



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA

LINEAMIENTOS PARA LA REESTRUCTURACIÓN DEL
SERVICIO DE REFERENCIA DE LA BIBLIOTECA DE LA
UNIVERSIDAD ANÁHUAC MÉXICO NORTE

INFORME ACADÉMICO POR ACTIVIDAD PROFESIONAL
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN BIBLIOTECOLOGÍA

P R E S E N T A:

CÉSAR SAAVEDRA ALAMILLAS

ASESORA: MTRA. PATRICIA LUCÍA RODRÍGUEZ VIDAL



CIUDAD UNIVERSITARIA

2011



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.

AGRADECIMIENTOS

A la Mtra. Patricia Lucia Rodríguez Vidal por su enorme ayuda y paciencia en el transcurso de este informe, fueron momentos muy duros, pero seguimos en pie.

A mis sinodales:

Dr. Filiberto Martínez Arellano
Mtra. Araceli Noguez Ortiz
Lic. Juan Miguel Palma Peña
Lic. Sergio Esteban Álvarez Rodríguez

Sus observaciones fueron sustanciales de principio a fin.
No sé, cómo les pagaré su invaluable tiempo y apoyo.

A mis amigos:

Mtro. Arturo Delgado Sánchez
Lic. Héctor de biblioteca central
Lic. David Cástulo
Al gran Daniel, estupendo tipo

Sin su ayuda este logro no hubiera sido posible.

A mis jefes:

Juan Ramírez Godínez
Miguel Ángel Jiménez Bernal
Jesús René Cruz Guzmán

Hombres de mucho conocimiento, ejemplos a seguir, personas capaces, saben hacer y dirigir.

A la Dra. Lina Escalona
Por su enorme apoyo

DEDICATORIAS

A mi padre, por darme grandes enseñanzas de vida, espero que este logro te haga muy feliz donde quiera que andes.

A mi madre, siempre vas a estar ahí aunque el mundo se venga abajo, gracias por tu invaluable apoyo.

A mi hija, que aunque no se dio cuenta, ha sido un gran motor en mi vida.

A Eluan, por su aguante y comprensión

A mis hermanos Ulises, Kala Vero, Marko Paty, Froy y Nelson, siempre están presentes en mí.

A mis sobrinos, Jean, Brad, Sayu, Ixchel, Yared, Diego, Abril, Álvaro

Al gran Guillermo Suárez, me enseñó cosas vitales para subsistir, es como un segundo padre.

A Lucha, ejemplo de vida, ejemplo de persona a seguir, gracias.

A Chris, por su enorme nobleza y sensibilidad como ser humano.

Al tano, por ser y estar ahí, donde pocos te acompañan.

A la familia Suárez y Galván.

A mi carnal Javier, aprendí muchas cosas contigo gracias por todo.

Al Xico, por su enorme fuerza de vida, guerrero nato.

Al buen Jorge, cómo olvidar ese positivismo, esas grandes aventuras.

A los inolvidables compas de la Biblioteca de la Anáhuac:

Gran Isma, Señor Pedro, Juanichis, Gran Nacho

A mis compañeras Horte, Nieves y Sandy de la biblioteca de la UAM-I

Una gran disculpa a todos aquellos que me faltaron, hubo mucha gente implicada, a todos ellos gracias.

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	7
CAPITULO 1 SERVICIO DE REFERENCIA	9
1.1 Antecedentes	9
1.2 Definición	13
1.3 Objetivos.....	16
1.4 Tipología.....	17
1.5 Administración del servicio de referencia	19
1.6 Recursos humanos.....	21
1.6.1 Personal.....	22
1.6.2 Funciones	24
1.6.3 Actividades Profesionales	26
1.7 Entrevista de consulta.....	28
1.8 Servicios	32
1.9 Usuarios	35
1.9.1 Perfil de usuario.....	37
1.9.2 Necesidades de información	38
1.10 Recursos materiales	40
1.10.1 Obras de referencia	40
1.10.1.1 Impresos	41
1.10.1.2 Electrónicas	45
1.10.2 Bases de datos	47
1.10.3 Tecnologías de información y comunicación.....	49
1.11 Control y evaluación.....	50
CAPITULO 2 SERVICIO DE REFERENCIA EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD ANÁHUAC MÉXICO NORTE	55
2.1 Universidad Anáhuac México Norte	55
2.1.1 Antecedentes	55
2.1.2 Misión	57
2.1.3 Logotipo y lema.....	57
2.1.4 Escuelas y facultades	58
2.2 Biblioteca.....	60
2.2.1 Antecedentes	60
2.2.2 Objetivo.....	63

2.2.3	Administración	64
2.2.4	Recursos humanos	66
2.2.4.1	Personal	66
2.2.5	Servicios.....	68
2.2.6	Usuarios	69
2.2.7	Recursos materiales	69
2.2.7.1	Colecciones.....	70
2.2.7.1.1	Impresos.....	71
2.2.7.1.2	Electrónicos	71
2.2.7.2	Bases de datos.....	71
2.2.7.3	Tecnologías de información y comunicación.....	72
2.2.8	Control y evaluación.....	72
2.3	Servicio de referencia	72
2.3.1	Antecedentes	72
2.3.2	Objetivo.....	73
2.3.3	Administración	74
2.3.4	Recursos humanos	74
2.3.4.1	Personal	74
2.3.5	Servicios.....	75
2.3.6	Usuarios	75
2.3.7	Recursos materiales	75
2.3.7.1	Obras de referencia	76
2.3.7.1.1	Impresos.....	76
2.3.7.1.2	Electrónicos	76
2.3.7.2	Bases de datos.....	76
2.3.7.3	Tecnologías de información y comunicación.....	77
2.3.8	Control y evaluación.....	77
CAPITULO 3 REESTRUCTURACIÓN DEL SERVICIO DE REFERENCIA DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD ANÁHUAC MÉXICO NORTE		78
3.1	Diagnóstico	78
3.2	Objetivos.....	80
3.3	Alcances.....	80
3.4	Metodología	81
3.5	Análisis de resultados del diagnóstico.....	82
3.5.1	Administración	82

3.5.2 Recursos humanos	83
3.5.2.1 Personal	84
3.5.3 Servicios.....	84
3.5.4 Usuarios	85
3.5.5 Recursos Materiales.....	86
3.5.5.1 Obras de referencia	86
3.5.5.1.1 Impresas.....	86
3.5.5.1.2 Digitales.....	87
3.5.5.2 Bases de datos.....	87
3.5.5.3 Tecnologías de información y comunicación.....	87
3.5.6 Control y evaluación.....	88
Discusión.....	89
Conclusiones.....	90
Recomendaciones	93
Obras consultadas	94
Anexos.....	104
Anexo 1 Matriz cruzada	104
A) Administración.....	104
B) Recursos humanos.....	105
C) Servicios	106
D) Usuarios.....	107
E) Recursos materiales	108
F) Evaluación.....	109
Anexo 2 Acciones estratégicas	110
Anexo 3 Programa de actividades	111
Administración.....	111
Recursos humanos.....	125
Servicios	130
Usuarios	136
Recursos Materiales	144
Control y evaluación	147

ÍNDICE DE CUADROS, FIGURAS Y TABLAS

CUADROS

Cuadro 1 Formato Anual de Acciones	132
Cuadro 2 Formato de informe mensual.....	148
Cuadro 3 Formato de informe anual	149
Cuadro 4 Formato para el servicio de referencia.....	150
Cuadro 5 Formato de Informe avances trimestrales	152
Cuadro 6 Informe de actividades individuales	153
Cuadro 7 Formato de estadística del área de servicio de referencia	154

FIGURAS

Figura 1	57
Figura 2 Organigrama de la Biblioteca de la Universidad Anáhuac México Norte.....	64

TABLAS

Tabla 1 Licenciaturas de la Universidad Anáhuac México Norte.....	58
Tabla 2 Maestrías de la Universidad Anáhuac México Norte.....	58
Tabla 3 Doctorados de la Universidad Anáhuac México Norte.....	59
Tabla 4 Especialidades de la Universidad Anáhuac México Norte.....	59
Tabla 5 Servicios al público	66
Tabla 6 Selección y Adquisición	67
Tabla 7 Procesos técnicos.....	67
Tabla 8 CERAP	68
Tabla 9 Identificación de actividades.....	116

INTRODUCCIÓN

La importancia del servicio de referencia radica en la ayuda que los referencistas proporcionan a sus usuarios cuando estos no tienen ni la menor idea en relación al proceso de búsqueda y recuperación de información dentro de una biblioteca, derivado de esta situación, se desprenden una serie de procedimientos que van a estar sujetas a cada una de las necesidades informativas.

En una primera etapa, cuando se entrevista al usuario, se puede determinar si sólo se le va a orientar al respecto de la organización temática de la biblioteca, de la ubicación física de algún libro o de los servicios que se proporcionan. En una segunda etapa se le guía con relación al manejo del catálogo o bases de datos y, finalmente en una tercera etapa, se le instruye o forma como usuario a través de cursos y talleres.

De aquí que el servicio de referencia juegue un papel determinante en el escenario de cualquier biblioteca, ya que en este departamento o sección, es donde se captan todas las necesidades de información de la comunidad y se canalizan a las instancias correspondientes para cumplir las expectativas de sus usuarios, con lo que se contribuye al desarrollo integral de cada individuo.

Dicho así, es obligado que el servicio de referencia se ofrezca con la mejor calidad posible y, para tal circunstancia, es necesario un proceso de evaluación continua, que proporcione los parámetros que sirvan para monitorear las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas que día a día se van generando.

En función de lo antes expuesto, en la Biblioteca de la Universidad Anáhuac México Norte y en particular el servicio de referencia, se necesita hacer un proyecto de reestructuración que permita la corrección y mejora.

Los objetivos generales del presente informe son:

- Reportar el análisis, resultado del estudio comparativo.
- Presentar los resultados a las autoridades correspondientes.
- Proponer la reestructuración del servicio de referencia.

En lo que se refiere a metodología, debido a las características operativas de la investigación se utiliza el método documental, mientras que en la realización del diagnóstico se sigue el método comparativo, del cual Colino (2009) menciona:

En un sentido amplio, no propiamente científico-social, del concepto de comparación pueden derivarse dos acepciones: una general, que se refiere a la actividad mental lógica, presente en multitud de situaciones de la vida humana, que consiste en observar semejanzas y diferencias en dos o más objetos; y una acepción más reducida, que considera a la comparación como un procedimiento sistemático y ordenado para examinar relaciones, semejanzas y diferencias entre dos o más objetos o fenómenos, con la intención de extraer determinadas conclusiones.

Para complementar el método comparativo, se utiliza un instrumento administrativo conocido como matriz cruzada, mismo que consiste en describir en una columna el deber ser del servicio de referencia y cruzar dicha información con el objeto de estudio, de ahí que solo marcar con una X el reactivo correspondiente tanto del cumplimiento como de su contrario.

En función de cumplir los objetivos del presente informe académico, se estableció una tabla de contenido que contempla los siguientes aspectos:

En el capítulo uno se aborda temas fundamentales que sustentan el estudio final del presente informe, en primera instancia se aborda el marco teórico conceptual del servicio de referencia, que principalmente se refiere al deber ser y que nos ayudará a contrastarlo con la situación actual de nuestro servicio de referencia objeto de estudio.

El capítulo dos aborda el marco teórico contextual, que nos permitirá conocer el escenario actual del servicio de referencia y así poder hacer un mejor planteamiento del problema mismo que derivará en la propuesta de reestructuración del servicio de referencia de la Biblioteca de la Universidad Anáhuac México Norte.

El en capítulo tres se hace la propuesta de reestructuración del servicio de referencia, se diagnóstica la situación actual con base a los capítulos uno y dos, se presentan los resultados tomando en cuenta las principales líneas que en todo el informe se van presentando como son, la administración, los recursos humanos, recursos materiales, servicios y métodos de control y evaluación.

Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones, obras de consulta y anexos respectivos, así como la lista de cuadros, figuras y tablas.

especialmente preparados para asistir a los lectores y de este modo satisfacer las necesidades de la sociedad que se industrializaba a pasos agigantados, la educación se expandía a todas las clases sociales, se conseguían mejoras salariales y surgían movimientos intelectuales importantes. Hay que señalar que había una enorme conciencia por parte de los bibliotecarios para el desempeño de sus labores como referencistas; pues es entonces que se impulsa el servicio de referencia a nivel de bibliotecas públicas y se mejoran los accesos a los catálogos, se crearon espacios temáticos específicos que ofrecían servicios especializados para usuarios con necesidades particulares. Del mismo modo hay que puntualizar que el servicio de referencia se traslada a las bibliotecas universitarias en el año 1930 después del éxito de los resultados que se obtuvieron en las bibliotecas públicas, también hay que señalar que dicho servicio era llamado como “*asistencia a los lectores*” y se afianzó para mitad del siglo XX con los objetivos principales de: instruir, guiar y proveer la información (Rothstein, 1989)

En ese mismo contexto histórico se expone que debido a la difusión de la educación, al crecimiento extensivo de la matrícula universitaria de personas que reciben educación formal, a la especialización de las materias y en particular a las necesidades cada vez más especializadas por parte de los usuarios fue como se profesionalizó la actividad del bibliotecario de referencia.

Por su cuenta Anders (1967) menciona que un factor determinante que intervino en el servicio de referencia fue la Segunda Guerra Mundial y el gran resultado que de ello derivó a nivel académico, educativo y de investigación; asimismo se generaron nuevas áreas específicas de investigación, se publicaba más que nunca, también la industria especialmente en laboratorios demandaban información específica que cubriera las necesidades de sus usuarios.

Otro factor determinante, además del crecimiento de la matrícula estudiantil, fue el crecimiento excesivo de la información de tal suerte que hubo la necesidad de tener un intermediario, un especialista dedicado a ese rubro nombrado *bibliotecario de consulta* o *bibliotecario referencista* que sirviera para guiar efectivamente y de forma organizada las necesidades generales y particulares de sus usuarios (Bopp & Smith, 2000)

Para 1956, la American Library Association (ALA) declaraba la necesidad de que el servicio de referencia llegara a la mayor cantidad de ciudadanos posibles, para lo cual se

hacía imprescindible conformar un sistema nacional sobre la base de la cooperación y el intercambio de información en todos sus soportes a través de convenios que permitieran el acceso e intercambio de acervos sin importar la distancia.

Una de las principales vías de comunicación que en primera instancia se utilizó para darle una amplitud al servicio de referencia fue el teléfono, para esto ya se tenían separadas sus colecciones por áreas, se aprovechó y pensó en bibliotecólogos que cubrieran todas estas necesidades de forma personalizada y especializada, con base a la relación de dichas divisiones que se presentaban en sus colecciones se ofrecían los servicios.

Como bien argumenta Perales (1975) en la década de los 50's y 60's la incursión de la computadora da un giro excepcional al servicio de referencia como tal y se empieza a proveer a los usuarios de citas bibliográficas almacenadas en cintas magnéticas legibles por grandes computadoras, dicho servicio solo era otorgado a usuarios con estatus de académicos e investigadores y solo se veía en los países desarrollados donde las tecnologías estaban presentes.

Justamente, en la década de los 60's es cuando surgen las bases de datos, cabe destacar que las primeras bases de datos son de ámbito médico y una de las más representativas de ese momento es MEDLARS (Medical Literature Analysis and Retrieval System) creada por la Biblioteca Nacional de Medicina de EE.UU., también se crean DIALOG y ERIC la primera era comercial, mientras que la segunda fue creada por la Biblioteca Nacional de Educación.

Por otra parte, Barberena (1967) externa una visión global del servicio de referencia afirmando que bajo esta perspectiva los resultados repercutirán positivamente en el progreso de los pueblos, también expresa como inicia el servicio de referencia a través de una pregunta que cada vez se va tornando más especializada y que va exigiendo mejor preparación para los bibliotecarios de referencia. Asimismo menciona que debido a muchos factores, como el crecimiento de la población y del conocimiento, corresponde al personal de referencia tener una mejor posición, partiendo de una mejor preparación, así como un excelente manejo de sus fuentes y recursos de información internos y externos, ya que de este modo mejorará sustancialmente la calidad de los servicios y tendrá un mayor impacto en la sociedad.

El uso de las computadoras y las bases de datos fue un avance sumamente importante en el acceso a la información bibliográfica, seguido de la automatización de los catálogos y su cooperatividad catalográfica a nivel red en distintas áreas geográficas: local, regional, nacional determinaron una nueva pauta para los servicios de biblioteca y en especial los servicios de referencia.

Para Talavera (2000) la llegada del CD ROM (Compact Disc Digital Audio-Read Only Memory) en la década de los ochentas benefició a los usuarios con una nueva interfaz que permitía buscar en bases de datos bibliográficas las referencias sin la necesidad de recurrir a un referencista y con la garantía de encontrar más resultados en menor tiempo, sumado a poder obtener en ese mismo instante la información requerida en cualquiera de sus formatos como texto completo, video o audio.

Por otro lado según, Hannelore (2006) la entrada de Internet al mundo académico en 1982 revolucionó en gran medida al servicio de referencia, pues ya estaba mejor conformada la Red y en particular las bases de datos bibliográficas y los catálogos en línea, esto agilizó en un 100% la transferencia y recuperación de información a nivel mundial, acortando indudablemente las distancias y el tiempo entre un académico y otro.

Sin embargo, no fue hasta 1989 cuando se maximizó la capacidad de la World Wide Web (Red Mundial) y el uso de este gran vía de comunicación que hizo llegar a todos los rincones del mundo, sin importar la distancia, información que antes no se hubiera podido recuperar en el tiempo y la forma que hasta ese entonces se venía haciendo, dando origen a nuevas formas de recuperar, de comunicar y de transferir información.

Debido a lo anterior es como el servicio de referencia va más allá de su lugar de trabajo y empieza a emplear fuentes externas de pago o de acceso libre que permiten satisfacer las necesidades de información más exigentes bajo ciertas políticas de selección y de diseminación pues se enfrenta a un mundo de información saturada a través de la Web, que aún no está indexado y que por dicha circunstancia el usuario suele perderse.

Por esa misma razón el referencista de estas nuevas generaciones en el presente siglo se ha formado un perfil aún más integral, que lo lleva a la formación de usuarios, enseñando la habilidades que deben tener para moverse en la Web y para conocer la variedad de recursos existentes en la Internet y que sobre todo cuentan con la suficiente validez como para sustentar cualquier trabajo de investigación.

El servicio de referencia en pleno siglo XXI adopta un rol proactivo, particularmente en las bibliotecas académicas y especializadas, empezando por las necesidades propias de sus usuarios y la poca posibilidad de estar de forma presencial en sus estantes, de ahí la necesidad de recurrir a los recursos electrónicos que ofrecen la Internet y de ese modo pedir ayuda a los expertos a través de ese mismo medio.

Es sin duda con Internet cuando se cambia el modo tradicional de llegar a los usuarios y sobre todo la forma y el medio de responderles, ahora sin importar la distancia se responde la misma pregunta de referencia a través de una entrevista sincrónica o asincrónica casi con la misma eficacia de cuando se hacía de forma presencial y con el mismo recurso.

1.2 Definición

Una postura que determina nuestro criterio sobre el servicio de referencia es saber las definiciones, de este modo tendremos una mayor claridad sobre el servicio de referencia y nos ayudará a contextualizarlo dentro de nuestra área de trabajo, razón por la que se desmenuza "servicio de referencia" desde una perspectiva inductiva, es decir, que significan tanto "servicio" como "referencia" desde su significado particular.

Servicio: Real Academia Española (2001, pp.1395-1396)(del latín *servitium*). M. Acción y efecto de servir. 5. Mérito que se adquiere sirviendo al Estado o a otra entidad o persona. 7. Favor que se hace a alguien. 16. Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada. Situación laboral o, sobre todo, funcional, en la que una persona desempeña efectivamente el puesto que le corresponde.

Servicio: Presentación que ofrece un ordenador conectado en la red a los usuarios que acceden a él. Los servicios más habituales son el correo electrónico, la transmisión de ficheros y, especialmente, la navegación por red (Navarro, 2004).

Para concretizar de forma general el fundamento de los servicios públicos, como lo afirma Posada (2008, p665)“radica en la cultura de un país, porque el fin del Estado es siempre reflejo de la situación cultural de un pueblo, la que, además, se forma y genera

merced a la reacción del poder público, el cual concreta y sintetiza las existencias económicas, religiosas, estéticas, jurídicas y sociales de la colectividad por él regida”.

En general todo servicio público contiene los elementos siguientes:

- a) La materia objeto de servicio
- b) La gestión del servicio (capacidad-capacitación)
- c) Los medios económicos

Sintéticamente considerados los servicios públicos, los cuales constituyen las organizaciones adecuadas de personal técnico, capaz de aplicar, con la máxima eficacia del servicio, los medios de que al efecto dispone empleando los procedimientos administrativos del caso. Cabe hacer la aclaración que los autores manejan los términos de forma indistinta cuando se refieren a “consulta” o “referencia” en ese mismo sentido García (2000) menciona tres conceptos de **Consulta**:

1. Acción y efecto de buscar información entre los materiales de un centro documental y dentro de su sede.
2. Solicitud de información que se formula al personal o a los medios informáticos de un centro documental
3. Parecer o dictamen que por escrito o de palabra se pide o se da acerca de una cosa.

Es importante tener claro siempre las raíces etimológicas que envuelven los términos en el servicio de referencia para que con ello nuestra visión sea clara y además podamos asimilarlos y asociarlos con la vida diaria, dando como resultado un criterio diferente y hasta la posibilidad de crear una definición que pueda ser pilar y eje de cualquier actividad en cualquier lugar de trabajo.

Con base en lo anterior, a continuación se enlistan una serie de definiciones sobre el servicio de referencia, veremos conceptos de personas especializadas que a lo largo de su trayectoria han dejado legado histórico que ha servido para más de una biblioteca en el mundo, sirve también para cruzar unas ideas con otras y reforzar el concepto que tenemos de un servicio de referencia.

Primeramente, Rothstein (1989, pág. p.163) ve el servicio de referencia como “una asistencia personalizada que se le da a los lectores que buscan información con un alto

sentido de responsabilidad y un grado de calidad que lo diferencia de otros bibliotecarios, poniéndolo en un lugar muy especial dentro de la biblioteca”.

Por otro lado Wheeler (1970) concentra el servicio de referencia al bibliotecario, bibliotecarios como instrumento, como intermediarios o guías para obtener la información por la ruta corta, incluso para darles el material físicamente, cree firmemente que el bibliotecario es el eje que debe imperar en este tipo de asistencia por la naturaleza misma de su formación y conocimiento de las herramientas de búsqueda y recuperación.

Ahora bien, Basilio (1978) concibe al servicio de referencia como una ayuda directa y personal que atiende una necesidad de información misma que es atendida a través del trato directo y con ayuda del acervo local o acervo internacional, es decir convenios locales, estatales, nacionales e internacionales.

De modo similar, Morales (1993) nos menciona que el servicio de referencia es un proceso en donde el bibliotecario enlaza la información que necesita el usuario, con el producto final que son las fuentes de información, sin importar el medio o tipo de materia, con base en el diálogo para que éste conozca realmente las necesidades y las satisfaga oportunamente.

En el mismo orden de ideas, Rothstein (1977) argumenta que concibe al servicio de referencia como la asistencia personal en forma individual que da el bibliotecario a los lectores en busca de información; además de creer que el mismo servicio implica una gran responsabilidad por parte de la biblioteca para llevar a cabo estas funciones y para establecer, con este fin, una organización específica para cada comunidad o usuario en particular.

Por añadidura, Escalona (2004) dice que el servicio de referencia es fundamental porque atiende y detecta de manera directa las necesidades de información de los usuarios con la finalidad de satisfacerlas inmediatamente, el enfoque está orientado hacia las áreas de oportunidad y las tendencias de los usuarios hacia un tópico que en ese momento se esté tratando o que obedezca a un determinado plan de estudios.

Finalmente, Rodríguez (2005) concluye en su tesis que el servicio de referencia es como un valor agregado ofrecido por el bibliotecario, ayudando al usuario a orientarse en un tema o temas en especial a través de alternativas como son proporcionándole

directamente la información en sus manos, entrevistándolo para detectar aún mejor las necesidades y proporcionarle las mejores estrategias de búsqueda.

Se puede percibir la línea constante que fluye entre los conceptos y sobre todo giran en torno a ciertos tópicos que se repiten, como: atención personalizada, responsabilidad del bibliotecario, la distinta capacidad del bibliotecario de referencia a diferencia de los demás bibliotecarios, los resultados inmediatos que este tipo de bibliotecario puede ofrecer y sobre todo a la respuesta efectiva y calificada.

Con base a los anteriores conceptos y al análisis de los mismos se resume que el servicio de referencia es la puerta principal de Biblioteca, el bibliotecario referencista funge como receptor de ideas vagabundas mismas que son captadas, analizadas, jerarquizadas y finalmente puestas en los mejores instrumentos de búsqueda para su pronta recuperación.

Finalmente el servicio de referencia termina siendo un auxilio informativo que se le ofrece al usuario y que le ayuda enormemente para el desarrollo y elaboración de cualquier trabajo de investigación, tanto en su vida académica como en preguntas que la vida plantea constantemente.

1.3 Objetivos

En todo momento y en todos los aspectos siempre es, y ha sido, importante tener claro los objetivos que perseguimos de forma individual y los objetivos que persigue la institución donde rentamos nuestros servicios, de este modo estaremos en armonía en nuestro entorno. Del mismo modo, es importante no claudicar en ese aspecto y tener paciencia y convicción de que lo lograremos satisfactoriamente.

Merlo (2000) nos dice que el principal objetivo del servicio de referencia es conseguir que todas las necesidades de información requeridas sean satisfechas, menciona que las bibliotecas deberán de contar con una sección específica, con personal especializado y con una colección útil, teniendo las iniciativas y procedimientos para facilitar al usuario el acceso a la información. También se reitera, que se debe procurar en la medida de lo posible, que todas las consultas sean solucionadas satisfactoriamente, lo cual implica un manejo adecuado de nuestra colección de referencia y el dominio de los sistemas informáticos de consulta para cada necesidad, al mismo tiempo que se requiere

desarrollar sistemas de acceso al documento cuando la información requerida no se encuentra en nuestra colección local.

Por otro lado, Eichman (1978) basa el objetivo del referencista al nivel interactivo que este tiene con el usuario desde el punto de vista humano, para él, el referencista proporciona la conexión entre la mente del que pregunta y el conocimiento almacenado dentro de la biblioteca o centro de información, de tal suerte que una vez conectados y sincronizados en la misma idea se le dé lo más adecuado.

Por deducción, nace la idea de que el principal objetivo del servicio de referencia, en cualquier parte del planeta, es la satisfacción plena de nuestros usuarios, la respuesta eficaz, puntual y pronta del referencista. No obstante, cada usuario tiene un nivel académico distinto, mismo que exige una capacidad y una estrategia distinta para ser atendido. De ahí la necesidad de tener un procedimiento para cada nivel, lo que se deriva en una variedad de los servicios de referencia.

Por esto mismo podemos derivar que los objetivos esenciales del servicio de referencia son la cobertura de las necesidades de información de los usuarios, la asistencia sobre los recursos de información con los que se dispone en la biblioteca, la elaboración de productos de información dirigidos hacia su comunidad y la creación de habilidades informativas que favorezcan la utilización adecuada de los recursos informativos.

1.4 Tipología

En sustancia, el servicio de referencia se conduce en un mismo sentido, la interacción entre el usuario-referencista-información sigue su curso, de ahí que se diferencien por el modo de prestar el servicio con respecto a las distintas corrientes que los diferentes autores manejan, como: informar, instruir, formar o guiar, de esto también se desprende el medio o medios que se emplean y utilizan en los resultados finales.

Se entiende la tipología de referencia por la forma de establecer la comunicación entre usuario y referencista, siendo:

Presencial: es cuando se establece una comunicación personal con la finalidad de cubrir una necesidad, el factor que interviene como medular es el proceso de entrevista,

mismo que sirve para delimitar de mejor modo la solicitud de información por parte del usuario.

- **A distancia**

1. *Telefónicamente*: se cubre la necesidad a través del teléfono sin importar la distancia, mediante un tono de voz, tiene la desventaja de no poder ver la gestualidad del usuario y se tiende a perder el ritmo de la conversación por lo que se requiere de mayor agudeza.
2. *Electrónicamente* se subdivide a su vez en:
 - *Asincrónico*: forma de comunicación textual por la vía del correo electrónico que responde una necesidad de información, generalmente en un lapso no mayor a tres días y que en muchos de los casos con anticipación se llena un formulario que ayuda a orientar al referencista en su recuperación.
 - *Sincrónico*: forma de comunicación textual, auditiva y videográfica en tiempo real que responde de forma inmediata las necesidades de información.
 - *Híbrido*: se conjugan los métodos y herramientas sincrónicas y asincrónicas.

Parafraseando a Sabor (1984) se entiende que el servicio de referencia en términos generales se divide en servicio de referencia general y servicio de referencia especializado y de forma simple explica que el primero es aquel que da servicio a usuarios dentro de bibliotecas públicas mientras el segundo es aquel referencista que presta sus servicios en bibliotecas académicas y especializadas.

De este modo podemos concretar que la tipología del servicio de referencia va a depender de distintos aspectos, primero que nada se podría categorizar el tipo de biblioteca donde situemos al referencista, después el tipo y total de su colección, después vendría aunado a esto el tipo de usuario y finalmente la habilidad del bibliotecario referencista para contestar eficazmente los cuestionamientos.

1.5 Administración del servicio de referencia

La administración juega un papel determinante en cualquier organización, el servicio de referencia no es la excepción ya que de los principios fundamentales de planear, organizar, dirigir y controlar es donde inician los cimientos para el óptimo desarrollo y funcionamiento de nuestros servicios de referencia.

Dentro de este mismo marco administrativo nos mencionan García & Portugal (2009, p.35) que “crear el servicio de referencia para su organización y puesta en marcha, reestructurarlo, renovarlo o innovar, implica administrar y planificar su organización en todas las aristas que presenta”.

Por su parte Kibbee (2000) hace una importante reflexión sobre la gestión del departamento de consulta y nos menciona que el estatus del referencista muchas veces depende del tipo de biblioteca, esto repercute en la toma de decisiones ya que en muchos de los casos está subordinado al departamento de servicios al público y es poco lo que se puede hacer, en pocos casos directamente le reporta a la dirección.

Al mismo tiempo, el mismo autor enfatiza como las responsabilidades de este tipo de bibliotecólogo van en aumento y menciona la participación de éste en la selección y desarrollo del acervo general y de consulta, en los préstamos interbibliotecarios, en el mantenimiento de la colección de publicaciones oficiales, en el mantenimiento de la colección de microformatos, en la educación de usuarios, por lo que resume que el departamento de consulta es una organización multifacética.

Indistintamente del tipo de biblioteca en el que se encuentre el referencista debe saber sobre planeación por lo que Evans (1988, pág. 105) refiere que “el objetivo de la planeación es coordinar las actividades de una organización para encauzarlas hacia metas previamente fijadas”, esto nos da como ventaja un mejor control de las actividades y funciones realizadas.

Al respecto de la planeación en el servicio de referencia García & Portugal (2009, pág. 37) nos describen las etapas del planeamiento para un eficaz servicio:

1. Recolectar datos y fuentes de información que nos permitan realizar un diagnóstico general del servicio de referencia.
 - a. Usuarios

- b. Colección
 - c. Recursos humanos
 - d. Recursos materiales, de equipo y edificio
 - e. Recursos financieros y económicos
2. Formular la misión del servicio en concordancia con la de la biblioteca
 - a. Establecer metas: fines deseados, amplios, no cuantificables
 - b. Objetivos: operacionalizan los propósitos, son mensurables, requieren un tiempo concreto de realización
 - c. Prioridades: pautar su realización en un orden determinado. Ejemplo: urgentes, importantes, permanente, etc.
 3. Desarrollar estrategias y actividades de acuerdo al presupuesto y al cronograma
 4. Implementar estrategias: determinar tareas, prioridades, responsables, coordinación general y supervisión
 5. Asignar recursos
 6. Establecer el cronograma
 7. Evaluar: establecer pautas o medidas de desempeño para controlar su progreso

Todas estas etapas nos guían de forma oportuna en la realización de un plan estratégico que nos sirve de estructura para guiarnos eficazmente en la realización de un proyecto de mejora.

Cabe señalar que la suma de todos los argumentos antes fundamentados tiene como principal objetivo de aumentar al máximo la eficiencia en el servicio de referencia y satisfacer las demandas de los usuarios, con bases administrativas que permitan un control absoluto de las diferentes solicitudes de información.

En gran medida, la administración del servicio de referencia va a depender como nos dice Kibbee (2000) de los estilos de gerencia que el encargado, el departamento o la institución practiquen, ya que de esto depende la toma de decisiones, es por esta misma razón que los fundamentos antes citados se deben adecuar en relación a la institución, al departamento y al jefe inmediato.

Es importante resaltar la gran responsabilidad del encargado del servicio de referencia, ya que él toma decisiones día a día, coordina las funciones del departamento y debe de estar en constante comunicación con las demás áreas.

Una propuesta distinta hasta este momento es la que nos plantea Morales (1993) se refiere a una organización temática, por referencista especializados que se hagan cargo de un área en particular y de este modo no se dé toda la responsabilidad a un solo bibliotecario.

Al respecto de la organización, la misma autora refiere “el servicio de consulta siempre se necesita, la denominación administrativa y su jerarquía dentro del organigrama de la biblioteca van a depender del tamaño de la institución y puede ser departamento, sección o, simplemente el escritorio de consulta, pero el servicio debe existir” (pág. 12)

Algo que es irrefutable es que la organización y administración del servicio de referencia en gran medida va a depender del tipo de biblioteca, del tamaño de su colección, de la infraestructura, de las funciones, del volumen de las solicitudes y la variedad de sus servicios, por lo cual se debe poner especial atención al momento de reestructurar o implementar.

1.6 Recursos humanos

El recurso humano es una pieza clave para cualquier empresa y por esa misma razón es recomendable tener a la persona ideal para cada puesto, dicho personal está sujeto a normas, condiciones económicas y sobre todo la influencia de los intereses institucionales, por esa misma razón el referencista profesional es el recurso humano ideal para que el servicio de referencia funcione eficientemente.

Thompson (1990) menciona que hay recomendaciones por asociaciones como la Canadian Association of College and University Libraries que sugieren que dependiendo del tipo de biblioteca se deben de tener por lo menos el 31 % del personal profesional (titulado).

En síntesis el referencista es la pieza clave, fundamental que debe estar al frente del servicio de referencia, es sumamente importante que sean contratados con mucho cuidado, ya que de estos depende en gran medida el prestigio de la biblioteca, la promoción de materiales, servicios y sobre todo la formación de usuarios.

1.6.1 Personal

Ciertamente, en concordancia con el apartado anterior el personal que debe de estar al frente del servicio de referencia, debe poseer varias cualidades, aptitudes, actitudes que lo lleven a un mejor rendimiento y por ende a un aprovechamiento eficaz de los recursos con los que cuenta, para así cumplir satisfactoriamente las demandas de sus usuarios.

En este sentido, Escalona (1989) menciona que existe muy poco recurso humano que cubra con el perfil solicitado para un puesto de referencista, generalmente las bibliotecas carecen de personal capacitado para realizar las funciones que exige la biblioteca y más aún en un departamento tan sustancial como lo es el servicio de referencia.

De lo anterior, se derivan dos problemas principales, el primero y más importante es la falta de personal con la preparación suficiente en el ámbito bibliotecológico, y la segunda, no menos importante, es la mala capacitación del personal existente, la falta de compromiso, la falta de buenos programas de incentivación y de crecimiento interno.

Por otro lado, Barberena (1967) describe al bibliotecario de consulta como aquel individuo que da vida en la sala de referencia y precisa algunas cualidades del bibliotecario:

- Amor al libro.
- Interés por los servicios al público.
- Preciso.
- Responsable.
- Cortés.
- Amable.
- Adaptable a las circunstancias.
- Rápido.
- Paciente.
- Con espíritu de cooperación y servicio.

En este mismo sentido, Wheeler (1970) hace mención de ciertas cualidades que el personal debe tener como mínimas:

- Preparación y capacidad para comprender fácilmente.
- Imaginación e ingenio.
- Entusiasmo.

- Persistencia.
- Espíritu de servicio (principal característica del bibliotecario de consulta).

Para dar mayor firmeza a los puntos anteriores, Basilio (1978) sugiere que específicamente el bibliotecario de referencia tenga las siguientes cualidades:

- Sumamente cuidadoso
- Ordenado
- Persistente
- Observador
- Crítico

Asimismo, Morales (1993) al igual que los anteriores autores menciona algunas cualidades que deben tener los referencistas:

- Buena memoria.
- Habilidad para sistematizar y clasificar el conocimiento adquirido.
- Responsabilidad para buscar los datos.
- Exactitud para identificar y proporcionar la información.
- Facilidad y adaptabilidad para pasar de un tema a otro.
- Ecuanimidad para tolerar a los lectores impertinentes y groseros.
- Curiosidad e imaginación.

Al respecto del concepto del referencista Melnik (2006, pág. 19) menciona que “es un guía, el mediador entre la colección y las necesidades de los usuarios. Un profesional encargado de satisfacer por medio de datos, documentos o asesoramiento, las necesidades o problemas de los usuarios”.

Es importante destacar, hasta este punto, la omisión de los autores antes citados en la descripción del perfil académico que el bibliotecario de referencia debería tener para poder ocupar un puesto de referencista, es sin duda claro, que en esos tiempos era menor la cantidad de candidatos con un perfil deseado y por ende podemos suponer como fueron y son actualmente ocupadas esas plazas por personas que normalmente llevan muchos años y conocen a la perfección el acervo general de su biblioteca.

Por otro lado se puede observar que la tendencia en este punto radica propiamente en las cualidades, aptitudes, actitudes y atribuciones que el referencista debe de tener para poder proporcionar un servicio de referencia con calidad y así tomar las notas pertinentes

que nos pueden ayudar a generar a raíz de los comentarios anteriores lineamientos que nos sirvan de guía y orientación.

Hablar de personal referencista en el contexto mexicano resulta un poco difícil, para tener una idea general de esto tendríamos que ver cuántas escuelas a nivel licenciaturas hay en México, de ahí desprender el número de la matrícula inscrita esto cruzarlo con el índice de titulación y finalmente este resultado dividirlo entre el total de las bibliotecas.

1.6.2 Funciones

Las funciones en el servicio de referencia, no son la excepción de los cambios del tiempo y las nuevas tecnologías de información, en esencia podemos decir que sigue siendo el intermediario entre los usuarios y la información, con la diferencia de que ahora debe de conocer las fuentes electrónicas y sus alcances así como los servicios y colecciones impresas con las que cuenta para prestar un servicio eficiente.

Para iniciar con este tópico tenemos que mencionar a Green y su visión integral en cuanto a sus tres conceptos: información, instrucción y guía, en este mismo sentido plasmamos algunos criterios que nos ofrecen otros autores con relación a las funciones propias de un referencista, de este modo nos damos cuenta de las diferentes ideas y conceptos que giran en torno a este tópico en sus diferentes tiempos y espacios y sobre todo en esta transición tecnológica que nos envuelve.

Para Shores (1954) la American Library Association (**ALA**) 1942 trabajó sobre las funciones de un servicio de referencia y pueden tipificarse de la siguiente forma:

1. Supervisión.
 - Función administrativa que se apega a los objetivos de la institución y sobre todo a las necesidades de la comunidad, con la finalidad de planear servicios, colecciones y personal.
2. Información.
 - Función enfocada directamente a la recuperación de la información y que conduce directamente a los servicios y colecciones correspondientes. Es importante tener un conocimiento amplio de cada tipo de usuario, de las diferentes fuentes de información

3. Instrucción

- Función que tiene como objetivo la autosuficiencia del usuario, su primordial objetivo es educar al usuario a utilizar las herramientas básicas y complementarias con las que se cuentan, sin deslindarse completamente de sus funciones y poder así concentrarse en aquellas personas que necesiten servicios más especializados.

4. Bibliografía

- Es una labor propia de los bibliotecarios que consiste en recibir una petición por parte de algún usuario, acerca de un tópico. Esta dependerá de distintos factores, uno de ellos será el grado de estudios del usuario, por otra parte la cobertura temática, la situación geográfica, cronológica entre algunas otras. Una vez analizado lo anterior se parte a buscar en el acervo local, impreso y digital y dependiendo de lo exhaustivo que se quiera llegar, es viable la búsqueda en otras instituciones.

5. Evaluación

- Se refiere única y exclusivamente a la evaluación de los servicios de referencia y de las colecciones. Es de suma importancia la parte evaluativa, pues de esta depende el constante crecimiento de la biblioteca en general.

Por su parte, Morales (1993, p.14) menciona que la principal función del bibliotecario de referencia es: “ayudar a usuario en la obtención de información relevante, en el uso de los materiales bibliográficos y en la localización de datos correctos”.

En la literatura Bopp & Smith (2000) tipifican los servicios de referencia en cuanto a sus funciones, nos hace mención de tres tópicos que son sustanciales según su visión, de ellos se desprende lo siguiente:

- Información: nos ayuda a resolver la información de los usuarios, ejemplo de ello serían las preguntas de respuesta rápida, las consultas bibliográficas y la obtención de algún documento.
- Formación: nos ayuda a la formación e independencia del usuario en relación al contenido y uso del acervo de consulta.
- Orientación: asistir al usuario, recomendaciones de algunas obras o bases de datos que refieran a los diferentes campos de estudio.

Comprendiendo lo anterior, que las funciones del servicio de referencia administrativamente integran procedimientos, operaciones y rutinas, que se relacionan directamente con las actividades que se llevan a cabo en este mismo servicio y sin los cuales difícilmente estaríamos en condiciones de diseñar y proporcionar un servicio eficiente; de ahí que la comprensión y realización de las mismas sean ineludibles.

Por lo mismo podemos resumir que la función del referencista consiste en asesorar o ayudar de forma incondicional y sin distinciones al usuario de su comunidad, con indicadores, consejos, datos e informes, materiales impresos o electrónicos con relevancia que le sean de utilidad para fundamentar su investigación, en este mismo sentido el referencista tiene el compromiso de adecuarse a las necesidades de su usuario y tomar si se requiere de la capacitación adecuada para aplicar y perfeccionar sus técnicas.

1.6.3 Actividades Profesionales

Es importante hacer mención de la gran falta de personal calificado para desarrollar las funciones de un referencista, por lo cual se recomienda ubicar bien al personal no profesional que cumpla con el perfil más sobresaliente, y ubicarlo en el módulo de consulta, también es importante tomar las medidas necesarias para que este tipo de personal esté capacitado y actualizado constantemente. Nos comenta Escalona Ríos (2002) que el tema de la valoración bibliotecológica se ha discutido mucho, generalmente se comenta que un bibliotecólogo no está al mismo nivel que otros profesionistas y que por lo mismo su salario y actividades son reducidos además de que las funciones pueden ser realizadas por cualquier persona con la mínima capacitación.

Por ello es importante estar actualizado con las directrices que a la fecha se han logrado rescatar a través de las distintas instituciones bibliotecarias y no bibliotecarias para un correcto desempeño de las actividades propias de un referencista, por esa misma razón se hace mención al documento del Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de Instituciones de Educación Superior (CONPAB) relacionado con las normas para bibliotecas universitarias.

Al respecto de la normalización la COMPAB expresa en su documento titulado *Las normas para las bibliotecas universitarias de COAMPAB-IES: su estructura e intenciones*

“permitir el mejoramiento integral de las bibliotecas es un aspecto que todos deberíamos considerar para el desarrollo de nuestras instituciones, independientemente de si se trata de unidades de información universitarias, públicas, especializadas, escolares o infantiles”.

Al mismo tiempo el Colegio Nacional de Bibliotecarios (CNB) recomienda en su documento *“Recomendaciones sobre capacitación del personal bibliotecario no profesional y lista de actividades profesionales y no profesionales, 1982”* que el personal del Servicio de referencia, además de las cualidades ya señaladas, esté capacitado para realizar entre otras actividades profesionales que la letra dice:

La institución de educación superior necesitará personal bibliotecario calificado que posea una titulación académica obtenida en un programa acreditado. Se recomienda que en el marco de la administración y normatividad de la institución, los bibliotecarios se organicen como si fueran parte de una unidad académica con nombramiento y sueldo equivalente al de profesor.

La biblioteca contará con un profesional de la información por cada mil alumnos, un técnico por cada dos mil y uno de apoyo por cada quinientos. Se recomienda contar con un programa permanente de capacitación y actualización bibliotecaria para todos y cada uno de los niveles.

Recomendaciones por el CNB:

1. La biblioteca debe emplear personal profesional bibliotecario capaz de proporcionar servicios de información de alto nivel en todos los formatos disponibles y aportar agregado a éstos.
2. La biblioteca debe contar con bibliotecarios profesionales para realizar funciones especializadas propias de su disciplina y personal de apoyo y asistencia para realizar tareas propias de la biblioteca.
3. El personal profesional deberá tener derechos similares a los del personal académico.
4. La institución debe asegurar que el personal profesional de la biblioteca tenga acreditados los grados académicos apropiados y que se dediquen a las actividades profesionales correspondientes a su especialidad.
5. El personal de apoyo y asistencia debe tener formación, experiencia y capacitación para cumplir responsabilidades adecuadas al puesto.

6. El número de bibliotecarios y personal de apoyo y asistencia de las bibliotecas debe estar en función de las metas, los usuarios y los servicios proporcionados por la biblioteca a su comunidad, considerando los programas de estudios, grados, matrícula, población de personal docente y de apoyo y los programas auxiliares.
7. El desarrollo del personal de la biblioteca deberá realizarse a través de programas de educación y capacitación continua de reconocido prestigio y calidad académica.
8. Deberá existir congruencia entre el nivel de contenido de la capacitación con el perfil y especialidad de los instructores.

La biblioteca, debe disponer de suficiente apoyo presupuestal para asegurar la capacitación continua de todo el personal, asimismo debe de contar con sus respectivos instrumentos administrativos que respalden en todo momento las actividades desarrolladas por todo el personal de biblioteca.

Asimismo, debe de estar actualizado con respecto a las tendencias actuales que giran en torno al servicio de referencia, también se recomienda tener contacto con referencista de otras universidades para el intercambio de puntos de vista y de experiencias vividas.

1.7 Entrevista de consulta

Como ya habíamos advertido, el bibliotecario de referencia es el intermediario entre el usuario y las colecciones, ahora bien hay un procedimiento que une interpersonalmente una necesidad de información entre ambos actores, la entrevista, que sirve para recolectar, identificar y contextualizar la idea o la duda con la que inicia un usuario desorientado y que busca satisfacer.

Desde Rothstein (1977) el servicio de referencia se ve como un asunto claramente directo, donde una persona informada provee conocimiento al menos informado, partiendo de esto Howell *et al.* (1976) visualiza el escenario de entrevista como un encuentro efímero de comunicación efectiva entre dos extraños, mientras que para Crouch (1979) define que

es un proceso en el cual una persona intenta entender qué información es la que otra persona quiere.

Según Young & American Library Association (1988) la entrevista de consulta es aquella que se celebra entre un miembro del personal del departamento de información bibliográfica y un usuario de la biblioteca para determinar las necesidades precisas de información de este último, para Katz (1978) la entrevista de consulta se realiza para saber qué es lo que el usuario necesita exactamente.

Partiendo de lo anterior se podría determinar que la entrevista de consulta en sustancia es una conversación entre el referencista y el usuario, donde hay una negociación que determina la exhaustividad o especificidad de la respuesta, y que, por esta misma razón, el tiempo de respuesta puede ser proporcional al tipo de pregunta y al tipo de usuario respectivamente.

El propósito de la entrevista de consulta, es determinar la naturaleza de la pregunta de referencia expuesta por el usuario o descubrir qué tipo de información es la que necesita él exactamente, cuánta, con qué profundidad o complejidad la requiere, en qué formato y en qué canal de entrega la prefiere, ya que esta no es una tarea fácil y requiere de un procedimiento muy puntual.

Por esa misma razón reconocen la importancia que implican los procedimientos y de la recolección de datos siendo estos últimos hechos a través de la entrevista personal, entrevista de grupo, o cuestionario, con la misma importancia enfatizan en el personal que va a recolectar y validar los datos de estudio, hacen hincapié en la contratación de consultores de área a falta de personal.

En este mismo sentido, Flanagan (1954) sugiere que el entrevistador sea alguien familiarizado en el área a ser estudiada, capaz de detectar y corregir las falsas interpretaciones de la pregunta sin inducir al usuario a una respuesta predeterminada, utilizando las herramientas de la entrevista persona a persona siendo ésta más manejable o el cuestionario con la condición de revisar minuciosamente la redacción.

Por lo anterior hace las siguientes recomendaciones:

- Indicarle al entrevistado la autoridad sobre la cual se está llevando a cabo la entrevista
- Hacer una declaración por escrito acerca del propósito del estudio

- Explicarle por qué él ha sido elegido para comentar
- Convencer al entrevistado acerca del anonimato
- La principal “pregunta” debe manifestar que se desea un incidente o un comportamiento reciente
- Permitir al entrevistado que él sea el que hable y evitar hacerle preguntas inducidas
- Hacer preguntas de seguimiento para asegurarse que se ha dado una narración o relación comprensible y detallada

La materia prima del proceso de entrevista es sin duda la pregunta por lo que cabe mencionar que existen dos principales tipos:

- Preguntas abiertas que contextualizan al usuario en su entorno para descubrir su necesidad de forma inmediata
- Preguntas cerradas normalmente es una pregunta muy delimitada que se le pide al usuario y con esto se descartan otras posibilidades que pueden mermar la respuesta eficaz.

De acuerdo con Sabor (1984) la tipología de las preguntas gira en torno a lo siguiente:

- Sobre condiciones de admisión en la biblioteca, préstamo, uso de formularios y, en general, la conducta a seguir y la manera de formular con correcciones las demandas
- Sobre el manejo de los catálogos
- Sobre el uso de los materiales bibliográficos
- Sobre datos concretos que necesita conocer, pertenecientes a las más diversas materias
- Sobre lecturas que debe o quiere realizar, sean para el estudio de un tema de su interés, para el aumento de su conocimiento, o de carácter formativo o recreativo.
- Sobre la forma de realizar tareas intelectuales: búsqueda de datos, investigaciones o tareas bibliográficas.

Sin embargo para Grogan (1992) las principales preguntas de referencia deben de girar de acuerdo al siguiente entorno:

- Preguntas administrativas y de orientación, tratándose de cuestiones de la propia biblioteca

- Preguntas de autor título, cuando preguntan una determinada obra
- Preguntas Factuales referentes a datos o hechos
- Preguntas sobre determinadas materias, la consulta se centra en qué documentos posee la biblioteca sobre un tema de interés para el usuario
- Preguntas mutables, cuando el usuario no sabe exactamente lo que necesita
- Preguntas de investigación, demandas especializadas que requieren una búsqueda exhaustiva
- Otras preguntas, cuando estas son inconscientes, ilógicas, absurdas
- Preguntas sin respuesta.

Hasta este nivel nos hemos enfocado en la entrevista persona a persona siendo esta la que recomiendan los autores, pero existen otros tipos de referencia que debemos conocer para estar preparados ante cualquier eventualidad, sabemos que el nivel de respuesta va a estar definido por el tipo de biblioteca, por ende su acervo y también por las políticas internas de cada una.

Siguiendo lo anterior García & Portugal (2008) determinan que el tipo de entrevista va a depender del tipo de usuario, del referencista, de la biblioteca, de sus políticas, de las colecciones con que cuenta y la capacidad de sus empleados, por ello se mencionan algunos tipos y sus variantes:

- Entrevista de diagnóstico, en esta parte es importante hacer la evaluación de las necesidades del usuario y determinar a qué nivel vamos a encausar al usuario, generalmente la primera etapa es de instrucción, donde se le enseñan cosas básicas como por ejemplo la utilización del catálogo.
- Entrevista especializada, se parte del mismo modo, con un diagnóstico pero en este punto se enfoca al usuario a un tipo determinado de colección ya sea impreso o electrónico con lenguaje controlado que va a ayudar a sistematizar y controlar la búsqueda.
- Entrevista telefónica, la estructura de este tipo de entrevista es similar a la que se hace persona a persona, con la diferencia de no poder dar todo tipo de información como se hace presencialmente debido a los problemas de confidencialidad y cuidado de datos personales.

Es importante detallar que el elemento clave de la entrevista de referencia, es la comunicación verbal, ya que, persona a persona se pueden ver aspectos que de otro modo sería poco probable percibir, para ello se recomienda el uso de técnicas de comunicación verbal, mismos que ayudan al personal de referencia a ser más accesibles y capaces de interactuar positivamente con los usuarios.

1.8 Servicios

Los servicios de referencia están subordinados, en primera instancia, al tipo de biblioteca, pues es uno de los factores principales que definen el tipo de servicio, ya que las necesidades de información del usuario de una biblioteca pública, universitaria o especializada son diferentes.

Así, existen niveles de servicio y al respecto Wyer (1930) tipifica de la siguiente forma:

- *Nivel conservador* que consiste en dirigir al usuario a una fuente con la ayuda mínima para que por sí mismo encuentre la información que necesita
- *Nivel moderado* implica alguna instrucción en el uso de los diversos tipos de fuentes que servirán para satisfacer las necesidades de información
- *Nivel máximo* es cuando el referencista presta ayuda personalizada al usuario en todo el proceso de búsqueda y recuperación de la información

Independientemente al tipo de servicio y al nivel que se le otorgue al usuario tenemos los siguientes conceptos expuestos por Monfasani citado por Melnik (2006, pág. 25) y que giran en torno al servicio de referencia:

- **Orientación.** Es guiarlo a través de las áreas, servicios y recursos documentales de la biblioteca, familiarizarlo con los mismos y contactándolo con el personal de la biblioteca.
- **Promoción.** Son aquellas actividades tendientes a dar a conocer qué es, qué tiene, y qué ofrece la biblioteca, creando una imagen de la misma para que los usuarios se acerquen a ella.

- Instrucción. Corresponde a una acción sistemática para lograr usuarios competentes en la selección y localización de la información, dentro o fuera de la biblioteca.
- Formación. Estrategia de enseñanza-aprendizaje organizada y sistematizada a través de una planificación para transformar los conocimientos, técnicas y actitudes de las personas.
- Alfabetización informacional. Hace referencia a las competencias, aptitudes, conocimientos y valores necesarios para acceder, usar y comunicar la información en cualquiera de sus formas, con fines de estudio, investigación o para la práctica profesional.
- Educación documental. Término más complejo conceptualmente. Hace referencia a una enseñanza de tipo transversal; pretende enseñar al usuario a hacer uso de las técnicas bibliotecarias más básicas. Su finalidad es que tanto docentes como bibliotecarios, tengan las herramientas para enfrentar los retos que presentan la sociedad del conocimiento y la información, y puedan transmitirlos a sus alumnos o usuarios.

Entre los servicios más destacados, se mencionan los siguientes bajo la óptica de García & Portugal (2008):

1. Referencia rápida: es aquella información que se provee en un corto periodo, utilizando una cantidad mínima de fuentes.
2. Preguntas frecuentes: son todas aquellas preguntas que se reiteran a lo largo del día y que con el paso del tiempo generalmente se recopilan y se ponen al alcance del público en general.
3. Verificación de citas bibliográficas: en la identificación de cualquier documento sin importar la forma en que se presente.
4. Obtención y suministro de documentos: es la recuperación de documentos que no fueron obtenidos en nuestro acervo y que se solicitan a otras bibliotecas a través de los diferentes convenios.
5. Alerta de novedades: informa a todos los usuarios de las nuevas adquisiciones, así como nuevos servicios, lecturas recomendadas, reseñas, novedades editoriales y finalmente información institucional.

6. Diseminación selectiva de información (DSI): informa a todos los usuarios con un perfil determinado de temáticas específicas.
7. Biblioterapia: apoya a usuarios con problemas emocionales a través de lecturas dirigidas.
8. Formación de usuarios: servicio que tiene como propósito fortalecer las habilidades de búsqueda e información de los usuarios, a través de ayuda personalizada o grupal.
9. Compilación de bibliografías: servicio que se encarga de recuperar bibliografía de temas particulares, con diferentes criterios de selección.
10. Asesoría de información para la investigación: se enseña al usuario que se encuentra en proceso de titulación, a manejar las distintas herramientas de recuperación de información bajo criterios específicos de autoridad que ayudarán a la fundamentación de su trabajo final.

Al respecto Gosling (2002, pág. 3) coincide en algunos puntos:

1. Ayuda para el uso de la biblioteca
2. Atención de las solicitudes de información
3. Capacitación de usuarios
4. Asesoría en las búsquedas de literatura sobre un tema
5. Servicios de alerta bibliográfica

Por otro lado Giappiconi, *et. al.*, (2001) comentan sobre servicios vía Web que permiten personalizar el acceso a los usuarios, para que éstos se sientan aún más cómodos al ingresar a su biblioteca; asimismo mencionan algunos servicios basados en Internet:

1. Ventanillas de referencias virtuales: es un sitio que orienta hacia todo tipo de herramientas e instrumentos de consulta.
2. Sitios expertos: se trata de una comunicación en tiempo real que es sostenida de persona a persona, muchas de las veces este tipo de servicios es atendido por personas con una preparación especializada (no bibliotecólogos).

Como bien se puede observar a lo largo de este punto, son variados los servicios que se pueden ofrecer en el área de referencia, cabe puntualizar que un factor importante es la habilidad del bibliotecólogo para identificar puntualmente cada una de las necesidades así como los tipos de usuario.

1.9 Usuarios

Los usuarios son la razón de ser de las bibliotecas y por esa misma circunstancia estamos obligados a saber sus necesidades de información, estamos obligados a saber los intereses académicos que rondan alrededor de ellos, debemos de situar el nivel de preparación de estos, así como ubicar la naturaleza de la institución que alberga a dicha biblioteca, la proyección, sus objetivos y finalmente sus planes y programas de desarrollo a corto, mediano y largo plazo.

Estas mismas pautas, son las que nos van a ayudar a enfrentar de mejor modo las situaciones que se nos presenten, asimismo nos contextualizarán en el terreno de los usuarios y por ende nos acoplaremos de mejor modo a sus necesidades de información, razón de los prestadores de un servicio de referencia.

El interés por saber dichas necesidades, surgió en el ámbito anglosajón a principios del siglo XX, se han tocado varios aspectos como el conocimiento de los usuarios, los medios de análisis de sus necesidades, la sensibilización, la formación y por otro lado la evaluación de los servicios que estos reciben.

Existen varios criterios para definir al usuario, Lancaster, en "*Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*" en 1983 define la palabra usuario como un miembro de la comunidad específica a la cual una determinada biblioteca o cualquier otro centro de información está destinado a servir y debe considerarse tanto a los usuarios potenciales como a los reales.

De forma más general, American Library Association (1988, pág. 361) define al usuario como "la persona que usa los materiales o los servicios de una biblioteca" sin importar que este pertenezca a una comunidad o institución en específico, de cierta manera abre el concepto para decir que todos los que llegamos a pisar una biblioteca somos usuarios.

Por otro lado, Buonocore (1976) define al usuario desde una perspectiva de uso, de servicio y se centra diciendo que son "aquellos que habitualmente utilizan uno o más servicios", se deja abierta la posibilidad de pensar en los usuarios reales ya que no menciona regularidad.

Hay criterios que categorizan al usuario en:

- Reales: son aquella mínima parte que siempre vamos a tener bajo cualquier circunstancia y que por lo general ya saben lo que quieren y hacen uso de la biblioteca de forma muy regular.
- Potenciales: son todos aquellos que por mandato del profesor o una circunstancia ajena llegan a entrar y se quedan por la comodidad y armonía que hay dentro de estas.
- Virtuales: son todos aquellos que están atentos de las ventajas que tienen para acceder de forma remota y adquirir lo que necesitan desde la comodidad de su casa, oficina o cualquier punto donde haya acceso a Internet.

Otro tipo de tipificación se puede hacer por el grado escolar del usuario:

- Usuario de biblioteca escolar
 1. Primaria
 2. Secundaria
 3. Preparatoria
- Usuarios de biblioteca universitaria
 1. Alumno de licenciatura
 2. Profesor
 3. Trabajador
- Usuario de biblioteca especializada
 1. Investigador
 2. Profesor
- Usuario de biblioteca especial
 1. Usuario con capacidades distintas

Finalmente resulta importante destacar que todo aquel individuo que entra a una biblioteca de forma presencial o virtual es un usuario real o en potencia y debemos de atender sus necesidades de información, derivado de esta visita y de sus atenciones recibidas es como los bibliotecólogos tenemos la obligación de tomar medidas de uso y comportamiento para ofrecerles un mejor servicio.

1.9.1 Perfil de usuario

El perfil de un usuario se determina a través de un estudio donde se mide el comportamiento durante un tiempo determinado a un grupo o grupos de personas y con base a los resultados se constituye dicho perfil.

La importancia de saber el perfil de usuario radica en el diseño de sus necesidades de información, por ello, es de vital importancia precisar los perfiles de nuestra comunidad con relación a los usuarios reales y potenciales como fundamento para el diseño y aplicación de nuestros servicios.

De aquí que nuestro objetivo sea como dice Melnik (2006, pág. 25) “lograr conocer los hábitos de información de nuestros usuarios” partiendo de premisas fundamentales de saber identificar los conceptos: información, conocimiento, necesidad, deseo, uso y requerimiento y para ello nos hace el siguiente planteamiento:

El conocimiento implica una absorción de la información, una transformación de la información preexistente en el sujeto, que se integra con la nueva... La necesidad da cuenta de una carencia... El deseo de información en la manifestación de la voluntad, por parte del usuario, de satisfacer una necesidad... La demanda es la formulación expresa de un deseo, es la solicitud concreta de información... El uso de información se define como aplicación, por parte de un individuo, de una información deseada o necesaria...(p.24)

Una característica que debemos tener clara, una vez identificado los conceptos anteriores son los siguientes dos factores que giran en torno a cada usuario. Hernández (1993):

Factores generales:

- Disciplina de interés (necesidades de información)
- Nivel de escolaridad.
- Función o actividad principal.
- Recursos de información utilizados o requeridos: fuentes primarias o secundarias.
- Métodos para localizar información: citas, uso de la biblioteca, colegio invisible, documentación personal, etc.
- Comportamiento en la búsqueda de información, búsqueda personal o delegada.
- Manejo del lenguaje.

Factores específicos

- Nivel de experiencia sobre la disciplina de interés.
- Tiempo de experiencia en la disciplina.
- Si el usuario trabaja en forma individual o grupal.
- Persistencia.
- Motivación.
- Capacidad de análisis de la información.
- Conciencia del universo de los recursos de información.
- Medio ambiente en el que se desarrolla el usuario: situación social, política y económica de su entorno.
- Manejo del lenguaje.

Derivado de lo anterior podemos ofrecer servicios como lo es el de Diseminación Selectiva de Información, mismo que requiere de un perfil, con características particulares, con necesidades bien establecidas, que nos van a permitir abastecerlo periódicamente de información de relevancia para él.

1.9.2 Necesidades de información

Las necesidades de información de un usuario como bien nos dice Hernández (1993, pág. 17) “son aquellos conjuntos de datos que éste necesita poseer para cubrir un objetivo determinado” y para ello seguimos apoyados en el objetivo del punto anterior que se refiere al conocer los hábitos de información de nuestros usuarios.

La misma autora hace referencia a los objetivos específicos sobre estudios de usuarios y nos menciona que estos van a depender de las siguientes características:

1. Detectar las necesidades de información de los usuarios. Mediante este estudio, se define la forma y el contenido de la información requerida, lo que nos permite definir productos y servicios.
2. Detectar las necesidades de formación. Se analiza el comportamiento del usuario durante la búsqueda y recuperación de información, nos presenta cómo se satisfacen las necesidades información lo que nos posibilita detectar la formación en el uso de recursos de información o la carencia de ésta.

3. Evaluar la satisfacción de usuarios. Se mide la pertinencia y relevancia de la recuperación de información, así como el tiempo de respuesta, accesibilidad y cobertura de los servicios de formación.
4. Detectar la actitud hacia la unidad o servicio de información. Se precisan los valores e imagen que los usuarios tienen de la información, las actividades y los especialistas relacionados con esta, para así fundamentar los comportamientos y necesidades de los usuarios

Para conocer eficazmente las necesidades de los usuarios es inevitable hablar de estudios de usuario, técnica de investigación social que sirven para determinar el comportamiento y las necesidades de los usuarios, con el objetivo de crear, planear o transformar un servicio, unidad o sistema de información (Guinchat & Unesco 1983, pág. 413).

A su vez las técnicas utilizadas para recabar datos son:

- Bibliográfica. Analiza e interpreta los registros considerados relevantes sobre un tema.
- Encuesta. Técnica de campo que obtiene información de un grupo o grupos de usuarios, para después interpretarla y aplicarla.

De aquí que cada investigador tenga sus propias técnicas para llevar a cabo dicha investigación, es recomendable utilizar varias técnicas y a su vez varios instrumentos de medición.

Al respecto Gómez (2002). Nos comenta que los estudiantes requieren obras de divulgación; los investigadores, exhaustividad; los técnicos, pertinencia; los políticos y los administradores, precisión y actualidad; los profesores y divulgadores, los periodistas, obras de síntesis; y los ciudadanos, obras e informaciones de carácter múltiple

Finalmente, tenemos la obligación de buscar las mejores herramientas que se adecúen a nuestra problemática, para así obtener los mejores resultados, partiendo de nuestra premisa de satisfacer las necesidades de información de nuestros usuarios.

1.10 Recursos materiales

Los recursos materiales, son parte fundamental del servicio de referencia, es importante contar con los espacios físicos agradables, flexibles, amplios que permitan una distribución armoniosa de su colección así como su fácil acceso, del mismo modo el área debe ser confortable, luminosa, ventilada, higiénica y con sus respectivas indicaciones contra siniestros.

Al respecto, comenta García & Portugal (2008, pág. 49) que “el servicio de referencia debe estar sectorizado y contar con espacio suficiente para que los referencistas reciban las consultas y lleven a cabo su tarea. Debe además albergar la colección y permitir el acceso libre a los usuarios”

Del mismo modo, se refiere que se necesita de un espacio específico, así como un escritorio amplio con sillas confortables, que cuente con el equipo de cómputo para hacer las respectivas búsquedas, asimismo contar con lugares aislados y tranquilos; por otro lado menciona el color de las paredes y sugiere tonos opacos, estanterías cómodas y módulos que resuelvan dudas inmediatas.

1.10.1 Obras de referencia

Las obras de consulta de cualquier biblioteca son invaluable, porque cumplen con las necesidades básicas y especializadas de casi cualquier tipo de usuario, normalmente hay ciertas obras que no pueden faltar en un acervo como son los diccionarios de la lengua española, los almanaques y los atlas.

Por otro lado, Frost (2005) hace mención al respecto del invaluable contenido universal e interdisciplinario que hace muy particular a este tipo de colecciones, las ve como un punto de partida para iniciar cualquier tipo de investigación, además de haber colecciones de consulta especializadas que cumplen cabalmente con todos los criterios internacionales de actualidad, veracidad, peso académico y editorial.

Además del valor antes mencionado que hay que tener de este tipo de materiales Martínez de Sousa (1993, pág. 573) define al material de consulta como “la obra que puede

ser utilizada para la resolución de cualquier tipo de duda o para la comprobación de datos de todo orden o de un orden determinado”.

Se recurre a las obras de consulta para obtener datos y orientación de un tema, un acontecimiento, una persona, una fecha, un lugar o una palabra, generalmente los materiales más usados en las tareas antes mencionadas de referencia son de dos clases: los de referencia propiamente dichos y aquellos a los que se recurre de forma espontánea.

1.10.1.1 Impresos

Las obras de referencia de cualquier biblioteca representan la sustancia de todo el conocimiento dentro de un centro de información, documentación y en particular sala de referencia, éstos sirven de punto de partida para el proceso de investigación, al respecto varios autores han escrito sobre sus usos, formas, aplicaciones, desarrollo, selección y adquisición. A continuación se presenta un listado en donde (Carrizo, Irureta, & López, 2000; Cebrián, 1997; Garza, 1997; López, 2004; Morales, 1993b; Pagaza, Rogeiro, & Brito, 1990; Sánchez, 2005) describen de forma similar las colecciones:

- **Diccionarios**

Son libros ordenados alfabéticamente, definen o explican todas las dicciones de uno o más idiomas, o las pertenecientes a una ciencia, facultad o materia determinada. Una de sus finalidades es explicar el origen, significado y acepción de las palabras de una o más lenguas. En este sentido el diccionario puede ser de la lengua, biográfico, geográfico y enciclopédico; también se dividen en generales, especializados y de término.

- **Diccionarios biográficos**

Describen la vida y obra de las personas que sobresalen en los distintos campos del saber, son de carácter general, se encuentran ordenados alfabéticamente por el apellido y el nombre de la persona, proporcionando directamente la información, se dividen en tres clases: universales, nacionales o regionales y profesionales u ocupacionales y como característica siempre estos tipos de diccionarios separan a personas fallecidas.

- **Diccionarios geográficos**

Suministran datos o información general sobre lugares geográficos, pero no definen la terminología, además de indicar la localización geográfica, informan sobre datos

históricos, estadísticos y culturales, hay que estar muy pendiente de la fecha de publicación, ya que esta alude a datos históricos de algún lugar o datos actuales, es importante mencionar que se revisen las instrucciones de uso.

- Enciclopedias

Proporciona información sobre todas las áreas del conocimiento, da una visión general así como su respectiva definición, descripción, explicación, antecedentes históricos, estado actual, datos estadísticos y la bibliografía. Algunos consideran las enciclopedias como las fuentes de información por excelencia, asimismo como la base del servicio de referencia, pueden ser alfabéticas o sistemáticas.

Por su presentación son de tipo diccionario y de tipo monográfico, por su extensión pueden ser generales o universales, especiales o particulares, se evalúan de acuerdo a la autoridad que la casa editora realiza a su obra, también a su finalidad o propósitos, por su extensión y finalmente por su actualidad, de ahí que se derive de igual modo la evaluación con respecto a sus características físicas y tipográficas.

Fuentes estadísticas y misceláneas

Se les considera como obras de rápida consulta y su utilidad es muy grande, por lo general cada biblioteca cuenta con este tipo de materiales que suministran información breve sobre diversos asuntos de tipo estadístico y otros datos misceláneos, a continuación se describen brevemente la serie de materiales que se encuentran en este rubro:

- Anuarios

Su publicación es anual, se presenta la información de forma descriptiva, estadística o de directorio, la cual registra los hechos importantes y los progresos o acontecimientos de un año, una de sus funciones principales es la de actualización de datos, reuniendo mucha información sobre los más diversos temas, se dividen en universales, nacionales y regionales; generales o especializados; anuarios enciclopédicos o suplementos de enciclopedia.

- Almanagues

Son publicaciones anuales, que contienen además de calendario, efemérides, cuentos, anécdotas, curiosidades, recetas, así como datos estadísticos y otro tipo de información que a veces se limita a un campo determinado, suele considerarse como calendario.

- Directorios

Son listas alfabéticas o clasificadas de personas, cuerpos institucionales y organizaciones, ya sea de carácter general o especializado que proporcionan el domicilio y afiliación de los particulares, el nombre de los funcionarios y otros datos concernientes a las organizaciones, pueden ser locales, nacionales o internacionales.

- Atlas

Es una colección de mapas reunido en un solo volumen, su contenido es principalmente el conjunto de mapas, pero últimamente se le han agregado láminas, grabados, retratos y tablas acompañados o no de texto descriptivo, otra concepción es llamarle Atlas a todo volumen en el cual la materia tratada se presenta gráficamente en sus diferentes áreas del conocimiento como por ejemplo mineralogía, física y medicina.

Existen dos clases de Atlas, Atlas histórico y Atlas corriente, son de mucha utilidad saber el contenido de cada clase debido al material descriptivo que acompaña a los mapas.

- Manuales o compendio

Los manuales se dividen en dos rubros, los que dan información sobre una especialidad y los que instruyen y sirven de guía en manualidades.

Los compendios ofrecen resúmenes breves pero detallados de una asignatura, por ejemplo: compendios legislativos, compendios estadísticos.

- Repertorio

Se le considera como sinónimo de indizar e inventario en palabras de Bounocore (1976) es un libro abreviado o prontuario en que sucintamente se hace mención de cosas notables, remitiéndose a lo que se expresa más extensamente en otros escritos, son clasificados en orden alfabético o metódico, a fin de facilitar la búsqueda.

- Índices

Es la lista alfabética o clasificada de materias, nombres de personas, lugares, fechas, tratados o citados en el libro, indicando las páginas en que aparecen, para facilitar la consulta y manejo de la obra, como observación un índice no suministra la información buscada, sino que indica dónde se le puede encontrar.

- a. Clases de Índices

- Alfabético: sigue un orden igual al del diccionario y es el más eficaz para la gran mayoría de las consultas.

- Clasificado: reúne el material en forma racional, por clases u otras divisiones.
- Las concordancias: aparecen incluidas palabras claves, términos y partes de oraciones ordenadas alfabéticamente por tema, con la correspondiente página donde aparece cada cita.
- Datos: además de ordenar las palabras alfabéticamente se agrega una breve descripción o explicación.

La utilidad de un índice se confirma por la constante necesidad de registrar los múltiples temas que trata una publicación.

- Resumen analítico

Es la síntesis del contenido de un artículo aparecido en una publicación distinta de la original y redactado por una persona que no es el autor, a diferencia del resumen de autor que es realizado por él mismo.

- Bibliografía

Es la técnica que se encarga del registro, descripción sistemática de libros, manuscritos y otras publicaciones en lo concerniente al autor, título, edición, pie de imprenta y la clasificación de ello con fines de información, de acuerdo con sus fines son: descriptivas, analítica y crítica, por su clase son: generales, de autor, especiales, nacionales o regionales y comerciales.

Sirven primordialmente para localizar el material sobre el tema deseado, verificación de datos como autor, título, lugar de publicación, editores, fechas de publicación, edición y número de páginas, asimismo indican la amplitud del tema y la forma en que se lo expone, si posee notas críticas además permite juzgar acerca de la utilidad de la publicación, por otro lado también agrupan las obras de acuerdo con su forma, lugar y época.

- Revistas

Es una publicación periódica que contiene estudios actualizados sobre una determinada investigación, los artículos que aquí encontramos, por lo general, son de temas que en muchas ocasiones no han sido objeto de publicación en algún libro, este tipo de material es indispensable en toda disciplina, especialmente en la ciencia y tecnología, se dividen en especializadas, informativas, de entretenimiento y científicas.

La mayoría de revistas presentan índices anuales o acumulativos, que facilitan su consulta, existen índices electrónicos que se encargan de llevar el control de muchas revistas, para esto cada administrador de bases de datos tiene políticas específicas para poder indizar de tal modo que no todas las revistas pueden ser susceptibles de ser indizadas en los distintos servicios de información que existen.

- Guías de lectura

Es un tratado en el que se dan preceptos o noticias para encaminar o dirigir las cosas, la guía es un factor importante dentro de la biblioteca, pues contribuye activamente a que sus libros cumplan su destino y sean leídos, algunas guías llevan aclaratorias, relacionando materias con el fin de ubicar al lector con este tipo de comentarios, que en muchos de los casos son muy ilustrativos.

- Guías turísticas

Ofrecen información sobre el gobierno, ciudades principales, vías de comunicación, transportes, climas, edificios famosos, iglesias, parques, etc., datos que difícilmente se encuentran con tanto detalle en otro tipo de publicación.

1.10.1.2 Electrónicas

Con el uso de las nuevas tecnologías, hoy en día una gran cantidad de fuentes de información impresas, están siendo editadas en su formato electrónico, las obras de referencia por ende han formado parte de esta iniciativa, siendo una alternativa más para facilitar el acceso a los usuarios.

En este mismo sentido se ha podido ver a través de la historia como por un lado las obras de referencia están siendo parte de un proyecto de digitalización y por otro lado están naciendo directamente en dicho formato (denominadas “nativas”).

En la actualidad existen múltiples obras de referencia en formato CD y DVD, además de todas aquellas que se pueden consultar a través de la Web, ya sea por acceso libre o por suscripción, a diferencia del formato impreso, las electrónicas representan para el usuario una forma más accesible para su consulta.

En esencia este tipo de obras sigue respetando la estructura en relación al tipo, siendo de carácter general, especializadas, internacionales, nacionales y locales, con la

ventaja de poder recuperar información con un buscador a través de palabras claves (Cebrián, 1997).

Para dar muestra de lo anterior muestro dos ejemplos que Rodríguez (2005) menciona sobre las colecciones de referencia que existen en la red, dado que el dato refiere al año 2005 actualizaré la información de contenido:

- **Diccionarios**

[Dictionary of Economics New Palgrave](http://www.dictionaryofeconomics.com/dictionary)

<http://www.dictionaryofeconomics.com/dictionary>

- Diccionario online de Economía de la editorial Palgrave Macmillan con texto completo de casi 2.000 artículos
- Incluye el texto completo de los 8 volúmenes en papel
- Búsquedas y browse en el texto completo de los artículos
- Completas citas bibliográficas e información interrelacionada en cada artículo. Posibilidad de guardar los artículos, imprimirlos o exportar las citas.
- Posibilidad de crearse una cuenta personalizada en "My Dictionary", creando bookmarks, añadiendo notas a los artículos...
- Adiciones trimestrales y frecuentes actualizaciones

- **Enciclopedias**

[Enciclopedia Británica Online: http://www.britanica.com](http://www.britanica.com)

- Más de 73.000 artículos de alto nivel académico
- Artículos cortos para respuestas rápidas
- Más de 23.000 biografías
- Más de 16.000 enlaces seleccionados por los editores
- Atlas mundial
- Cronologías
- Vídeos, gráficos y multimedia
- Revista online y titulares de noticias
- Datos estadísticos de todos los países
- Merriam-Webster's Dictionary of Quotations
- The Gateway to the Classics

Como es un tema de mucha extensión y este no es el propósito del presente informe, recomiendo navegar en la siguiente página Web, misma que proporciona información práctica sobre el resto de los materiales de consulta en línea.

<http://biblioteca.ua.es/es/obras-de-consulta/obras-de-consulta/referencia-electronica.html>

1.10.2 Bases de datos

Uno de los elementos existentes que sirven o complementan un servicio de referencia de la forma más eficiente es el uso de las bases de datos, podemos encontrar que existe en la actualidad una variada gama de ellas, ofreciendo distintos recursos y servicios, que podemos acceder a ellas con diferentes condiciones como son las de pago y las de acceso libre.

Para conocer técnicamente el término, Martin (1987) concibe una base de datos como una colección de datos interrelacionados, almacenados en conjunto, sin redundancias perjudiciales en innecesarias; para Date (2001) es simplemente un sistema computarizado para llevar registros, figuradamente sería como un armario electrónico para archivar, es decir, es un depósito o contenedor de una colección de archivos de datos computarizados.

Comenta Manso (2007) que aunado a las bases de datos existen otros instrumentos que pueden ofrecerse como productos y darle un valor agregado a la biblioteca, los directorios temáticos o especializados, localización y análisis de fuentes con poderosos motores de búsqueda y la posibilidad de guardar historiales de búsqueda que normalmente de forma impresa no se podía hacer.

Como no es nuestro propósito ahondar en el tema, entendemos que las bases de datos son un conjunto de datos que están relacionados entre sí y que gracias a esto conservan relaciones asociativas que permiten su oportuna recuperación, ubicación dentro de un grupo o grupos determinados, siendo esto para el usuario final una herramienta muy poderosa de búsqueda, organización y recuperación.

En este mismo sentido se puede aterrizar el término en el ámbito bibliotecológico de la siguiente manera: como un conjunto de información organizada normativamente, que describe el contenido que hay dentro de una biblioteca, centro de documentación o información de forma electrónica y que puede ser recuperado por medio de una computadora a través de un catálogo de forma local o en red.

De ahí que se desprendan las formas de concebirlas en las bibliotecas y que describimos en la siguiente lista (Ramírez, 1999):

Por el tipo de acceso:

- Bases de datos por suscripción o pago
- Bases de datos libres

Por su almacenamiento:

- CD
- Intranet
- Internet

Por su iniciativa

- Académica
- Gubernamental
- Privada

Por su cobertura geográfica:

- Internacionales
- Nacionales
- Regionales
- Locales

Por su tamaño:

- Cantidad de registros

Por su cobertura temática:

- Especializadas
- Multidisciplinarias

Y se subdividen en:

- Científicas
- Tecnológicas
- Sociales
- Económicas
- Etc.

Por su contenido:

- Bibliográficas
- Referenciales
- Texto completo
- Factuales o numéricas
- Mixtas

Por su cobertura temporal:

- Perpetuidad
- Periodo de contratación
- Rango de años
- Backfile

Por lo general las bases de datos, están organizadas para buscar a través de operadores y truncadores, entre los que se encuentran:

- Boleanos
 1. AND, Recupera registros que tengan todos los términos
 2. OR, Recupera registros que tengan cualquiera de los términos
 3. NOT, Excluye el término indicado para sesgar los resultados

- Truncamiento
 1. .?, Sustituye una letra o numero en cualquier posición de una palabra o serie de números
 2. *, Sustituye una o más letras o números en cualquier posición de la palabra o serie de números
- Proximidad.
 1. NEAR, Recupera documentos en los que los términos de búsqueda estén cerca (máximo mil palabras)
 2. ADJ, Recupera documentos en los que los términos estén uno junto al otro, pueden obtenerse los mismos resultados entrecomillando los términos

Finalmente, las bases de datos en la actualidad son una poderosa herramienta que sistematiza información digital y que sirve para guardar, ordenar, mantener, procesar, recuperar, presentar y generar información, siendo de este modo la forma más reciente de obtener información y sobre todo de mantenerse actualizado casi en cualquier área del conocimiento, además de apoyar búsquedas de información para el servicio de referencia, y servir como referente para en análisis de citas, para saber el factor de impacto de las revistas y los índices “h” de cada autor.

1.10.3 Tecnologías de información y comunicación

Las tecnologías de información y comunicación juegan un papel determinante en el servicio de referencia ya que nos generan condiciones alternas de accesibilidad y flexibilidad en relación al uso de la información y se expande la posibilidad de comunicación con el usuario, dando así, mejores resultados.

García y Portugal (2008) mencionan, que la estructura tecnológica mínima que se debe poseer en el departamento o área de servicio de referencia es la siguiente:

- | | | |
|------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| • Línea telefónica | • Sistema de video conferencia | • Red interna (intranet) |
| • Fax | • Internet | • Conexiones de USB |
| • Computadoras rápidas | • Software de educación a distancia | • Lectores de CD y DVD |
| • Impresoras | | • auriculares |
| • Cañón | | |

Otros recursos que son importantes entre los ya mencionados son el contar con una pantalla plana para la proyección constante de los recursos y servicios, sistemas de mensajería vía celular así como su gama de aplicaciones.

1.11 Control y evaluación

Existen múltiples motivos para que se decida llevar un control y una evaluación, entre ellos destaca el desarrollo de nuevos servicios, la reestructuración de los mismos, la rotación de personal, para maximizar costos, para mejorar políticas y términos generales para la corrección y mejora de las actividades y funciones de determinada área.

Para Terry (1973) es importante tener claro que para la aplicación adecuada de las funciones de este punto, es de vital importancia conocer el proceso de administración, mismo que consiste básicamente en la planeación, organización, ejecución y control cuatro fases que nos sirven para lograr nuestros objetivos y para llegar a las metas deseadas con suficientes bases para el seguimiento o replanteamiento de nuestras funciones. A continuación se describen a cada uno de los procesos:

- En la *planeación* se realiza una selección y relación de hechos, se formula y se supone con relación al futuro inmediato, futuro a largo plazo según las actividades propuestas, se intenta pues predecir a lo que se quiere llegar.
- En la *organización* se establecen las relaciones afectivas entre los recursos materiales, financieros y humanos de tal modo que puedan interactuar entre ellos de forma armónica y que con ellos lleguen a cumplir sus objetivos, logros e intereses institucionales.
- La *ejecución* tiene que ver con la acción, con el seguimiento que se le está dando a todo lo que se ha planeado y organizado, es la realización misma de las ideas que se plasmaron.
- *Control* es la fase final en la que se determina lo que está haciendo, en esta parte se evalúa propiamente el desempeño y se aplican las medidas correctivas si es necesario para que con esto se vean mejoradas las situaciones dadas.

Control y evaluación son dos funciones que forman parte de la gestión realizada en el servicio de referencia, como tales, recordemos que reúnen procedimientos y operaciones

que favorecen la identificación en el funcionamiento del servicio y el análisis de resultados que se desprenden del mismo, pero que además esto permite disponer de información para una acertada toma de decisiones con relación a la corrección y mejora de este servicio.

Ante esto, se contempla que la función de control implica la realización de dos mecanismos y medios impresos y/o electrónicos que permitan mantener un orden sistemático de las actividades que se ejecutan, por lo que no es extraño que aparezcan ambos formatos de control y registro para que de esta manera la realización de las operaciones sea observada y valorada en el momento que se requiera.

Para Whitlatch (2000) existen diferentes formatos que pueden diseñarse, utilizarse y controlarse, su creación depende del número de servicios y actividades que se proporcionan en el área de consulta, de la afluencia de sus usuarios, del número de empleados, del criterio del jefe o jefes en turno y finalmente también de las necesidades de ordenación y formalización de cada institución con sus respectivos objetivos.

Por lo anterior, se puede argumentar que la función de control sienta los precedentes para integrar los datos cuantitativos para que posteriormente sean utilizados en la valoración de los servicios, de sus usuarios y de su personal, de ahí que la importancia que mantiene resulta determinante, ya que va integrando la información suficiente que a mediano y largo plazo pueda ser valorada.

La evaluación, consiste en comparar la ejecución con los objetivos de la institución con la finalidad de saber lo siguiente:

- Cambios en la ejecución por un periodo de tiempo determinado.
- Si dicho cambio ha sido en la dirección deseada.
- Hasta qué punto.

Lancaster (1983) menciona que la teoría de evaluación es muy simple, lo que necesita es tener los objetivos claros y específicos e instrumentos de medida que sean fáciles de aplicar, cuando se tienen objetivos concretos, la evaluación alcanza su objetivo y proporciona la información que indicará sí el sistema funciona y en qué medida.

En el terreno bibliotecológico, el mismo Lancaster nos menciona que hay diversos aspectos que debemos de tomar en cuenta para una evaluación adecuada:

- Cobertura de la colección, en el sentido de qué tan completa es.
- Respuesta, satisface las necesidades de información de sus usuarios.

- Precisión, en relación a el tipo de respuesta que se da, que tan alejada esta, o que tan cerca está de lo realmente me están pidiendo.
- Recuperación amigable, nos indica que tanto le cuesta al usuario llegar a las fuentes y si lo hace con el mínimo o máximo esfuerzo.
- Tiempo de respuesta, aunado a lo anterior valorar el tiempo que el usuario utiliza para la recuperación de su información.

La evaluación se puede decir que inicia desde la formulación de un plan integral de actividades, el cual, representa no solo las acciones que se van a realizar, sino que también es un referente con el cual confrontar si efectivamente se están cumpliendo los objetivos y metas trazadas o en su defecto se deban realizar las rectificaciones correspondientes “No solo a nivel conceptual” sino programáticamente y con la incorporación de recursos materiales adecuados que fortalezcan las correcciones.

Por lo tanto la evaluación es determinante ya no solo al final de cada periodo de tiempo establecido, se requiere que tenga un seguimiento en periodos de tiempo espaciados para que se realicen las precisiones en los momentos más adecuados. Por eso la evaluación integra pero también resume los datos cuantitativos y los testimonios conducentes a la formación de alternativas cuya ventaja inicial y final sea la mejora continua del servicio de referencia.

Es pertinente subrayar que para la evaluación se tienen contemplados parámetros que se establecen en el plan de actividades, aunque también pueden utilizarse estándares de las normas que existen para las Bibliotecas como las que formula la American Library Association (ALA) e incluso las normas IRAM-ISO 11620 para información y documentación, pero su utilización está en función de la normatividad existente a nivel institucional. Sin embargo, lo interesante de este señalamiento es que estas normas garantizan una evaluación con mayor certeza ya que se utilizan indicadores específicos.

Robbins (1988) nos comenta que existen ocho pasos para la planeación bibliotecaria expuestos por la ALA:

1. Se debe de considerar a la comunidad en que se desenvuelve la unidad de información.
2. Evaluar los recursos y los servicios bibliotecarios actuales.
3. Determinar el papel de la unidad de información en su comunidad.

4. Determinar los objetivos y las prioridades.
5. Desarrollar y evaluar las estrategias para el cambio.
6. Implementar las estrategias.
7. Monitorear y evaluar los procesos logrados con los objetivos.
8. Revisar y poner al día los objetivos y prioridades.

Para Escalona (2004) la evaluación del servicio de referencia, gira en torno a dos aspectos o perspectivas que son la calidad y la cantidad, su idea está sustentada en las normas emitidas por la Library Association de Gran Bretaña: *Standars for Reference Services in Public Libraries*, en ellas se indican recomendaciones con respecto al tamaño de la colección, al total del personal, a la organización, al equipo, a los sueldos, a las capacidades de sus referencistas.

Menciona, además el uso de las siguientes técnicas a partir de la evaluación cualitativa:

- Prueba directa de eficiencia, el cual consiste en hacer un par de preguntas directas al personal, registrando las respuestas, los materiales utilizados y el tiempo de respuesta.
- Observación indirecta del servicio de referencia, consiste en plantear preguntas al referencista sin que este se dé cuenta de la verdadera intención evaluativa, esto de forma intermitente en varios días.
- Observación y análisis de los métodos de consulta, consiste en llevar un registro de las actividades que lleva el referencista acerca de las necesidades de información de sus usuarios.

Comenta Allen (2000, p.147) que la evaluación del servicio de consulta significa literalmente “establecer el valor de los servicios ofrecidos”, misma situación que se relaciona directamente con los modelos de calidad empresariales, aun cuando estos últimos no tengan relación directa con los servicios de referencia, en esencia se utilizan las mismas técnicas de investigación para evaluar.

Evaluar es un proceso continuo, que implica el control, la medición de los progresos dirigidos hacia determinadas metas, hacia los objetivos y los resultados alcanzados implica en este mismo sentido hacer los respectivos cambios para corregir las inconsistencias que se vayan presentando.

En resumen el objetivo de la evaluación es establecer los niveles de rendimiento, comparar el desempeño, tomar las decisiones correspondientes en torno a productos, servicios y programas, perfeccionando así las prácticas y procedimientos justificando de esta manera su utilización dentro y fuera del servicio de referencia.

Finalmente aquí desemboca el capítulo uno, se puede ver de forma general cuáles son los parámetros que marca la literatura en bibliotecología, se pueden observar lineamientos, normas y propuestas que a lo largo de los años se han formulado y llevado a cabo en distintas partes del mundo.

En el mismo sentido toda esta investigación ayuda a cruzar el marco histórico con el marco referencial del capítulo dos, para así tomar las decisiones y sobre todo dar sustento a nuestro planteamiento del problema, del mismo modo dar firmeza a la propuesta de reestructuración.

“La Universidad debiera insistirnos en lo antiguo y en lo ajeno. Si insiste en lo propio y lo contemporáneo, la Universidad es inútil, porque está ampliando una función que ya cumple la prensa.”

Jorge Luis Borges

CAPITULO 2 SERVICIO DE REFERENCIA EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD ANÁHUAC MÉXICO NORTE

En este capítulo se efectúa la descripción de los servicios de la biblioteca de la Universidad Anáhuac México Norte la cual se realiza de manera inductiva, iniciando con la historia correspondiente de la Universidad Anáhuac como institución educativa; seguida de la historia propia de su biblioteca y finalmente se aterriza detallando el servicio de referencia de dicha unidad de información.

2.1 Universidad Anáhuac México Norte

La Universidad Anáhuac México Norte cuenta con varios campus alrededor de México y el mundo, son un conjunto de unidades educativas de enseñanza media, superior e investigación de carácter privado y administrada por la congregación católica de los legionarios de Cristo.

2.1.1 Antecedentes

En 1964 los legionarios de Cristo, encabezados por el padre Marcial Maciel L.C. desarrollan un proyecto educativo que da origen a la Universidad Anáhuac México Norte; “Con el objetivo primordial de elevar la condición humana y social de los hombres y mujeres de México mediante una formación integral, la Universidad Anáhuac inicia sus actividades en aquel año, en una casa ubicada en Lomas Virreyes.

En aquel entonces contaba apenas con cuarenta y ocho alumnos en dos carreras: Administración de Empresas y Economía. Bajo la rectoría del padre Faustino Pardo L.C., en los siguientes años abre: Psicología y Ciencias Humanas en 1965, y Arquitectura y Derecho en 1966. Paralelamente, y gracias al apoyo de distinguidos hombres de empresa

mexicanos, se inicia la construcción de las nuevas instalaciones en Lomas **ANASAC.**” (Universidad Anáhuac México Norte, 2010a)

Se describe en la Web de la Universidad Anáhuac, que el año de 1968 es muy significativo para la institución ya que egresa la primera generación y al mismo tiempo se inaugura otro campus el 4 de junio del mismo año. Gracias a ese esfuerzo y perseverancia la Universidad Anáhuac se consolida, alcanzando gran reconocimiento y prestigio; como fruto de toda esa dedicación en el año de 1981 el Gobierno de la República otorga el derecho de autonomía y validez oficial de estudios.

El Campus Norte de la Universidad Anáhuac “cuenta con 220, 000 m² con un moderno diseño arquitectónico, grandes áreas verdes y edificios con espacios amplios y funcionales.

Cuenta con una sólida infraestructura tanto física como académica: 2 cafeterías, 6 auditorios, 1 sala de exposiciones, 1 capilla universitaria, 175 aulas, 27 laboratorios, 21 talleres, 18 salas didácticas y más de 500 equipos de cómputo conectados con fibra óptica y las más modernas herramientas en "programas" para el óptimo desempeño de prácticas profesionales y proyectos de simulación empresarial, estadio deportivo, canchas deportivas para básquetbol, voleibol, voleibol playa, tenis, padel, futbol soccer, futbol rápido, futbol americano, cancha de usos múltiples, más de 2,373 cajones de estacionamiento y 5 centros de fotocopiado. (Universidad Anáhuac México Norte, 2010a)

“Además todo el campus tiene acceso inalámbrico directo a Internet, por otro lado el Centro de Investigaciones y Desarrollo Estratégico (**CAIDE**) es un edificio inteligente que alberga a 12 centros de investigación dedicados a desarrollar proyectos que impulsan el crecimiento de los diversos sectores productivos de nuestro país.

La Universidad Anáhuac México Norte cuenta con más de 900 docentes que imparten más de 1,545 cursos en licenciatura y posgrado.” (Universidad Anáhuac México Norte, 2010a)

2.1.2 Misión

La misión de la Universidad Anáhuac México Norte es:

“Facilitar el proceso de formación y desarrollo de personas íntegras que, por su excelente preparación profesional y cultural de nivel internacional, por su profunda formación humana y moral inspirada en los valores perennes del humanismo cristiano, y por su genuina conciencia social, sean líderes de acción positiva que promuevan el auténtico desarrollo del ser humano y de la sociedad.” (Universidad Anáhuac México Norte, 2010b)

2.1.3 Logotipo y lema



Logotipo

El logotipo de la Universidad Anáhuac México Norte se puede apreciar en la figura 1, dicho emblema representa un tejido en proceso. Así como un tejido se integra por muchos hilos, la educación en la Universidad Anáhuac busca conjuntar las facultades de los estudiantes e integrarlos plenamente hacia sus tareas de vida: el cumplimiento cabal de su vocación profesional y humana, su papel dentro de la historia y en la cultura de México. En el bien del desarrollo integral de sí mismo y de la sociedad, cada estudiante podrá vencer el mal que asedia al hombre.

Lema

El lema de la Universidad Anáhuac México Norte es:

“VINCE IN BONO MALUM

Que significa: "Vence al Mal con el Bien"

Dicho lema, es la síntesis de la filosofía Anáhuac. Toda una concepción que destierra actitudes negativas. Un programa de acción positiva para vencer el mal de la ignorancia con el bien de la ciencia; el mal de la improvisación con el bien del profesionalismo apoyado en la moderna técnica; el mal del materialismo práctico con el bien del humanismo que reconoce la naturaleza espiritual de la persona humana; el mal de los antagonismos sociales con el bien de la concordia y la armonía; el mal de la injusticia con el bien de la caridad; el mal del desenfreno egoísta con el bien de la apertura y fe en Dios.” (Universidad Anáhuac México Norte, 2010c)

2.1.4 Escuelas y facultades

La Universidad Anáhuac México Norte ofrece quince carreras, satisfacen prácticamente las principales áreas del conocimiento y las necesidades de distintos grupos sociales por sus diversos programas de becas, apoyos o subsidios, con ello contribuyen al desarrollo de personas íntegras y capaces de desarrollarse como mejores humanos y líderes de acción positiva, como puede apreciarse en la tabla #1 a continuación.

Tabla 1 Licenciaturas de la Universidad Anáhuac México Norte

LICENCIATURAS					
1	Escuela de Actuaría	8	Facultad de Bioética	14	Humanidades
2	Escuela de Turismo	9	Facultad de Comunicación	15	Le Cordon Bleu-Anáhuac
3	Escuela de Arquitectura	10	Facultad de Derecho		
4	Escuela de Diseño	11	Facultad de Economía y Negocios		
5	Escuela de Ciencias de la Salud	12	Facultad de Educación		
6	Escuela de Psicología	13	Facultad de Ingeniería		
7	Escuela de Relaciones Internacionales				

Fuente: Elaborado por el autor del presente informe por actividad profesional

Como puede observarse en la tabla #1 la Universidad Anáhuac México Norte distribuye las 15 carreras en escuelas y facultades en su mayoría.

El Centro de Estudios de Posgrado ofrece 8 doctorados, 28 maestrías y 17 especialidades, incluyendo dos especialidades médicas, la universidad se destaca por ofrecer al mercado en general este tipo de ofertas que atraen a todo tipo de estudiante, institución o grupos de empresarios, véase tabla #2, tabla #3 y tabla #4.

Tabla 2 Maestrías de la Universidad Anáhuac México Norte

MAESTRIAS					
1	Administración Pública	10	Diseño de la Información	19	Logística en la Cadena de Suministros
2	Alta Dirección (Programa Nacional Binacional)	11	Economía y Gobierno	20	Mercadotecnia Integral
3	Alta Dirección en Hoteles y Restaurantes	12	Economía y Negocios	21	Métodos Matemáticos en Finanzas
4	Banca y Mercados Financieros	13	Educación	22	Negocios Internacionales
5	Bioética	14	Finanzas	23	Nutrición Clínica
6	Ciencias Médicas	15	Finanzas Cuantitativas	24	Psicología Clínica y Psicoterapia
7	Ciencias Penales	16	Humanidades	25	Psicopedagogía
8	Derecho Corporativo	17	Ing. en Gestión Empresarial	26	Responsabilidad Social
9	Derecho Militar	18	Ingeniería Industrial	27	Tecnologías de la Información
				28	Relaciones Internacionales

Fuente: Elaborado por el autor del presente informe por actividad profesional

Tabla 3 Doctorados de la Universidad Anáhuac México Norte

DOCTORADOS	
1	Administración Pública
2	Bioética
3	Comunicación Aplicada
4	Derecho de la Empresa
5	Educación: Diagnóstico, Medica y Evaluación de la Intervención Educativa Gestión Estratégica y Políticas de Desarrollo
6	Ing. Industrial (con 3 líneas de investigación: Planeación estratégica de la Tecnología, Logística y manufactura y tecnologías de la Información)
7	Planeación estratégica de la Tecnología, Logística y manufactura y Tecnologías de la Información)
8	Liderazgo y Dirección de Instituciones de Educación Superior

Fuente: Elaborado por el autor del presente informe por actividad profesional

Como se puede observar en la tabla # 3, la tendencia temática está dirigida hacia el liderazgo, dirección y planeación.

Tabla 4 Especialidades de la Universidad Anáhuac México Norte

ESPECIALIDADES					
1	Administración , Capacitación y Desarrollo de Recursos Humanos	7	Derecho Corporativo	13	Planeación y Gestión Estratégica
2	Administración Pública	8	Diseño de la Información	14	Sistemas de Ahorro de Energía
3	Análisis de Decisiones	9	Docencia	15	Tecnologías y Diseños para la Educación
4	Arquitectura del Paisaje	10	Educación Perinatal	16	Ginecología
5	Arquitectura e Ingeniería Sustentable	11	Gestión Informática	17	Obstetricia
6	Ciencias Penales	12	Manufactura y Logística		

Fuente: Elaborado por el autor del presente informe por actividad profesional

Como se puede observar, en la tabla # 4, cuentan con una buena gama de especializaciones, mismas que son promovidas a todos los niveles y constantemente están renovando sus líneas de investigación.

2.2 Biblioteca

Parte de los antecedentes de la Biblioteca de la Universidad Anáhuac México Norte, están cimentados en la creación de la Universidad, es importante hacer la mención de los principios que dieron vida a dicha biblioteca, mismos que, no han sido objeto de algún escrito que la sustente, parte de la información histórica se ha obtenido con base a cuestionamientos hechos a la gente con mayor antigüedad.

Hay gente muy valiosa que lleva gran parte de su vida en la Universidad Anáhuac México Norte, y que gracias a su gentileza se ha podido armar este rompecabezas cronológico que expondré líneas abajo, intentaré reproducir sus recuerdos y sus andares a lo largo de todo este tiempo, dándole un poco de sentido al desarrollo propio de lo que ahora es la Biblioteca Central de la Universidad Anáhuac México Norte.

2.2.1 Antecedentes

Los primeros siete años (1964-1971) se almacenaron libros en un cuarto, sin ningún sistema de clasificación u organización alguna, no se pensaba en una biblioteca como tal, a medida que paso el tiempo el crecimiento de la colección fue exigiendo un espacio y un tratamiento especial, lo que dio lugar en 1971 a la contratación de personal calificado para lograr la organización y control adecuado.

El primer logro fue aproximadamente en el año 1972, se obtuvo un lugar determinado en la parte baja del edificio de Rectoría, exclusivo para lo que sería el primer paso formal para la biblioteca, fue determinante contar con un espacio físico donde se pudiera resguardar la memoria histórica, para ese entonces se contaba con aproximadamente 10,000 ejemplares, mismos que se obtenían mayoritariamente por la vía de donación.

El personal asignado a este nuevo departamento, diagnóstico e investigo qué tipo de clasificación utilizaría para la organización de sus acervos y finalmente decidieron clasificar bibliográficamente el acervo con el sistema inventado por el estadounidense Melvil Louis Kossuth Dewey, la signatura topográfica de los libros era pintada a mano con pincel y color blanco en el lomo de cada ejemplar.

Antes de iniciar algún proceso, se dieron a la tarea de inventariar el acervo existente y a separarlo por tipo de colección, después de esa ardua tarea se plantearon el tiempo aproximado para la elaboración de los procesos catalográficos, se propusieron metodologías para empezar a construir los manuales de procedimientos y políticas que seguirían para las áreas correspondientes y así tener firmeza en el futuro.

Una vez en marcha el proyecto, se empezó a generar un catálogo de tarjetas para la recuperación de los libros, se creó el catálogo topográfico, se empezó a formalizar el criterio para la compra de materiales, ya que para este entonces ya se contaba con un pequeño presupuesto para la adquisición de materiales bibliográficos y así satisfacer las demandas básicas de la bibliografía de los planes y programas de estudio.

Fue una larga tarea que duro aproximadamente tres años en normalizar las secciones y servicios de la biblioteca, la participación de profesores y de la propia institución fue de vital importancia para el enriquecimiento y mejora de la Biblioteca de la Universidad Anáhuac México Norte, las donaciones y el crecimiento del presupuesto fueron vitales para el desarrollo de las colecciones.

En un recuento estadístico, se sabe que para el año de 1978 la biblioteca ya contaba con aproximadamente 50,000 ejemplares, ya se contaba con todo un sistema de préstamo formal que permitía la circulación de la colección, el control de la misma, estadísticas de préstamo, devolución y renovaciones, por otro lado los usuarios podían pedir en préstamo hasta cuatro libros por una semana y derecho a dos renovaciones.

Para el año de 1979 debido a las circunstancias de crecimiento, ya no era posible seguir en el mismo sitio, por lo cual se ven en la necesidad de trasladar la biblioteca a un nuevo edificio asignado para biblioteca, mismo que fue construido para este fin, éste contaba con una sala de lectura en el primer piso, una hemeroteca en segundo piso, el acervo general tercer piso y el cuarto piso todo con estantería cerrada.

La naturaleza inicial de la biblioteca fue de estantería cerrada, el catálogo de tarjetas era el punto de acceso para la recuperación y control del acervo general, y fue ubicado estratégicamente en la planta principal, el procedimiento para pedir un libro en préstamo consistía en buscar en el catálogo el título deseado, llenar una papeleta con la información del ejemplar y entregar la solicitud en mostrador.

Con respecto a lo anterior, el bibliotecario se encargaba de introducir en un sistema de cápsulas de aire, que se comunicaba de la planta baja al quinto piso, la papeleta y así remitirla al piso correspondiente, otro bibliotecario lo recibía y posteriormente buscaba en estantería el ejemplar solicitado, una vez encontrado dicho material, lo mandaba a su destino, por medio de un montacargas o especie de pequeño elevador junto con la papeleta.

Así se trabajó durante varios años, a medida del paso del tiempo el crecimiento de la matrícula y de la propia colección, ya no eran cubiertas con la misma eficacia en tiempo y forma, esta situación ya no podía seguir con el mismo procedimiento y mucho menos con el mismo ritmo de trabajo, razón por la cual se pensó en comprar un sistema de automatización que diera fluidez a la enorme carga de trabajo.

Dada la circunstancia anterior, para 1994 la Biblioteca de la Universidad Anáhuac México Norte, adquiere el sistema de automatización y administración llamado DYNIX, en ese momento les da la garantía de poder automatizar los ejemplares, les da la confianza de poderlo utilizar por sus alcances económicos y por las circunstancias de crecimiento de matrícula y sobre todo de colección.

El comienzo de la digitalización fue una tarea titánica, se tuvieron que contemplar varios factores, entre los que fueron de mayor relevancia fue la capacitación del personal y la adaptación de las funciones que regularmente se venían haciendo a nuevas formas de procesar el material bibliográfico, otro factor que influyó mucho fue el cambio de sistema de clasificación Dewey a sistema de clasificación de la Library of Congress.

Una vez teniendo todas las políticas que regularían las funciones y procedimientos se iniciaron con gran entusiasmo los procesos de captura, catalogación, clasificación y sensibilización de todo el acervo, se empezaron a acomodar en la estantería los ejemplares con su nuevo proceso y arrancaron los sistemas de cómputo al control del acervo a través del OPAC o catalogo en línea. (Mora, 2004)

Todo funcionó de maravilla, los servicios se agilizaron de forma inminente, el acceso a la colección fue muy benéfico, el catálogo electrónico sin lugar a duda mejoró al 100% las búsquedas y los procesos de préstamo y devolución, tanto que la estantería se abrió a la comunidad en general y la afluencia creció tanto que sorprendió a directivos que estaban renuentes de los procesos de automatización.

Para principios del año 1999, la dirección de biblioteca observa debilidades sustanciosas en el sistema de automatización y gestión DYNIX, cree que no es conveniente seguir alimentando la base de datos bibliográfica por motivos de compatibilidad y falta de soporte con respecto al crecimiento de la colección, se decide entonces cambiar de sistema de administración de bibliotecas DYNIX al sistema ALEPH.

La migración de un sistema a otro no es tarea fácil, se dieron algunos problemas iniciales de compatibilidad y pérdida de información, por lo que se tuvo que acudir a especialistas para su pronta resolución, Aleph es un sistema para bibliotecas que permite flexibilidad, fácil uso y confiabilidad para futuras actualizaciones, por esa misma razón se superó dicha situación y se siguieron con las labores normalmente.

ALEPH es un sistema que se está renovando constantemente y que por razones de mejora, integración y competitividad en el mercado, requiere de su actualización, en la Biblioteca de la Universidad Anáhuac México Norte, se decidió actualizar su primera versión a la versión 14, dicha versión es muy amigable y permite navegar sin ningún problema, dando una mejor navegación a bibliotecarios y usuarios.

En el año 2007, se hace un intento por cambiar a la versión 16 pero desafortunadamente no se puede concluir la migración ya que en ese momento ya había versión 18 y no vieron conveniente las autoridades de biblioteca cambiar a una versión pasada, por lo que se toma la decisión de migrar directamente a la versión 18, misma que funciona actualmente y que da soporte a la biblioteca.

2.2.2 Objetivo

El objetivo en que se sustenta la filosofía de la biblioteca radica en el objetivo general de la institución, de ahí que se desprenda la siguiente idea por parte del director de biblioteca:

“Ofrecer un servicio funcional de acuerdo a las necesidades específicas de cada usuario”. (Universidad Anáhuac México Norte, 2010d)

2.2.3 Administración

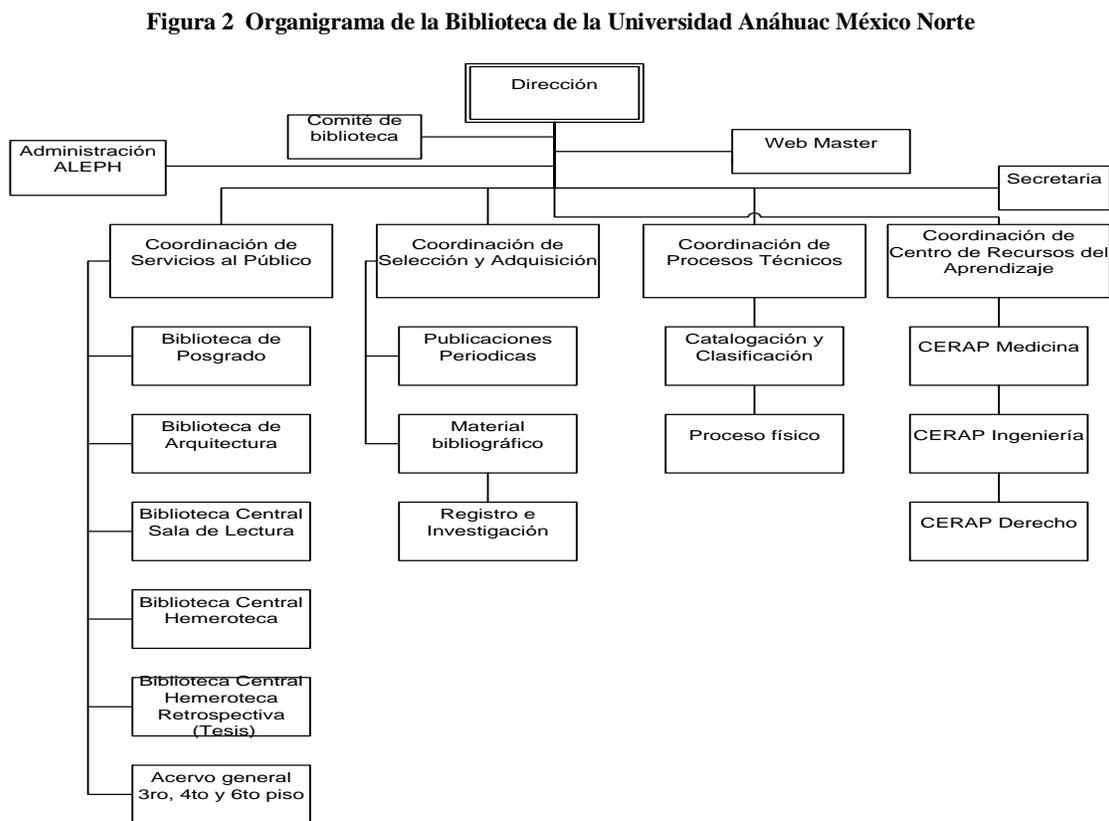
Las organizaciones son sistemas diseñados para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos y recursos materiales, están compuestas por subsistemas relacionados entre sí que cumplen funciones especializadas. La organización por ende es una unidad social coordinada, consciente, compuesta por dos personas o más, que funciona con relativa constancia con el fin de alcanzar una meta o una serie de metas comunes.

Organigrama

Un organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una unidad generadora, indicando de forma esquemática, la posición de las áreas que la integran, sus niveles jerárquicos y líneas de autoridad.

Referente al organigrama de la Biblioteca de la Universidad Anáhuac México Norte se puede apreciar en la Figura # 2

Figura # 2 Organigrama de la Biblioteca de la Universidad Anáhuac México Norte



Fuente: Elaborado por el autor del presente informe por actividad profesional

Como bien indica el organigrama antes expuesto la Biblioteca de la Universidad Anáhuac México Norte se compone de una dirección, un comité de biblioteca, cuatro coordinaciones, un administrador de Aleph y un Web Master, a continuación se describe cada uno:

1. La Dirección de biblioteca es la responsable de planear, desarrollar y dirigir el rumbo de la biblioteca en todos sus campos, a fin de coadyuvar al logro de los objetivos de la universidad. Además, se encarga de evaluar los servicios y sus procedimientos para adecuarlos a las necesidades de sus usuarios y su propio crecimiento. (Universidad Anáhuac México Norte, 2010e)
2. El comité de biblioteca está compuesto por un grupo de académicos, el director de biblioteca y dos coordinadores, éstos se encargan de determinar las políticas que rigen a las distintas áreas de la biblioteca, asimismo evalúan la colección y por otra parte toman decisiones que giran en torno a la difusión, administración de servicios y proyectos de mejora.
3. Encargado de la página Web, tiene la tarea de actualizar constantemente el portal de biblioteca, tiene a su cargo el diseño, la administración y control de los anuncios que giran en torno a biblioteca, asimismo se encarga de lo referido al OPAC Web y al control de las redes sociales.
4. Administrador de Aleph es responsable del sistema que gestiona el acervo de la Biblioteca de la Universidad Anáhuac México Norte, asimismo se encarga de generar, evaluar y difundir todos los reportes que como consecuencia se generan alrededor de la biblioteca.
5. La Coordinación de Servicios al público es el área responsable de brindar los recursos de la Biblioteca, tanto en formato impreso (libros, revistas, periódicos, tesis, etc.), como en formato electrónico a través del uso de Internet y Bases de Datos.(Universidad Anáhuac México Norte, 2010f)
6. La Coordinación de Selección y Adquisición tiene como objetivo obtener el material bibliográfico y hemerográfico indispensable para coadyuvar al buen desempeño de las labores docentes, de investigación y de extensión de la cultura, estableciendo contacto con editoriales, proveedores y donantes. (Universidad Anáhuac México Norte, 2010g)

7. La Coordinación de Procesos Técnicos se encarga de catalogar y clasificar el material de nueva adquisición con la finalidad de facilitar el proceso de investigación de la comunidad universitaria. (Universidad Anáhuac México Norte, 2010h)
8. La Coordinación del Centro de Recursos del Aprendizaje es el área encargada de ofrecer a la comunidad universitaria el préstamo de equipo y materiales audiovisuales para apoyar la realización de sus actividades académicas dentro de la Universidad Anáhuac. (Universidad Anáhuac México Norte, 2010i)

2.2.4 Recursos humanos

Los recursos humanos de la biblioteca de la Universidad Anáhuac México Norte, está conformada por personas de distintas áreas, en su gran mayoría son empleados con la carrera trunca en bibliotecología.

2.2.4.1 Personal

Es importante resaltar que desde sus inicios la Biblioteca de la Universidad Anáhuac México Norte ha contado con personal mixto, cada día que ha pasado se ha preocupado por tener un perfil que satisfaga las necesidades propias del ámbito bibliotecológico para así atender de mejor modo sus objetivos y crear un mejor ambiente laboral.

El personal de la Biblioteca de la Universidad Anáhuac México Norte está conformado como marcan las siguientes tablas:

Tabla 5 Servicios al público

Coordinación de Servicios al Público			
	Puesto	Total	Formación
1	Coordinador	1	Profesional
2	Referencista	3	2 pasantes 1 contador
3	Responsables de área	1	Profesionales
4	Auxiliares	3	Estudiantes

Fuente: Elaborado por el autor del presente informe por actividad profesional

La tabla # 5 nos da cuenta de la situación en la que se encuentra el departamento de servicios al público y se puede observar como de ocho empleados solo dos son los que cuentan con un título profesional y de ellos se deriva a que sólo uno de ellos es egresado de la carrera de bibliotecología.

Tabla 6 Selección y Adquisición

Coordinación de Selección y Adquisición			
	Puesto	Total	Formación
1	Coordinador	1	Lic. Bibliotecología
2	Encargado de material bibliográfico	1	Bibliotecario
3	Encargado de publicaciones periódicas	1	Bibliotecario
4	Auxiliar de registro e investigación	2	Preparatoria

Fuente: Elaborado por el autor del presente informe por actividad profesional

La tabla # 6 nos da cuenta del departamento de selección y adquisición, cabe resaltar que éste departamento solo cuenta con un solo bibliotecólogo.

Tabla 7 Procesos técnicos

Coordinación de Procesos Técnicos			
	Puesto	Total	Formación
1	Coordinador	1	Bibliotecólogo
2	Encargado de catalogación y clasificación	1	Profesional
3	Clasificador y catalogador	4	Profesional
4	Auxiliar de proceso físico	1	Preparatoria

Elaborado por el autor del presente informe por actividad profesional

En la tabla # 7 se puede apreciar que este departamento es el que más cuenta con personal capacitado para la realización de sus funciones.

Tabla 8 CERAP

Coordinación de CERAP			
	Puesto	Total	Formación
1	Coordinador	1	Comunicólogo
2	Catalogador de videos	1	Preparatoria
3	Responsable de mantenimiento electrónico	1	Preparatoria
4	Técnico audiovisual	1	Preparatoria
5	Técnico en fotografía	1	Preparatoria
6	Préstamo de material	1	Preparatoria

Fuente: Elaborado por el autor del presente informe por actividad profesional

En la tabla # 8 se muestra como este departamento es el que carece de personal profesional en el área.

2.2.5 Servicios

La Biblioteca de la Universidad Anáhuac México Norte, cuenta con la infraestructura adecuada para brindar sus servicios, para ellos están a disposición de los usuarios tres Bibliotecas que atienden necesidades particulares, pero que en esencia se brindan los mismos servicios y se ofrecen del mismo modo y sin distinción en las distintas ubicaciones donde cada una se encuentra; a continuación se menciona cada uno:

- I. **Préstamos Interno**, consiste en permitir al usuario disponer directamente del material que está disponible en la estantería y consultarlo el tiempo necesario.
- II. **Préstamo Externo**, consiste en permitir al usuario llevarse el material disponible y autorizado por la coordinación a casa por un lapso de una semana con derecho a dos renovaciones.
- III. **Préstamo Interbibliotecario**, permite al usuario interno y externo de biblioteca tener acceso a colecciones de otras instituciones y así continuar con sus actividades académicas.
- IV. **Reserva**, consiste en apartar un libro que no está disponible. La renovación de un libro se define como la ampliación del préstamo de libros, estos servicios se realizan

vía Web en la página de biblioteca, <http://www.anahuac.mx/biblioteca>, dentro del catálogo en línea, ingresando a la opción de usuario. Ver procedimiento en <http://www.anahuac.mx/biblioteca/renova.html>.

- V. **Digitalización de documentos**, En casos extraordinarios y de forma limitada se podrá digitalizar y enviar algún documento por correo electrónico, si no contamos con el documento dentro de la biblioteca, se intentará localizarlo y se harán las gestiones pertinentes para su recuperación.

2.2.6 Usuarios

Este punto está subordinado al anterior, debido a la naturaleza de la biblioteca como universitaria, el mayor grosor de usuarios *internos* corresponde a jóvenes que oscilan entre edades de 18 a 23 años de edad, la segunda planilla de usuarios corresponde a las áreas de posgrado con edades indeterminadas, la tercera planilla corresponde a los académicos, la cuarta planilla de usuarios corresponde a administrativos y finalmente la quinta planilla corresponde a usuarios *externos*, dichas planillas corresponden a la comunidad Anáhuac.

Otro rubro que ocupa la sección de usuarios son aquellos usuarios que están presencialmente pero de forma electrónica, o sea, a través de nuestra biblioteca virtual, de aquí que se desprendan cuatro principales tipos de usuarios:

1. Usuarios universitarios.
2. Usuarios de posgrados.
3. Usuarios académicos.
4. Usuarios administrativos.

2.2.7 Recursos materiales

Con relación a este tópico, afortunadamente la Biblioteca siempre ha contado con los suficientes recursos materiales, para cumplir con las expectativas de sus usuarios, desde un principio se mostró un lugar apropiado para la lectura, estudio individual y trabajo en equipo.

Como parte de la infraestructura que envuelve la integralidad de la biblioteca se mencionan algunas características que son de gran relevancia.

- La biblioteca opera en un edificio de nueve pisos de los cuales 7 son ocupados por áreas de biblioteca.
- La biblioteca se conecta a un servidor de la Universidad marca SUN que administra personal de cómputo.
- Cuenta con un sistema de Seguridad para los libros SENSORMATIC
- Cuenta con cámaras de vigilancia en los seis pisos.
- Su extensión es de 5,218 metros cuadrados de áreas de servicio y lectura.

Con respecto al mobiliario, cada periodo de cinco años hay un programa de mantenimiento mayor para mejorar, restablecer, y renovar todas aquellas sillas, mesas o cubículos que se encuentren mal.

El mobiliario de la Biblioteca de la Universidad Anáhuac México Norte está conformado de la siguiente manera:

- 76 mesas de trabajo grupal
- 60 mesas individuales de trabajo
- 420 sillas
- 16 cubículos de estudio

2.2.7.1 Colecciones

En la actualidad la Biblioteca de la Universidad Anáhuac México Norte, dispone de un fuerte presupuesto, que satisface las necesidades de sus quince carreras, constantemente se hacen estudios de desarrollos de colecciones que ayudan a la buena orientación del crecimiento, dando como resultado un acervo equilibrado, sustancioso y suficiente cobertura.

Por otro lado hay un fuerte programa constante que consiste en pedir al usuario que recomiende todas aquellas obras que no localizó en el acervo a través de un formulario en la Web, de este modo se le da seguimiento a la posible compra y si el libro es susceptible de poder ser adquirido se contempla en el presupuesto, dando así cobertura a todas aquellas necesidades.

De igual modo, se tiene una estrecha comunicación con el área académica, ellos se encargan de pedir directamente el ejemplar al departamento de adquisiciones y éste se encarga de la búsqueda, cotización y compra del mismo en un tiempo no mayor a un mes, si es un ejemplar nacional y de tres meses si el ejemplar está en el extranjero, así mismo se le tiene informado a usuario solicitante el proceso de adquisición del material solicitado.

2.2.7.1.1 Impresos

- 203,625 volúmenes de libros
- 21,000 obras de consulta
- 10,379 tesis de licenciatura y posgrado
- 6,000 mapas
- 2,071 títulos de revistas nacionales e internacionales, de los cuales
- 736 títulos vigentes
- 1,335 títulos retrospectivos
- 9 diarios de circulación nacional
- 7 diarios extranjeros

2.2.7.1.2 Electrónicos

Pertenecientes a las que ofrecen los distintos proveedores, no cuentan con documentos electrónicos nativos ni digitalizados de ninguna índole:

- 71,000 libros electrónicos
- 1,600 revistas electrónicas

2.2.7.2 Bases de datos

- 79 bases de datos con más de 50, 000 documentos diversos

2.2.7.3 Tecnologías de información y comunicación

- 47 computadoras para la consulta del catálogo
- 27 computadoras para las funciones administrativas
- 1 fax
- 1 fotocopidora
- 2 escáner

2.2.8 Control y evaluación

La biblioteca cuenta con un sistema de reporte anual, el cual es presentado por parte del director a las autoridades correspondientes, se refiere a las cuestiones de productividad, al flujo de usuarios y al crecimiento de su colección, cada uno de los jefes de departamento es encargado de entregar a la dirección su reporte correspondiente para su acumulación; A su vez, cada jefe de departamento pide a sus subordinados lleven la estadística del torniquete, intercalación y llegada de nuevas adquisiciones, esto se junta de forma diaria y se reporta de forma mensual.

2.3 Servicio de referencia

El servicio de referencia es la carta fuerte de presentación de una biblioteca, de sus colecciones y de sus referencistas dependerá que los usuarios sigan frecuentando sus recintos, de lo que derive de estas dos grandes conjugaciones dependerá la visión y el criterio de los consumidores de información.

2.3.1 Antecedentes

Con base en lo advertido antes en el apartado de antecedentes de la Biblioteca de la Universidad Anáhuac México Norte se expone que, el servicio de referencia como tal inicia cuando en 1979 la biblioteca consigue un espacio exclusivo, un edificio con 9 niveles

donde el primero corresponde a la “Sala de Lectura” mismo que da pauta para proporcionar las actividades propias de esa área.

El servicio de referencia que se otorgaba en ese entonces, consistía en proporcionar información de la biblioteca en general, asistir al usuario en el uso y manejo del catálogo en línea, en prestar el material de consulta por horas así como el control y su devolución y los préstamos de cubículos de estudio; además de realizar las labores cotidianas de intercalación, recorrido de colección y ordenamiento del mobiliario.

Fue hasta años después, cuando se vieron en la necesidad de capacitar al personal existente y por otro lado contratar a personal profesional en bibliotecología, fue entonces cuando el servicio de referencia dio un giro e impacto fortuitamente en sus usuarios, ya que recibían una atención y cordialidad en su persona, sus necesidades de información, situación que en otras ocasiones no se había recibido.

Entre los servicios que se proporcionaban fueron:

- Elaboración de bibliografías.
- Búsqueda y recuperación de información.
- Asistencia a usuarios en uso de catálogo.
- Asistencia a usuarios en uso de bases de datos.
- Formación de usuarios.
- Cursos y talleres de habilidades informativas
- Programas de inducción

Desafortunadamente con el paso del tiempo y la falta de personal capacitado para dicha actividad el servicio de referencia se va degradando a tal grado de solo ser una sala de lectura, préstamo, devolución y orientación.

2.3.2 Objetivo

Proporcionar en tiempo y forma las obras de consulta a los usuarios de la comunidad Anáhuac México Norte, con el propósito de satisfacer sus necesidades de información, así como la anticipada instrucción, capacitación y asesoramiento que les permita desarrollar habilidades informativas.

2.3.3 Administración

La administración de la sala de referencia está a cargo de personal no profesional en el área, por lo que sus métodos de controlar y evaluar los servicios presentan algunas debilidades, sus formatos de control no son analizados y cuantificados con fines de crecimiento, corrección, mejora y proyección.

Una buena gestión de biblioteca, es aquella que mantiene en armonía su plantilla de personal, es aquella que tiene equilibrada y armonizada todas las áreas de su biblioteca, con el personal que corresponde a cada sección, si se gestionan bien los recursos humanos la biblioteca por consiguiente se vuelve mejor.

2.3.4 Recursos humanos

Los recursos humanos bibliotecarios, son el elemento determinante del que depende cualquier biblioteca para hacer cumplir sus objetivos, es también el recurso que más cuesta, es el que más vale, pero también es el que más complejo se torna por la naturaleza de la condición humana. En la medida que los recursos humanos se gestionen de forma óptima, la biblioteca por consiguiente, tendrá un desarrollo eficaz.

2.3.4.1 Personal

La sala de referencia está conformada por tres personas, una de ellas de la carrera de bibliotecología sin título, otro profesionalista en contaduría y finalmente una persona no profesional. Existen dos turnos, en el turno matutino está conformado por dos personas; el contador y el personal no profesional, el turno vespertino sólo cuenta con una persona; un bibliotecólogo sin título.

Cabe mencionar que hasta este momento, no tenía ninguna injerencia en dicha área pues en ese momento histórico mi puesto correspondía al de auxiliar de biblioteca y mis funciones se limitaban a la de intercalación, préstamo, devolución y renovación de libros.

Mención de horarios y turnos:

- 1er turno de 7:00 am a 15:00 pm,
- sábados de 9:00 am a 14:00 pm
- 2do turno de 14:00 pm a 22:00 pm

2.3.5 Servicios

Los servicios del área de referencia por el momento se limitan a ser únicamente los que se mencionan líneas abajo, debido a las circunstancias antes mencionadas:

- Préstamos por horas
- Préstamo interno
- Devolución
- Préstamo interbibliotecario
- Préstamo de cubículos de estudio (individuales y grupales)
- Fondo de reserva

2.3.6 Usuarios

Listado de los usuarios que visitan el área de referencia tomando en cuenta su estatus dentro la institución:

- Estudiantes de Licenciatura.
- Estudiantes de Maestría.
- Estudiantes Doctorado.
- Estudiantes de Diplomados.
- Académicos.
- Investigadores.
- Personal administrativo.
- Usuarios externos.

2.3.7 Recursos materiales

Cabe mencionar que el área de referencia cuenta con una buena extensión, asimismo tiene una estantería adecuada, en términos generales se respira un buen ambiente que te permite estudiar plenamente.

El área de referencia, cuenta con alfombra en toda el área, ventanales muy amplios y la mayor parte del día no se necesita prender las luces, asimismo cuenta con agua y conos las 24 horas del día.

A continuación se enlista el mobiliario:

- 36 mesas de trabajo grupal
- 40 mesas individuales de trabajo
- 200 sillas
- 16 cubículo de estudio

2.3.7.1 Obras de referencia

Las obras de referencia están ordenadas y clasificadas de acuerdo al sistema LC, en esta área se resguardan los mapas proporcionados por INEGI.

2.3.7.1.1 Impresos

Las obras impresas que aquí se albergan son las siguientes:

- Diccionarios
- Enciclopedias
- Almanagues
- Guías
- Cartas
- Mapas
- Archivo vertical
- Fondo de reserva

Total de obras de consulta: 21,000

2.3.7.1.2 Electrónicos

Los recursos electrónicos para el área de referencia son los siguientes:

1. Net Library
2. E-libro
3. E.ebrary

Asimismo cuentan con diccionarios y enciclopedias de los proveedores de GALE, Routledge encyclopedia of philosophy y el PLM.

2.3.7.2 Bases de datos

Cuentan con un metabuscador local y las siguientes bases de datos:

- Ebsco Host
- Proquest
- Ovid
- In 4mex
- EJS Electronic Journal Service,
- MD Consult.
- Access Medecine
- Inteligencia comercial

2.3.7.3 Tecnologías de información y comunicación

Lista de equipo:

- 13 computadoras
- 1 impresora
- 16 cámaras de vigilancia
- 2 monitores
- 1 equipo de sensores para detectar libros
- 1 torniquete

2.3.8 Control y evaluación

La sala de referencia cuenta con un torniquete electrónico que sirve para llevar el control de la afluencia, asimismo se tiene una hoja organizada por carreras y cada usuario al salir tiene que registrarse de forma individual, asimismo se cuenta con papeletas que controlan el préstamo de libros.

Como se puede observar, en el transcurso de este capítulo, se ha logrado conocer la historia de la Universidad Anáhuac México Norte, la historia de su biblioteca y en específico el funcionamiento de su servicio de referencia, se puede notar la serie de carencias de este servicio, es decir, no refleja un adecuado servicio de referencia propiamente dicho. Así que ello sustenta la propuesta de reestructurar desde la perspectiva de un bibliotecólogo en el siguiente capítulo.

“Un informe, como témpano de hielo en el océano, muestra un octavo del material y esfuerzo que se utilizó para la presentación del documento final. Sin embargo. Son los siete octavos los que proporcionan solidez, autoridad y convencimiento.”
Frank A. Dickson

CAPITULO 3 REESTRUCTURACIÓN DEL SERVICIO DE REFERENCIA DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD ANÁHUAC MÉXICO NORTE

El servicio de referencia se constituye como una actividad sustantiva en la biblioteca universitaria, en él se circunscriben una serie de funciones, actividades profesionales y procedimientos que van a permitir al usuario no solamente el conocimiento básico de los servicios que ofrece la biblioteca si no que, paralelamente, se le va a formar para que aprenda a utilizar y manejar la biblioteca, incluyendo los servicios de información que en ella se ofrecen, aunque lo más importante es que se le orienta para satisfacer sus necesidades de información.

Se entiende por necesidades de información la carencia de conocimientos e información sobre un fenómeno, objeto, acontecimiento, acción o hecho que tiene una persona, producidos por factores externos e internos, que provocan un estado de insatisfacción , misma que el sujeto se ve motivado a satisfacer a través de presentar un comportamiento para buscar la satisfacción (Calva, 1998).

3.1 Diagnóstico

El servicio de referencia de la Biblioteca de la Universidad Anáhuac México Norte posee una área determinada denominada “sala de lectura”, cuenta con proporciones muy amplias en cuanto a metros cuadrados, tiene una colección que cubre con las necesidades básicas, pero desafortunadamente el servicio de referencia carece de funciones, servicios, lineamientos y normatividades para el buen funcionamiento de un área de esta índole.

Del mismo modo se puede detectar que no se realizan todas las actividades que se tienen contempladas para el servicio de referencia, y solamente se le da mayor atención al préstamo y devolución de las obras de consulta, al préstamos de cubículos y remotamente a

la consulta de bases de datos, se deja de lado la relación entre el usuario y bibliotecólogo, por ende la práctica de la entrevista de referencia, la guía y asistencia a sus necesidades de información se ven debilitadas.

Se carece también de estadísticas reales que identifiquen las necesidades de información de la comunidad, por lo que es cuestionable afirmar que sus obras de consulta y recursos electrónicos disponibles den cobertura a las necesidades de información, no hay parámetros que midan eficazmente ese rubro, asimismo carecen de personal que haga ese tipo de mediciones y que proponga nuevas alternativas de cambio que impacten directamente en el servicio.

A su vez, en lo referente a los recursos humanos, el personal que atiende este servicio no siempre es un bibliotecólogo, y mucho menos es sujeto de algún proceso de evaluación o actualización, lo que contribuye que varias de las actividades de la bibliotecología no se realicen en esta área de referencia y, como ya se había dicho, entorpezca el desarrollo de funciones que se tienen contempladas para esta sección.

Consecuentemente a pesar de la infraestructura tecnológica y base de datos existentes, no se dispone de sistemas de control y evaluación que permitan identificar si el servicio proporcionado al usuario sea objeto de corrección o mejora ya que ha sido olvidado en gran medida por las distintas circunstancias que más adelante exhibiremos con instrumentos administrativos que utilizaremos para su evaluación.

De acuerdo a estos planteamientos es como se plantea la necesidad de realizar una investigación que puntualice el establecimiento de una serie de lineamientos mediante los cuales dar solución y restructuración a la problemática existente, en virtud de la cual el presente informe está enfocado hacia este objetivo y más aún, en un área específica de la Biblioteca de la Universidad Anáhuac México Norte, que es precisamente donde se ubica nuestro objeto de estudio.

3.2 Objetivos

La reestructuración del servicio de referencia de la Biblioteca de la Universidad Anáhuac México Norte, necesita de los siguientes objetivos; tanto generales como específicos:

Objetivo generales:

- Reportar el análisis del diagnóstico del servicio de referencia en la Biblioteca de la Universidad Anáhuac México Norte.
- Presentar los resultados para la corrección y mejora del servicio de referencia
- Proponer la reestructuración del servicio de referencia

Objetivos específicos:

- Formular las acciones estratégicas que permitan la solución acertada a la problemática existente.
- Diseñar y establecer un programa de actividades susceptibles de ser aplicado en el área objeto de estudio para solucionar la problemática identificada.

3.3 Alcances

El estudio se basa en un análisis del diagnóstico interno de algunas áreas críticas del servicio de referencia de la Biblioteca de la Universidad Anáhuac México Norte: administración, recursos humanos, servicios, usuarios, recursos materiales y los aspectos más importantes a considerar para su evaluación, a fin de elaborar una propuesta de reestructuración.

Es importante mencionar que este proyecto es un estudio valioso para la biblioteca de la Universidad Anáhuac México Norte ya que no se tienen antecedentes de algo similar, por lo tanto, se elaboró un análisis teórico preliminar que sirva para determinar en primera instancia la viabilidad del proyecto.

El presente informe por actividad profesional tiene una cobertura que ampara lo siguiente:

- a) Diagnóstico.
- b) Acciones estratégicas.
- c) Programa de actividades.

3.4 Metodología

Para llevar a cabo la presente investigación se decidió hacer una revisión bibliográfica en fuentes de información especializadas. Se utiliza el método comparativo, cuya característica descriptiva nos orienta a confrontar la situación existente con los siguientes conceptos o indicadores que la literatura en bibliotecología destaca:

1. Administración
2. Recursos humanos
3. Servicios
4. Usuarios
5. Recursos materiales
6. Control y evaluación

Se utiliza la técnica de observación directa y participante, misma que ayuda a identificar las carencias y limitaciones.

Se utiliza el instrumento de medición denominada matriz cruzada, que se aplica en problemas de naturaleza administrativa y técnica en áreas como administración, economía y otras ciencias sociales, ya que permite establecer indicadores que se desprenden de la teoría y la práctica de las disciplinas para ser aplicadas en organizaciones específicas (Santana Larenas, 1999)

Procedimiento

El estudio se realizó en el mes de julio de 2010 pues la carga de trabajo es poca, además de ser vacaciones estudiantiles. Esto se hace con la finalidad de tener menores limitaciones y mejor certeza en la recolección de los datos en el proceso de dicha investigación, de este modo se evitan sesgos en los datos que se iban recuperando.

Una vez que se realizó la comparación entre nuestro instrumento de análisis y la problemática existente en el área de referencia, se procedió a la valoración correspondiente para que a la postre permitiera la formulación de estrategias y el programa de acción que se constituya como solución a la problemática.

3.5 Análisis de resultados del diagnóstico

Después de realizar el diagnóstico correspondiente mediante la técnica seleccionada se encontraron los siguientes resultados, mismos que fueron obtenidos a través del análisis comparativo de los respectivos indicadores que se determinaron.

De acuerdo a lo anterior el análisis correspondiente se representa conforme a los rubros principales que se establecieron en el momento de diseñar la matriz cruzada (Véase anexo 1 Matriz cruzada).

3.5.1 Administración

En lo que compete a este rubro se pudo observar que existen debilidades y limitaciones que en buena medida entorpecen el cumplimiento de funciones, actividades y objetivos del área objeto de estudio. Entre las limitaciones que más se destacan es la ausencia de los distintos instrumentos administrativos que contribuyen a la gestión de funciones, actividades y servicios que se ofrecen en el área de referencia. (García & Portugal, 2008)

En ese mismo sentido, la falta de manuales de organización, de procedimientos, de políticas, reglamentos, entre otros, reflejan que la realización de actividades, cumplimiento de objetivos, funciones y la misma aplicación del servicio de referencia se vienen ejecutando de manera empírica, pero no así bajo una normalización que garantice no solo su adecuado desarrollo si no que sea capaz de valorarlo y mejorarlo de forma continua.

Si bien las actividades y funciones se han venido realizando de acuerdo a patrones empíricos, esto hace también que las responsabilidades del servicio de referencia no dispongan de un mecanismo teórico-práctico al cuál referirse para poder detectar si sus actividades están siendo desarrolladas adecuadamente o en su defecto, se están dejando de hacer trascendiendo dichas funciones a la rutina diaria de préstamo y devolución.

Esto genera que la realización de actividades se oriente más por los usos y costumbres de los responsables, lo que provoca que el mismo personal bajo estas circunstancias sea poco capaz de asumir cambios en sus actividades y, como consecuencia, se genera una atmosfera donde los responsables del área pierden interés en las actividades que realizan y sólo cumplen con las actividades mínimas.

Con respecto a la ausencia de un manual de políticas, se puede detectar que la falta de este instrumento estimula la formulación de criterios y lineamientos producto de los responsables del área, quienes a través de una experiencia distinta al área de bibliotecología, llegan a considerar que las líneas de acción, aún cuando no están impresas, sean impulsadas por voluntad propia sin reparar en los efectos que puedan tener en los servicios.

La ausencia de manuales crea una impresión donde se llega a suponer que el área existe como una necesidad de asistencia a los usuarios, pero que ésta, no está siendo lo suficientemente utilizada y desarrollada al máximo de acuerdo a lo que establece García y Portugal, (2008) y las recomendaciones existentes del CNB para la prestación de un servicio de calidad.

Otro aspecto que se aprecia en el rubro administrativo en el área de referencia, es que se padece de una programación de actividades a mediano y largo plazo, dado que al momento de realizar este diagnóstico se observó que las actividades no son objeto de una programación impresa que contribuye a la revisión de avances o a la evaluación misma de las distintas actividades que ahí se desarrollan.

En suma, se advierte que la falta de los instrumentos administrativos genera la realización de actividades sin control alguno, mismo que repercute en que los servicios se ofrezcan ya no en el “deber ser”, sino en los criterios, que los usos y costumbres, de los responsables del área consideran apropiados. (Véase anexo 1 Matriz cruzada, A)

3.5.2 Recursos humanos

De acuerdo a la recomendación hecha por Thompson, (1990) al respecto del número de personal profesional que debe de existir en las bibliotecas 31 %, observamos claramente que contrasta ya que el servicio de referencia de la Biblioteca de la Universidad Anáhuac México Norte no cumple con este requerimiento; puesto que sólo cuentan con tres personas que son ajenas al área de bibliotecología. (Véase anexo 1 Matriz cruzada, B)

3.5.2.1 Personal

Aquí sólo ratificamos lo que comenta Escalona (1989) en relación al personal de estas áreas, la carencia es indudable, no existe un referencista de profesión, por esa misma razón el personal a cargo sostiene poca interacción interpersonal con su comunidad, mermando así procesos vitales, como lo es la entrevista de consulta, la detección de necesidades de información y el proceso de referencia en general.

Cabe señalar que las cualidades del personal, ya expuestas por (Barberena, 1967; Wheeler, 1970 y Basilio, 1978) con relación al interés, a la responsabilidad, a la cortesía y a la amabilidad se cumplen en todo su sentido, pero desafortunadamente ese requisito no cumple con las expectativas de información de nuestros usuarios.

En contraste con lo dicho, se detecta que el personal de referencia, no poseen las habilidades expuestas por Morales (1993) de sistematizar y clasificar el conocimiento, así como las estrategias para la localización de información puesto, que no han sido sujetos de algún tipo de capacitación o actualización

El personal, objeto de investigación en este trabajo, ha sido colocado ahí por intereses personales, razón por la cual no alcanzan a valorar la importancia que tiene estar al frente de un servicio de referencia.

3.5.3 Servicios

Como se puede visualizar en el cuadro de matriz cruzada, el área de referencia sólo ofrece ocho de 27 servicios que pueden proporcionarse, la desventaja existe entre aquellos servicios que se ofrecen y los no ofrecidos, que abre una especie de vacío ratificando una enorme inconsistencia en el diseño y prestación de los servicio de referencia en el área analizada. (Véase anexo 1 Matriz cruzada, C)

La ausencia de cursos y talleres de inducción y formación afecta de manera sensible el desarrollo integral de cada usuario, quien desconoce la mayoría de recursos que ofrece la biblioteca, al igual que reduce la cobertura de necesidades de información. Al final, el usuario depende, en muchos sentidos, del bibliotecólogo.

Otro rubro que resulta alarmante es el que se refiere a la utilización y manejo de los recursos electrónicos (bases de datos, por ejemplo) ya que la consulta a materiales de

referencia en texto completo y la utilización de servicios como el de alerta o el de diseminación selectiva de información que se encuentran en la modalidad de 24/7 (servicio de 24 horas los siete días de la semana) revelan una ausencia amplia de atención hacia este tipo de recursos.

En cuanto a servicios documentales, como elaboración de bibliografías, también aparecen con una fuerte inconsistencia ya que al no proporcionarse este tipo de información se margina nuevamente al usuario para el aprovechamiento de los mismos, de igual forma en la elaboración de tesauros sobresale esta problemática, causando el distanciamiento de los usuarios y el desconocimiento de este servicio de lenguaje especializado. Por otro lado, como es una Universidad muy joven en el ámbito de investigación, casi es nula la recuperación de documentos.

Si bien existen servicios básicos y que de alguna manera le dan subsistencia a esta área, es preciso desarrollar el resto de servicios para hablar de forma amplia sobre el servicio de referencia.

3.5.4 Usuarios

En relación a este rubro se detectó que los usuarios no son objeto de los estudios correspondientes para determinar su perfil, tampoco se tiene conocimiento de su comportamiento y mucho menos de sus necesidades de información, ya Melnik (2006) nos hablaba de la importancia que tiene el lograr conocer los hábitos de información de nuestros usuarios. (Véase anexo 1 Matriz cruzada, D)

Con relación a lo que nos expresa Hernández (1993) no se conocen los factores mínimos en torno al usuario: sus intereses académicos personales, niveles de escolaridad, recursos de información más utilizados y el manejo del lenguaje con el que éste se desenvuelve.

Como no se cumple el punto anterior tampoco se cumplen los factores secundarios, es decir, saber si el usuario se encuentra trabajando sólo en una determinada investigación, saber la experiencia en la disciplina así como la persistencia, la motivación, empeño y tiempo de dedicación al mismo.

3.5.5 Recursos Materiales

El desarrollo y evaluación del presente punto se dividió en tres aspectos: colecciones, bases de datos y tecnologías de información y comunicación, para ello se plantearon dentro de la matriz cruzada una serie de preguntas basadas en estudios hechos por García & Portugal (2009) para confrontarlas con la realidad existente de la Biblioteca de la Universidad Anáhuac México Norte. (Véase anexo 1 Matriz cruzada, E)

Cabe hacer mención que en términos generales, el mobiliario es armónico con la sala de referencia y se encuentran en buen estado, la estantería es de madera y tiene la profundidad necesaria para poder manipularse, así mismo, cuentan con carritos de depósito en buen estado. Se cuentan con bastante espacio, se tiene un pizarrón donde se exponen el periódico mural, finalmente, para el área que nos compete, no se cuenta con un escritorio o lugar específico para la entrevista de consulta, el referencista y el usuario no tienen la oportunidad de establecer armoniosamente una charla donde se aclaren las dudas correspondientes a sus necesidades de información.

3.5.5.1 Obras de referencia

En lo que se refiere a las colecciones de referencia se detecta que cumple con las especificaciones en cuanto a volumen y cobertura temática, se denota poco uso y además se carece de instrumentos administrativos que sirvan para detectar el movimiento de la colección, aunado a ello se reporta la ausencia de manuales y políticas que regulen el crecimiento de su acervo.

3.5.5.1.1 Impresas

Cumple satisfactoriamente con el volumen y con la variedad de materiales de referencia y para ello se tienen contempladas 21, 000 obras a disposición, de las que el área de medicina tiene mayor circulación.

3.5.5.1.2 Digitales

Aquí se pudo detectar una debilidad ya que sólo cuenta con una enciclopedia en línea, y dos diccionarios que se pueden consultar de forma remota.

3.5.5.2 Bases de datos

En relación a este rubro se encontró que no tienen las suficientes bases de datos respecto al número de usuarios que tienen, además las suscripciones a ellas son muy limitadas y la posibilidad de que sean abiertas a una extensión mayor es nula, por otro lado el metabuscador con el que cuentan es solo a nivel local. Así mismo podemos observar que tienen bases de datos en texto completo, referenciales, multidisciplinarias y una especializada.

3.5.5.3 Tecnologías de información y comunicación

Se detectó que el servicio de referencia tiene los suficientes recursos en cuantos a tecnologías de información y comunicación (TIC) ya que cuenta con una red de Internet alámbrica e inalámbrica, con el software y hardware respectivos, con línea telefónica, con fax, escáner, en general con la infraestructura de cómputo y dispositivos periféricos necesarios para la consulta del catálogo y las bases de datos, que hasta el momento se utilizan para uso de tipo personal pero no orientados hacia su utilización en función de las necesidades de información de los usuarios, por lo tanto estas tecnologías pierden valor en cuanto a su aplicabilidad ya que no repercuten de manera positiva en el cumplimiento de los objetivos que plantean la institución educativa.

3.5.6 Control y evaluación

Se detectó igualmente, mediante este diagnóstico, que el área de referencia no dispone de instrumentos administrativos pero tampoco de planes y proyectos que permitan orientar el desarrollo de acciones. La ausencia de este tipo de planes y programas impide la evaluación precisa de cada uno de los servicios que ahí se proporciona, además entorpece la valoración de cada una de las actividades. (Véase anexo 1 Matriz cruzada, F)

Si no hay un control sobre las necesidades de información del usuario, ni del perfil del mismo dentro del Campus, la evaluación de su satisfacción se ve entorpecida, por lo que no se dispone de la precisión y conocimiento de la comunidad a la que se atiende.

En relación a las solicitudes externas del servicio de referencia, tampoco se cuenta con documentación, formatos o registro alguno sobre aquellas instituciones que han sido atendidas por el servicio de referencia de la biblioteca de esta Institución.

En suma, los mecanismos de control y evaluación para el área de referencia se encuentran ausentes dentro de un programa de valoración para el área, esto significa que no se tiene un control sobre cada una de las acciones que ahí se realiza y con ello se entorpece la obtención de datos que permita la toma de decisiones para la prevención, corrección y mejoramiento de cada uno de los servicios del área.

DISCUSIÓN

En el presente informe se investigaron los aspectos teórico-prácticos que deben de existir en un servicio de referencia, así como la situación actual de dicho servicio en la Biblioteca de la Universidad Anáhuac México Norte, el que se dividió en los siguientes rubros:

1. Administración
2. Recursos humanos
3. Servicios
4. Usuarios
5. Recursos materiales
6. Control y evaluación

De acuerdo con los resultados encontrados en esta investigación se puede decir, que el servicio de referencia es indispensable para la comunidad estudiantil de la Biblioteca de la Universidad Anáhuac México Norte, por lo que se deben de tomar las medidas necesarias para su mejora.

La meta del presente informe es reportar la situación actual que prevalece en este departamento y posteriormente proponer la reestructuración.

Los resultados mostraron la necesidad de asignar personal competente que cumpla eficazmente con sus funciones, fruto de ello se elabore una metodología que permita documentar los resultados, en beneficio de una constante actualización y mejora de los recursos que ofrece el servicio de referencia.

La actitud, el compromiso y las habilidades informativas del referencista son factores determinantes que propician el buen funcionamiento del servicio de referencia.

La rotación de personal es una limitación para la biblioteca, al mismo tiempo lo es la obtención de documentos (manuales, políticas, reglamentos) que avalaran los servicios que hasta ese momento se realizaban.

En futuras investigaciones se recomienda realizar cuestionarios al personal y al usuario, pues ayudará a la fundamentación en los rubros mencionados.

CONCLUSIONES

La reestructuración del servicio de referencia en la biblioteca de la Universidad Anáhuac México Norte, forma parte de una estrategia mediante la cual es importante reconocer y valorar el significado y papel que desempeña un referencista dentro de una biblioteca universitaria. Por esto mismo se inició la formulación y realización de una serie de acciones estratégicas que contribuyeran al logro de dicho objetivo. (Véase anexo 2 acciones estratégicas)

De esta forma podemos distinguir que el servicio de referencia, fue objeto de un análisis en donde la administración, los recursos humanos, servicios, usuarios, recursos materiales, control y evaluación figuraron como parte determinante, para la realización del programa de actividades. (Véase anexo 3 programa de actividades)

Institucionalmente, la atención hacia este tipo de servicios dentro de la biblioteca se puede afirmar que resulta destacado, sin embargo, no siempre corresponde a lo señalado en la literatura especializada, que debe ser resaltada por el bibliotecólogo en beneficio de mejorar del servicio de referencia.

Se pudo notar una enorme debilidad en la administración, prácticamente se conduce como si fuera un área de servicios generales y no como área de referencia, la ausencia de los instrumentos administrativos y la falta de instrumentos de control denotan una seria ruptura entre el usuario, el referencista y la colección.

De los recursos humanos en el servicio de referencia se destaca la necesidad de disponer de bibliotecólogos para garantizar la adecuada realización de las funciones, así como su constante actualización y participación continua en el desarrollo de proyectos nuevos que den pie a nuevas formas de trabajo.

Como resultado de lo anterior los servicios se ven afectados a un 90% por lo que el énfasis en la planeación integral de las actividades y servicios que deben realizarse, aparece como una de las primeras estrategias obligadas dentro del que hacer profesional. Esto trae como consecuencia que se realicen toda una serie de actividades profesionales, que garanticen el adecuado funcionamiento de cada uno de los servicios que ahí se proporcionan, y así mantener un espacio en donde las funciones del servicio de referencia sean de igual manera proporcionadas de forma acertada. En este sentido, no es suficiente

situar una área de referencia dentro de una biblioteca universitaria sin antes pensar que este servicio merece el tratamiento y atención de profesionistas en la bibliotecología capaces de impulsar un plan integral, también es importante desarrollar estrategias que ofrezcan cobertura a las necesidades de información de los usuarios.

Una variable que resulta determinante en la prestación del servicio de referencia, la presentan los usuarios, quienes deben de ser objeto de estudios frecuentes sobre sus necesidades y de la misma manera se deben de diseñar cursos de formación de usuarios para que accedan a la información, que estos cursos se caractericen por proporcionar las herramientas necesarias para que los usuarios puedan manejar y utilizar la información como una actividad más dentro de las actividades que realizan en su vida cotidiana.

Es importante subrayar que la importancia de los recursos materiales como la infraestructura, el mobiliario, la colección, las tecnologías de información y comunicación son vitales en la atmósfera de un servicio de referencia, pero más importante es que los mismos sean seleccionados y adquiridos con forme a las necesidades de información que requieren y plantean los propios usuarios.

En lo que corresponde a las tecnologías de la información dentro del servicio de referencia, es preciso que estas tecnologías se encuentren orientadas hacia la creación de servicios en los cuales los usuarios puedan ser atendidos de forma remota y que mediante dichas tecnologías se ofrezcan recursos impresos y electrónicos que sean capaces de atender puntualmente los requerimientos de apoyo al docente y su actividad, la investigación y su desarrollo de la cultura para estar en condiciones de afirmar que los recursos electrónicos del servicios de referencia están cumpliendo con el acceso global a la información que se produce en las distintas áreas del conocimiento y de la cual es partícipe la comunidad a la que atiende.

Con la creación de un plan integral de actividades se da paso también a métodos de evaluación que den cuenta de los avances o incumplimiento de objetivos que se desarrollan en esta área, más allá de los datos cuantitativos de usuarios atendidos, que deriva, consecuentemente, en la acumulación de la información para tomar las decisiones, para la corrección, mejoramiento o prevención. De ahí la importancia de hacer un plan que cumpla con los objetivos. Esta planeación y sus resultados permitirían la revisión y evaluación constante de cada uno de los servicios, recursos y la posible incorporación de un mayor

presupuesto en la medida en que se documentan los avances y los posibles espacios u otros nuevos servicios que complementen a los que hasta ese momento se vienen proporcionando.

En suma, podemos afirmar que la reestructuración del servicio de referencia en la biblioteca analizada fue objeto de una planeación integral que permitió identificar las fortalezas y debilidades, así como los riesgos y ventajas que se ofrecían en el servicio de referencia, y que dicho sea de paso, la aceptación de la planeación integral de esta área no fue algo sencillo sino que fue necesario negociar con los funcionarios correspondientes para que pudieran aprobar el plan que se tenía contemplado.

No obstante, de manera gradual fueron apreciándose resultados objetivos que convencían a los funcionarios sobre la necesidad de apoyar los planes que se orientaban hacia la reestructuración del servicio de referencia, y que aún posterior a la presentación del presente informe el plan seguía revisándose y complementándose para que el servicio de referencia se posicionara como el servicio que en teórica y práctica establecen nuestra profesión.

RECOMENDACIONES

Entre las recomendaciones que destacan en este informe encontramos:

- ✓ Es necesario dar continuidad a este tipo de acciones dentro del área referida.
- ✓ Se requiere también que los recursos humanos cuenten con un perfil especializado en el área de la bibliotecología, pero también deben de ser objeto de cursos de actualización para de esta forma mejorar cada día los servicios.
- ✓ Se recomienda la creación constante de servicios de información que sean diseñados por los recursos humanos de esta área, y en los cuales los recursos electrónicos aparezcan como elementos determinantes para dicha innovación.
- ✓ Se requiere la realización constante de cursos de formación de usuarios para así mantener a la comunidad de esta universidad con niveles acertados del uso y manejo de la información.
- ✓ En relación a la colecciones es preciso que estas sean complementadas con materiales impresos y recursos electrónicos para que los usuarios dispongan de recursos variados para dar cobertura a sus necesidades de información.
- ✓ Se recomienda que se realicen estudios de la comunidad para detectar sus necesidades de información y así disponer de documentos para solicitar recursos suficientes a la Institución.
- ✓ Se recomienda establecer formas de comunicación con el resto de las áreas: servicios, procesos técnicos y desarrollo de colecciones para reconocer si las actividades que se realizan en el área de referencia dan cobertura integral en lo que se propone la biblioteca.

OBRAS CONSULTADAS

- Allen, B. (2000). La evaluación de los servicios de consulta. *Introducción general al servicio de consulta libro de texto para el estudiante de bibliotecología y manual para el bibliotecario de consulta.*, Manuales (págs. 147-161). México: UNAM, CUIB; Fideicomiso para la cultura México-EUA; Información Científica Internacional; ALFAGRAMA.
- American Library Association. (2009). Reference and Use Services Association [RUSA]. Recuperado a partir de <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/index.cfm>
- Anders, M. E. (1967). El servicio de consulta en las bibliotecas especiales. *Bibliotecas y Archivos*, (1), 67-79.
- Basilio, C. (1978). Metodología de la consulta. *Ciencia Bibliotecaria*, 2(1), 29.
- Bopp, R. E., & Smith, L. C. (2000). *Introducción general al servicio de consulta libro de texto para el estudiante de bibliotecología y manual para el bibliotecario de consulta.* Manuales. México: UNAM, CUIB; Fideicomiso para la cultura México-EUA; Información Científica Internacional; ALFAGRAMA.
- Callan, R. (1998). The critical incident technique in hospitality research: an illustration from the UK lodge sector. *Tourism Management*, 19(1), 93-98. doi:16/S0261-5177(97)00078-2
- Calva González, J. J. (1998). Las necesidades de información del usuario en la automatización de unidades de información. *Revista general de información y documentación*, 1(1), 1132-1873.
- Carrizo Sainero, G., Irureta-Goyena Sánchez, P., & López de Quintana Sáenz, E. (2000). *Manual de fuentes de información.* Madrid: Cegal.
- Cebrián, B. J. (1997). *Fuentes de consulta para la documentación informativa.* Manuales Universitarios. Madrid: Universidad Europea de Madrid-CEES.

- Colegio Nacional de Bibliotecarios. (1982). *Recomendaciones sobre capacitación del personal bibliotecario no profesional y lista de actividades profesionales y no profesionales*. México.
- Colino, C. (2009). Método Comparativo. *Diccionario Crítico de Ciencias Sociales*. Recuperado Agosto 6, 2010, a partir de: http://www.ucm.es/info/eurotheo/diccionario/M/metodocomparativo_a.htm
- Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Bibliotecas de las Instituciones de Educación superior. (1977). *Diagnóstico de los sistemas bibliotecarios de las instituciones de educación superior participantes en el CONPAB-IES*. Guadalajara Jal. México: CONPAB-IES.
- Crouch, W. W. (1979). *The Information Interview: A Comprehensive Bibliography and an Analysis of the Literature*. Syracuse University Printing Services. Recuperado a partir de: <http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/contentdelivery/servlet/ERICServlet?accno=ED180501>
- Date, C. J. (2001). *Introducción a los sistemas de bases de datos*. México: Pearson Educación.
- Donoso Vegas, Rodrigo, & Ramírez Canales, J. (2006). Diversificación de servicios para bibliotecas digitales: Bibliotecas 2.0: Wikis, Blogs, Social Bookmark, RSS. Recuperado a partir de http://bibliotecarios.cl/conferencia_2006/C2006_003.pdf
- Echeverría Aguilar, J., & Donoso Vegas, R. (2005). Servicio de referencia electrónica basado en mensajería instantánea: propuesta metodológica. *Serie bibliotecología y gestión de la información*, 8. Recuperado a partir de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/serie_8.pdf
- Eichman, T. L. (1978). The Complex Nature of Opening Reference Questions. Recuperado a partir de <http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/detail?accno=EJ183787>
- Escalona Ríos, L. (1989). *Personal y usuarios de consulta: un estudio evaluativo en bibliotecas públicas del D.F.* México.

- Escalona Ríos, L. (2002). *Ámbito y competencia de la capacitación bibliotecaria y la formación profesional bibliotecológica en México*. Recuperado Mayo 24, 2011, a partir de <http://eprints.rclis.org/handle/10760/6136>
- Escalona Ríos, L. (2004). *La evaluación del servicio de consulta ¿calidad o cantidad?* Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado a partir de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/285/28570103.pdf>
- Evans, G. (1988). *Técnicas de administración para bibliotecarios*. México: Universidad Nacional Autónoma de México Dirección General de Bibliotecas.
- Flanagan, J. C. (1954). The critical incident technique. *Psychological Bulletin*, 51(4), 327-358. doi:10.1037/h0061470
- Frost, W. J. (2005). *The reference collection: from the shelf to the Web*. Binghamton, N.Y.: Haworth Information Press.
- García Ejarque, L. (2000). *Diccionario del archivero-bibliotecario: terminología de la elaboración, tratamiento y utilización de los materiales propios de los centros documentales*. Biblioteconomía y administración cultural Vol. 42. Gijón: Ediciones Trea.
- García, I., & Portugal, M. (2008). *Servicio de referencia: una propuesta integradora* Buenos Aires: Alfagrama.
- Garnsey, B., & Ronald, P. (2003). Los servicios de referencia a través del correo electrónico en la biblioteca pública. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 18(71), 57-76.
- Garza Mercado, A. (1997). *Obras generales de consulta*. México: El Colegio de México Biblioteca Daniel Cosío Villegas.

- Giappiconi, T., Pirsich, V., & Hapel, R. (2001). Servicios de futuro basados en Internet en las bibliotecas públicas. *Red internacional de bibliotecas públicas*, Biblioteca y gestión. Barcelona: Fundación Bertelsmann. Recuperado a partir de <http://biblioteca.vitanet.cl/colecciones/000/020/servinter.pdf>
- Gómez Hernández, J. (2002). *Gestión de bibliotecas: texto-guía de las asignaturas de «Biblioteconomía General» y «Biblioteconomía Especializada»*. Murcia: Universidad de Murcia.
- Gosling, M. (2002). *Servicio de referencia*. Manuales bibliotecarios. Bogotá: Rojas eberhard editores.
- Green, S. S. (1876). Personal relations between readers and librarians. *American Library Journal*, <http://polaris.gseis.ucla.edu/jrichardson/DIS220/personal.htm>, 74-81.
- Grogan, D. (1992). *Practical reference work* (2o ed.). London: Library Association Publishing.
- Guinchat, C., & Unesco. (1983). *Introducción general a las ciencias y técnicas de la información y de la documentación*. Paris ;Montevideo: Unesco ;;ROSTLAC.
- Hannelore, R. (1980). *Reference Services as a Teaching Function*. Graduate School of Library and Information Science. University of Illinois at Urbana-Champaign.
- Hannelore, R. (2006). *Alfabetización informacional en el entorno del servicio de referencia: Preparándonos para el futuro*. España: Universidad de Murcia.
- Hernández Salazar, P. (1993). El perfil del usuario de información. *Investigación bibliotecológica*, 7(15), 16-22.
- Hernandez Villeda, R. de G. (2005). *Servicios de subcontratación para la biblioteca de la Universidad Anáhuac Poniente*. México.
- Herraiz Martín, M. (1997). *Los complementos por mayor trabajo realizado: primas e incentivos*. Colección estudios / CES 43. CES.

- Howell, B. J., & And Others. (1976). *Fleeting Encounters--A Role Analysis of Reference Librarian-Patron Interaction*. Recuperado a partir de <http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/detail?accno=EJ153990>
- Katz, W. (1978a). *Introduction to reference work* (3ra ed.). New York: McGraw-Hill.
- Katz, W. (1978b). *Reference and information services : a reader*. Metuchen N.J.: Scarecrow Press.
- Kibbee, J. Z. (2000). La organización y la gerencia de los servicios de consulta e información. *Introducción general al servicio de consulta: libro de texto para el estudiante de bibliotecología y manual para el bibliotecario de consulta* (pág. 448). México: UNAM, CUIB; Fideicomiso para la cultura México-EUA; Información Científica Internacional; ALFAGRAMA.
- Lancaster, F. (1983). *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*. México: Universidad Nacional Autónoma de México Dirección General de Bibliotecas.
- Lancaster, F. (2002). *El control del vocabulario en la recuperación de información* (2a ed.). [Valencia]: Universidad de Valencia.
- Lancaster, Frederick. (1980). *Pautas para la evaluación de sistemas y servicios de información*. Paris: UNESCO.
- Lavroff, N. (1992). *Mundos virtuales: realidad virtual y ciberespacio*. Anaya Multimedia.
- Lee, S. (1983). *Reference service : a perspective*. Ann Arbor MI.: Pierian Press.
- López Yepes, J. (2004). *Diccionario enciclopédico de ciencias de la documentación*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Malmierca, R. (1998). El servicio de referencia y el bibliotecario referencista. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 13(51), 9.

- Manso Rodríguez, R. A. (2007). Del escritorio tradicional al virtual: nuevas posibilidades para el servicio de referencia. Recuperado a partir de http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_02_07/aci08207.htm
- Manso Rodríguez, R. A. (2008a). Referencia Virtual: un enfoque desde las dimensiones asociadas a la gestión de información. *Ciencias de la Información*, 39(2), 59-73.
- Manso Rodríguez, R. A. (2008b). Servicio de referencia virtual: Teoría y práctica en torno a las políticas para su gestión y desarrollo. *Revista Española de Documentación Científica*, 31(1), 39-51.
- Manso Rodríguez, R. A. (2006). *Servicio de Referencia Virtual: concepto, organización y evaluación*. Editorial Feijóo.
- Martin, J. (1987). *Organización de las bases de datos*. Prentice-hall Hispanoamericana.
- Martínez de Sousa, J. (1993). *Diccionario de bibliología y ciencias afines: terminología relativa a archivística, artes e industrias gráficas, bibliofilia, bibliografía, bibliología, bibliotecología, biblioteconomía...* Biblioteconomía y administración cultural, 100. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- Martínez del Prado, A. (2008). *Criterios para desarrollar servicios de referencia virtual*. México.
- Melnik, D. (2006). *Principios de referencia: fuentes y servicios de consulta* (2a ed.). Buenos Aires: Alfagrama.
- Merlo Vega, J. A. M. (2000). El servicio bibliotecario de referencia. *Anales de Documentación*, 3, 93-126.
- Mora González, R. M. (2004). *La automatización del archivo vertical del servicio de consulta de la Universidad Anáhuac del Norte*. México.

- Morales Campos, E. (1993). *El servicio de consulta*. Centro universitario de investigaciones bibliotecológicas Serie manuales / CUIB. UNAM.
- Navarro Bonilla, D. (2001). El servicio de referencia archivístico: retos y oportunidades. *Revista Española de Documentación Científica*, 24(2), 178-197.
- Navarro, F. (2004). *La enciclopedia* (Vol. 18). Barcelona: Salvat.
- Pagaza García, R., Rogeiro Buendía, M. T., & Brito Ocampo, S. (1990). *Las obras de consulta mexicanas, siglos XVI al XX*. Monografías / UNAM, CUIB. UNAM, CUIB.
- Perales Ojeda, A. (1962). *Las obras de consulta: reseña historicocrítica*. México: UNAM.
- Perales Ojeda, A. (1975). *De la informática*. México: UNAM.
- Posada, A. (2008). *Enciclopedia Universal Ilustrada* (Vol. LV). Madrid: Espasa Calpe.
- Rader, H. B. (2000). Alfabetización informacional en el entorno del servicio de referencia: preparándonos para el futuro (Vol. 3, págs. 209-216).
- Ramírez Escárcega, A. (1999). *Desarrollo de colecciones en las ciberbibliotecas*. Presentado en: VII Reunión de Bibliotecarios de la Península de Yucatán: Biblios.
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española*. [Madrid]: Espasa.
- Rivas Pérez, M. del C. (2000). *El servicio de consulta: desarrollo y funciones*. México.
- Robbins, J. (1988). *Are we there yet?: evaluating library collections, services, programs, and personnel*. [S.l.]: Univ Of Wisconsin.
- Rodríguez Vidal, P. L. (2005). *Formación de referencistas en el nuevo entorno de la información y las bibliotecas*. México.
- Rothstein, S. (1977). Across the Desk: 100 years of Reference Encounters. *Canadian Library Journal*, 34(5), 391-397.
- Rothstein, S. (1983). The Making of a Reference Librarian. *Library Trends*, 31(3), 375-399.

- Rothstein, S. (1989a). Reference Service: The New Dimension in Librarianship. *Reference Librarian*, (25-26), 161-72.
- Rothstein, S. (1989b). The Measurement and Evaluation of Reference Service. *Reference Librarian*, 25-26, 173-190.
- Sabor, J. (1957). *Manual de fuentes de información obras de referencia, enciclopedias, diccionarios, bibliografías, biografías, etc.* Buenos Aires: Kapelusz.
- Sabor, J. (1984). Servicio de Referencia. *Manual de bibliotecología* (2o ed.). México: Kapelusz Mexicana.
- Sánchez Staforelli, X. (2005). Guía práctica para el uso de las fuentes generales de información impresa y electrónicas. *Universidad Tecnológica Metropolitana, Departamento de Gestión de Información*, 4, 1-68.
- Santana Larenas, G. (1999). *Programación y control de proyectos* (3o ed.). Santa Fé de Bogotá: Rojas Eberhard.
- Schmelkes, C. (1998). *Manual para la presentación de anteproyectos e informes de investigación* (2o ed.). México: Oxford University Press México.
- Shores, L. (1954). *Basic reference sources an introduction to materials and methods*. Chicago: American Library Assn.
- Talavera Ibarra, M. A. (2000). El bibliotecario electrónico: consideraciones en torno al servicio de referencia en la era digital. *Biblios*, (3), 1.
- Terry, G. (1973). *Principios de administración*. Buenos Aires: El Ateneo.
- Thompson, J. (1990). *La biblioteca universitaria: introducción a su gestión*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Pirámide.
- Torres Ramírez, I. de. (1999). *Las fuentes de información estudios teórico-prácticos ed. Isabel de Torres Ramírez*. Ciencias de la información Biblioteconomía y documentación. Síntesis.

Universidad Anáhuac México Norte. (2010a). Historia. Recuperado Mayo 26, 2010, a partir de <http://www.anahuac.mx/index.php/la-universidad/historia.html>

Universidad Anáhuac México Norte. (2010b). Misión de la Universidad Anáhuac. Recuperado Mayo 26, 2010, a partir de <http://www.anahuac.mx/index.php/la-universidad/mision.html>

Universidad Anáhuac México Norte. (2010c). Logotipo y Lema. Recuperado Mayo 26, 2010, a partir de <http://www.anahuac.mx/index.php/la-universidad/logotipo-y-lema.html>

Universidad Anáhuac México Norte. (2010d). Escuelas y Facultades. Recuperado Mayo 26, 2010, a partir de <http://www.anahuac.mx/index.php/escuelas-y-facultades.html>

Universidad Anáhuac México Norte. (2010e). Objetivo. Recuperado Mayo 26, 2010, a partir de <http://www.anahuac.mx/biblioteca/servcapa.html>

Universidad Anáhuac México Norte. (2010f). Dirección - Biblioteca Universidad Anáhuac México Norte. Recuperado Mayo 26, 2010, a partir de <http://www.anahuac.mx/biblioteca/direccion.html>

Universidad Anáhuac México Norte. (2010g). Coordinación de Servicios al Público - Biblioteca Universidad Anáhuac México Norte. Recuperado Mayo 26, 2010, a partir de <http://www.anahuac.mx/biblioteca/servicios.html>

Universidad Anáhuac México Norte. (2010h). Coordinación de Adquisiciones - Biblioteca Universidad Anáhuac México Norte. Recuperado Mayo 26, 2010, a partir de <http://www.anahuac.mx/biblioteca/adquisiciones.html>

Universidad Anáhuac México Norte. (2010i). Procesos Técnicos - Biblioteca Universidad Anáhuac México Norte. Recuperado Mayo 26, 2010, a partir de <http://www.anahuac.mx/biblioteca/procesos.html>

- Universidad Anáhuac México Norte. (2010j). Coordinación del CERAP - Universidad Anáhuac México Norte. Recuperado Mayo 26, 2010, a partir de <http://www.anahuac.mx/biblioteca/cerap.html>
- Vargas, G. A. T., & Avillaneda, M. D. R. S. (2005). El servicio de referencia en la biblioteca digital. *Investigación bibliotecológica*, 19, 39.
- Wheeler, J. L. (1970). *Administración práctica en bibliotecas públicas*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Whitlatch, J. (2000). *Evaluating reference services: a practical guide*. Chicago: American Library Association.
- Young, H., & American Library Association. (1988). *Glosario ALA de bibliotecología y ciencias de la información*. Madrid: Díaz de Santos.

ANEXOS

Anexo 1 Matriz cruzada

A) Administración

I	ADMINISTRATIVO	No	SI
*	ÁREA DE CONSULTA		
1	Realizan función de planeación	X	
2	Realizan función de organización	X	
3	Realizan función de ejecución	X	
4	Realizan función de control	X	
5	Cuentan con objetivos	X	
6	Cuentan con reglamento interno de trabajo	X	
7	Cuentan con manual de procedimientos	X	
8	Cuentan con manual de políticas	X	
9	Cuentan con manual de rutinas	X	
10	Cuentan con métodos de desempeño	X	
11	Existen programas de estímulos	X	
12	Se hace estadística para controlar funciones	X	
13	Se hacen informes de trabajo		X
14	Se cuentan con formatos de consulta	X	
15	Se cuenta con formatos de estadística para consulta	X	
16	Se cuenta con formatos de afluencia de usuarios	X	
17	Se cuenta con guías de bienvenida	X	
18	Se cuenta con guías del manejo del área	X	
19	Se tienen trípticos informativos del área de consulta	X	

B) Recursos humanos

II RECURSOS HUMANOS			
*	PERSONAL	No	SI
1	Cubre el perfil en bibliotecología (titulado)	X	
2	Es suficiente el personal	X	
3	Existe perfil de puestos		X
4	Interés por los servicios al público		
5	Preciso		X
6	Responsable	X	
7	Cortés	X	
8	Amable	X	
9	Rápido		X
10	Paciente	X	
11	Ordenado	X	
12	Habilidad para sistematizar y clasificar el conocimiento	X	
13	Responsabilidad para buscar los datos	X	
14	Exactitud para identificar y proporcionar la información	X	
15	Facilidad y adaptabilidad para pasar de un tema a otro	X	
16	FUNCIONES		
17	Supervisión	X	
18	Información	X	
19	Instrucción	X	
20	Evaluación	X	
		X	

C) Servicios

III	SERVICIOS		
*	ÁREA DE REFERENCIA	No	SI
1	Cursos de inducción	X	
2	Buzón de quejas y sugerencias		X
3	Formación de usuarios	X	
4	Estrategias para el servicios	X	
5	Visitas guiadas	X	
6	Atención al usuario		X
7	Promoción y difusión	X	
8	Orientación		X
9	Consulta a bases de datos		X
10	Diseminación Selectiva de Información	X	
11	Consulta de libros electrónicos	X	
12	Consulta virtual	X	
13	Servicio de alerta	X	
14	Servicio 24/7	X	
15	Préstamo Interbibliotecario		X
16	Elaboración de índices	X	
17	Elaboración de bibliografías	X	
18	Extensión bibliotecaria	X	
19	Exhibición de Nuevas adquisiciones		X
20	Habilidades informativas	X	
21	Servicios de resúmenes	X	
22	Servicios de respuesta inmediata	X	
23	Periódico mural		X
24	Cooperación bibliotecaria	X	
25	Servicios especiales	X	
26	Boletines informativos		X
27	Elaboración de tesauros	X	

D) Usuarios

IV	USUARIOS	No	SI
1	Estudios de usuarios	X	
2	Son sujetos a pruebas de detección de necesidades	X	
3	Se realizan perfiles de usuario	X	
4	Reciben apoyo para realización de tesis	X	
5	Vinculo con profesores	X	
6	Vinculo con investigadores	X	
		X	

E) Recursos materiales

V	RECURSOS MATERIALES		
*	COLECCIÓN DE REFERENCIA	No	SI
1	Se rigen con forme a normas	X	
2	Existen políticas de Selección	X	
3	Existen políticas de adquisición	X	
4	Estisten políticas de Descarte	X	
5	Se hacen estudios de desarrollo de colecciones	X	
6	Se evalua colección	X	
7	Satisface las necesidades de los planes de estudio	X	
8	Se hacen estudios bibliométricos	X	
9	Se tiene un seguimiento con forme a necesidades	X	
10	Hay comunicación con los otros departamentos	X	
11	Redes de información	X	
12	Obras de consulta electrónicas	X	
13	Hay estudios de desarrollo de colecciones	X	
		X	

*	MOBILIARIO	No	Si
	Las mesas se encuentran en buen estado		X
	Las sillas tiene el color y la comodidad adecuada		X
	Hay escritorios especificos para la entrevista de consulta	X	
	Hay sillones para la lectura en sala		X
	La estantería es adecuada al área de consulta		X
	Existen exhibidores de nuevas adquisiciones		X
	Cuentan con pizarrones para periódico mural		X
	Cuentan con carrito de depósito de libros		X

+	TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUINICACIÓN	No	Si
	Cuentan con Red de Internet		X
	La Red es de banda ancha		X
	Cuentan con Red Inhalámbrica		X
	Cuentan con el software necesario		X
	Cuentan con el hardware suficiente	X	
	Las computadoras cumplen con los requerimientos mínimos		X
	Cuentan con Impresora		X
	Cuentan con teléfono		X
	Cuentan con Fax		X
	Cuentan con equipo de video		X
	Cuentan con cámaras fotográficas		X
	Cuentan con proyector de acetatos		X
	Cuentan con cañon		X

F) Evaluación

VI	MÉTODOS DE CONTROL Y EVALUACIÓN		
*	ÁREA DE CONSULTA	No	SI
1	Programas y proyectos internos	X	
2	Elaboración de programas de evaluación: impreso, electrónico	X	
3	Sistema de control y atención al usuario	X	
4	Control de referencias atendidas	X	
5	Control sobre los perfiles de necesidades de información	X	
6	Evaluación para la satisfacción de usuarios	X	
7	Sistemas de evaluación para programas de capacitación	X	
8	Control de referencias externas atendidas	X	
9	Evaluación de respuestas transnacionales	X	
10	Valoración de obras de referencia para su adquisición	X	

ANEXO 2 ACCIONES ESTRATÉGICAS

A partir de los resultados obtenidos en nuestro diagnóstico se pudieron advertir una serie de debilidades que entorpecen el funcionamiento adecuado del área de referencia en la Biblioteca de la Universidad Anáhuac México Norte, por lo que en función de las mismas resulta pertinente formular las siguientes líneas de acción generales que permitan su correcta y mejora gradual.

1. Diseñar los manuales administrativos requeridos en el área.
2. Formular las políticas pertinentes para el servicio de referencia.
3. Diferenciar las actividades profesionales y No profesionales en el área de referencia.
4. Ponderar la contratación de personal profesional en bibliotecología para los servicios del área.
5. Generar la participación del personal en cursos de actualización con el servicio de referencia.
6. Establecer la aplicación de estudios de necesidades de información de usuarios.
7. Crear un programa de estrategias para la prestación de servicios de referencia e información.
8. Impulsar servicios alternos a los ya conocidos mediante la utilización de las Tecnologías de información y comunicación.
9. Diseñar programas de extensión bibliotecaria para fortalecer la promoción y difusión del área de referencia.
10. Implementar investigaciones relacionadas con la colección y uso de la misma en el servicio de referencia.
11. Fortalecer canales de comunicación con otras áreas estratégicas con el área de referencia.
12. Diseñar investigaciones enfocadas al reconocimiento de la satisfacción de usuarios.
13. Mantener un adecuado desarrollo de colecciones de consulta, tanto en formato impreso y digital.
14. Elaborar sistemas de control de los servicios ofrecidos.
15. Establecer y desarrollar de manera sistemática la valoración de los servicios que se ofrecen en el área de referencia.

ANEXO 3 PROGRAMA DE ACTIVIDADES

El programa de actividades es medular en el desarrollo de este informe, por lo tanto en este apartado se presenta el diseño y establecimiento de un programa integral, que guiará de forma muy puntual a todos aquellos que se encuentren dentro del área objeto de estudio.

Administración

Diseño y establecimiento de un programa integral de actividades.

Una de las primeras acciones que se decidieron realizar posterior al análisis de diagnóstico, fue el diseño de un programa de actividades que dieran cuenta de las acciones que tenían que llevarse a cabo para corregir y mejorar el servicio de referencia de la Biblioteca de la Universidad Anáhuac México Norte, y que hasta antes del presente informe no se había tenido la idea de elaborar un programa de similar magnitud.

Como parte de las actividades del diagnóstico se intenta indagar si efectivamente existía algún antecedente de un plan de actividades ex-profeso para esta área, sin embargo, se descubrió que no existía un plan similar y que de los pocos intentos que se habían formulado no alcanzaban a tener las intenciones y proporciones que el plan que se deseaba implantar.

Uno de los planes que se intentó diseñar y posteriormente aplicar data del año 2000, pero no especificaba con claridad las acciones referentes al servicio de referencia y más bien sus características respondían a un plan general donde el servicio de referencia sólo aparecía con una acción, en la que se solicitaba la cantidad anual de consultas proporcionadas en dicha área pero no así el desglose general de actividades y la explicación detallada de lo que se quería hacer. Frente a esto se toma la decisión de diseñar un plan específico de actividades en el cual los bibliotecólogos responsables del servicio de referencia se comprometían a establecer las actividades que como producto del diagnóstico aparecían como necesarias. Para esto se investigó, si a nivel institucional existía una metodología que esquemáticamente indicara la forma en que tendría que presentarse la planeación de actividades o si en su defecto sería obligado realizarse.

De ello se observa que la institución no dispone de un formato o metodología específica, por lo que se formula y elabora para presentarse a los funcionarios correspondientes, quienes darían el visto bueno en relación a los recursos necesarios.

De este modo, y asistidos por las fuentes de información administrativa y la literatura especializada en nuestra área, se establecieron los siguientes aspectos que forman los contenidos del plan de actividades.

- **Antecedentes**

En este punto se ofrece un bosquejo referente a la institución que a primera vista aparecía en el área del servicio de referencia, en este mismo apartado se hicieron los señalamientos de que hasta este momento no se había realizado una planeación de igual magnitud, por lo que dicha planeación sería un primer gran esfuerzo que contribuiría a ofrecer formalidad en las secciones que el área necesitaba y de igual manera se hacía alusión a los recursos requeridos para la aplicación de este plan. El área de servicio de referencia debería disponer de acciones correctivas y mejoramiento para la satisfacción de necesidades de información de sus usuarios.

- **Objetivos**

En este apartado se establecen tanto las metas como los propósitos que se persiguen en la elaboración del plan de actividades, los cuales permiten reconocer si se avanza en la consecución de los mismos o si es necesaria su corrección.

Como objeto general de este plan, se señaló lo siguiente:

Objetivo General

Establecer las actividades necesarias que corrijan y mejoren el área de referencia para ofrecer un servicio adecuado a los usuarios que lo soliciten.

Objetivos Específicos

- Diseñar los instrumentos administrativos que se requieren en el servicio de referencia.
- Diferenciar las actividades profesionales y no profesionales del área de servicio de referencia.
- Establecer los mecanismos de control correspondientes para el área de servicio de referencia.
- Crear una base de datos que integre las preguntas frecuentes.
- Diseñar cursos de formación de usuarios.
- Conformar y recuperar documentos para la bibliografía básica y complementaria.
- Fortalecer asesorías personalizadas
- Elaborar un programa de difusión del servicio de referencia
- Crear convenios de colaboración institucionales.
- Diseñar servicios y productos de información.

- **Alcances**

En este rubro se puntualiza sobre la cobertura que contempla el plan de actividades, se hace énfasis en aspectos de administración, recursos humanos servicios, usuarios, recursos materiales y evaluación integral de actividades en el área de referencia.

- **Estudio de viabilidad**

En este apartado se contempla la realización de un estudio diagnóstico que documente de forma impresa la problemática existente en el área de referencia y sus servicios. Es viable reconocer sobre la necesidad de la aplicación de este tipo de estudio ya que sin su realización se corre el riesgo de no disponer de datos que hagan posible la fundamentación de la problemática, pero que además, impediría la formulación aceptada de las decisiones con respecto a las acciones que resultan inminentes para la corrección y mejora del área de referencia. En el diseño del estudio de viabilidad se estableció una estela de observación

que contenía reactivos formulados a partir de lo que recomienda la literatura especializada, mismo que pormenorizaban dicha situación.

- **Formulación de acciones estratégicas**

Dentro de esta acción se trazaron las líneas generales de acción que podrían ser susceptibles para la selección y aplicación en el área de referencia, sin embargo, hay que indicar que son líneas de acción que pueden ser o no integradas al plan de actividades y cuya aplicación depende, de la problemática que se desea solucionar, pero no significan que obligadamente todas las líneas de acción agrupadas en este punto deben ser retomadas e integradas al plan antes mencionado, de ahí que sea preciso ser cuidadoso en la determinación sobre las líneas de acción que se desean abordar.

- **Programa de actividades**

En este apartado se presentan en forma ordenada cada una de las actividades que fueron seleccionadas en los rubros: administración, recursos humanos y materiales, servicios y las formas de evaluación que permitan reconocer los avances determinados para cada actividad. Por esto mismo resulta conveniente que el responsable de diseñar este programa esté convencido que efectivamente son las actividades que se requieren, aunque también es importante la flexibilidad para la integración de alguna otra actividad que pudiera aparecer de forma emergente y que contribuya posteriormente a la realización del programa de actividades.

- **Evaluación,**

Es una actividad que permite valorizar si efectivamente los objetivos y las metas están siendo cumplidos en el periodo de tiempo que se determinó, y también si los recursos tanto materiales como humanos han sido suficientes o es necesaria la agregación de otros recursos para que no entorpezca el desarrollo del programa. Así como es necesario establecer un plan, también lo es su evaluación correspondiente ya que esta actividad

contribuirá al mejoramiento continuo de la toma de decisiones, y se convertirá en un referente inmediato para una futura planeación de actividades.

A manera de síntesis podemos concluir que el establecimiento de un programa de actividades resulta fundamental para los propósitos de corrección, mejora y evaluación de lo que se realiza en el área de referencia y se proyecta de esta manera como un instrumento administrativo que sirve de referencia y de conducción en la gestión del área objeto de estudio.

Diseño y elaboración de instrumentos administrativos.

Dentro de esta actividad se tenía presente que era necesario diseñar y elaborar instrumentos administrativos como lo son el manual de procedimientos y el manual de políticas, pero no se abordó debido a la amplitud que de ellos se deriva, fue mejor enfocarnos a las herramientas de consulta, formación, inducción y valoración de los procedimientos que se ejecutan en cada uno de los servicios que pertenecen al área de referencia.

En este sentido, lo primero que se llevó a cabo dentro de esta actividad fue identificar si a nivel institucional existían normas internacionales a las cuales se encontraba sujeta la biblioteca y por lo mismo se requería que los lineamientos establecidos en dichas normas se fueran realizando de la misma manera en lo que respecta a las actividades y procedimientos en el servicio de referencia.

Conforme a lo anterior se consultó al área jurídica de la institución quien es la responsable de aplicar la normatividad que a nivel administrativo se adopta, y la respuesta que se obtuvo fue que no hay una norma integral que cubra de forma general o particular al servicio de referencia, fue mencionado que se basan en unas recomendaciones que proponen la ANUIES para servicios y desarrollo de colecciones.

Esto evidentemente alertó al responsable de biblioteca y se determinó que su cobertura debería ser inmediata, por tal motivo se tuvieron reuniones preliminares entre responsables de biblioteca y del área de referencia para que posteriormente con el responsable del área jurídica se pudiera avanzar en la realización del manual de procedimientos y políticas de todos y cada uno de los servicios de la biblioteca.

Al responsable del área de referencia le fue requerida la siguiente información:

- Identificación de los servicios que se ofrecen en el área de referencia.

- Descripción de los procesos implicados en las actividades.
- Identificación de los formatos y/o mecanismos impresos o electrónicos que utilizan los bibliotecarios y los usuarios del área de referencia.
- Sustentos legales en los cuales se fundamentan las actividades.
- Registro de operaciones y rutinas.

La entrega de la información requerida, contemplo lo siguiente:

Tabla 9 Identificación de actividades

SERVICIOS DEL ÁREA DE REFERENCIA				
SERVICIO	DESCRIPCIÓN	FORMATOS	JURÍDICO	BITÁCORA
Orientación				
Préstamo				
Devolución				

Fuente: Elaborado por el autor del presente informe por actividad profesional

Referente a este apartado se identificó que no se tenían diseñados ni elaborados los sustentos jurídicos o legales para la realización de este tipo de instrumentos administrativos, lo cual generó inquietud y alertaba sobre la necesidad de disponer en forma inmediata de estas disposiciones para poder así avanzar en la elaboración de los documentos administrativos correspondientes.

Desafortunadamente a pesar de la entrega en tiempo y forma de la información solicitada por parte del área ya aludida, hasta el momento de la finalización del presente informe no se habían logrado elaborar dichos instrumentos y la argumentación que se brindaba para esto era que una empresa consultora se responsabilizaría de su elaboración. Con todo, se puede decir que el área de referencia contribuyó para que esta actividad fuera realizada.

Establecimiento de políticas para el área de servicio de referencia.

Dentro de la gestión del área de referencia y sus servicios, se venían contemplando otra actividad que igualmente formaba parte del programa integral de actividades y que se refería al diseño y elaboración de políticas específicas para dicha área. De este modo se procedió a la realización de una especie de manual donde se establecían las orientaciones de acciones impresas en un documento para que favoreciera el desarrollo de actividades para el personal y de los servicios para los usuarios.

En este mismo sentido se hizo una revisión sobre la existencia de políticas similares empleadas antes de la realización de este informe, pero se descubrió que no existían políticas que sentaran el precedente para retomarlas o ajustarlas a las necesidades actuales del área de referencia, lo más que se pudo rescatar fue un documento en donde se desprendían dos aseveraciones:

- Los libros de consulta no se prestan de forma externa.
- El material de consulta no es objeto de reproducciones mecánicas (fotocopias).

Por lo tanto, ante la ausencia de este tipo de instrumentos administrativos se procedió a elaborar las políticas que guiara a los servicios y actividades que se realizan en el área de referencia. El resultado de este propósito es:

- **Objetivos:** Establecer las directrices que de manera impresa se proporcionan para las acciones relacionadas con el servicio de referencia, así como la toma de decisiones que pudieron efectuarse al respecto.
- **Normatividad:** Las presentes políticas se diseñan a partir de la reglamentación interna institucional, el reglamento de biblioteca y las disposiciones de planeación general que rigen institucionalmente.
- **Alcances:** Las presentes políticas pretenden una cobertura hacia aspectos relacionados con el servicio de referencia, recursos humanos e infraestructura existente en nuestra área.

A continuación se presentan las políticas del servicio de referencia de la Biblioteca de la Universidad Anáhuac México Norte.

Políticas del servicio de referencia
BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD ANÁHUAC MÉXICO NORTE

- Las solicitudes de información pueden ser realizadas por los alumnos y profesores cuya matrícula se encuentre vigente, así como el personal administrativo, que se identificará con la credencial vigente del campus.
- El bibliotecario y el usuario deberán tener tiempo disponible para realizar un asesoramiento o acordar la hora y fecha para ofrecer el servicio.
- La información de las bases de datos electrónicas solo podrán ser utilizadas con fines académicos no podrán ser transferidas por los usuarios a personas, instituciones, o empresas ajenas a la Universidad Anáhuac México Norte.
- Se deberá de llenar un *formato de solicitud del Servicio de Referencia* que servirá de control para conocer qué estrategia de búsqueda utilizó el Bibliotecario.
- La Biblioteca se hará responsable por la protección de datos de carácter personal de sus usuarios. Por lo tanto, estos no podrán ser transferidos o cedidos a terceras personas. La Biblioteca podrá utilizar dichos datos tan sólo para fines estadísticos que permitan la mejora del servicio.
- La ayuda ofrecida a usuarios podrá ser de nivel conservador, moderado o máximo dependiendo del tiempo y disponibilidad de los usuarios y bibliotecarios.
 - **Conservador:** Implica dirigir al usuario a una fuente o proporcionarle ayuda mínima para que el escuche y encuentre la información que necesita.
 - **Moderado:** Implica una instrucción en el uso y el manejo de los diversos tipo de fuentes que existen y que servirán para proporcionar la respuesta al usuario.
 - **Máximo:** Proporcionar constante respuesta, quedarse con el usuario en todo el proceso de búsqueda y elaborarle una bibliografía personalizada.
- Se permitirá el envío de bibliografías por correo electrónico, ya que no se cuenta con el servicio de impresión.
- El usuario podrá guardar la información recuperada en un dispositivo móvil o podrá enviarse vía correo electrónico.

- La cobertura para ayudar al usuario será:
 - Remitir a las bases de datos de la Biblioteca que le pueden ayudar a localizar información.
 - Utilizar el Internet para acceder a sitios académicos útiles.
 - Alfabetizar en el uso del catálogo.
 - Acceder a catálogos de otras bibliotecas con las cuales se tenga acuerdo interbibliotecario.
- El tiempo de respuesta se determinará a partir de la solicitud y el tipo de pregunta planteada, y se dará un tiempo máximo de apoyo a una búsqueda de 48 hrs.

El horario de servicio será de lunes a viernes de 7.00 a 22.00 hrs. Y sábados de 9.00 a 14.00 hrs.

Gestión para la asistencia a cursos de capacitación y actualización en el área de servicio de referencia.

Una opción más que es determinante para el servicio de referencia y la acertada realización de sus servicios es el aseguramiento de que los recursos humanos en esta área deben ser objeto de cursos de capacitación y actualización vinculados con las actividades que realizan en el servicio de referencia, esto viene al caso ya que en muchas ocasiones se tiene la creencia que el hecho de que sean profesionistas en el área de bibliotecología resulta suficiente para poder ofrecer el servicio, por tal motivo deben de asistir a cursos de especialización en los cuales obtengan más conocimientos que les permitan innovar sus servicios y productos en el área aludida.

Esa argumentación fue infinidad de veces utilizada hasta antes de realizar este informe e incorporar las acciones de cambio correspondientes, por lo que no era extraño observar que el servicio sólo se ofrecía de forma monótona y rutinaria, que afectaba al usuario y al bibliotecólogos. Al primero, porque dejaba de acudir a este servicio al observar que siempre era el mismo y no ofrecían mejora alguna; por lo que toca el personal se resignaba a realizar las mismas rutinas sin motivarse a crear acciones innovadoras con nuevos servicios.

Estos dos testimonios, en cierta manera permitieron hacer posible la gestión de solicitar dentro de las actividades del bibliotecólogo la solicitud para asistir a los cursos de

capacitación y actualización que se ofrecían en distintas instituciones del país y también a través de sistemas remotos, mediante la utilización de tutoriales que aparecen en la red.

En este sentido, uno de los primeros pasos que se dieron fue buscar en la red aquellos cursos que en su modalidad de tutorías pudieran dar cobertura a este propósito, aunque si bien existen algunos resultaban insuficientes, además de que era imposible tomarlos en hora de servicio pues la carga de trabajo así lo planteaban, aunque esto en un principio resulto innovador, no daba cobertura a las expectativas de lo que es un curso formalmente elaborado y del cual se obtuviera una constancia de asistencia que permitiera certificar no solamente la participación a ese cursos sino la obtención de conocimientos sobre el mismo.

En una segunda instancia se revisaron los cursos que se ofrecían de manera remota en instituciones internacionales relacionadas directamente con el servicio de referencia, encontrando que varios de estos cursos tenían un costo muy elevado y que además tenía que pagarse en moneda extranjera, lo que evidentemente no fue aceptado por los funcionarios de la biblioteca y tuvieron que buscarse otras alternativas que hicieran posible la obtención de asistencia a cursos.

Una tercera alternativa fue buscar y localizar cursos que se ofrecieran a nivel institucional o a través de empresas nacionales que se vincularan con el servicio de referencia, por lo que se acudió al CUIB, DGB-UNAM, Info-Consultores, Outsourcing, entre otros que ofrecen cursos de capacitación a nivel general o en grupos reducidos, aunque también los costos si bien eran reducidos en comparación con los que se ofrecen a nivel internacional, al menos resultaban más realista para poder tomarlos, por lo que se decidió formular una propuesta en donde semestralmente los bibliotecólogos del servicio de referencia fueran objeto de recibir al menos dos asistencias a cursos de capacitación durante el año electivo escolar, es decir, uno por cada semestre, y que la institución se hiciera responsable de cubrir los costos que el curso implicaba.

Esta propuesta no fue aceptada de manera inmediata y se tuvieron que hacer las negociaciones correspondientes en donde se planteaba como una condición determinante que lo bibliotecólogos deberían al menos cumplir un año de actividades en esta área para tener derecho de asistir a estos cursos, además de que al finalizar el mismo deberían entregar un informe y un proyecto susceptible de ser aplicado en el área correspondiente y

de no ser así, el bibliotecólogo estaría sujeto a devolver el monto de dicho curso a la institución, evitando de esta forma cualquier problema legal a derivarse.

En este entendido, el personal profesional en bibliotecología que se encontraba adscrito al área de referencia, solamente podría ser considerado para recibir los cursos de actualización de dicha área, pero no así el personal de apoyo, ya que sus actividades no requerían de especialización alguna y podían denominarse rutinarios por lo tanto los bibliotecólogos especializados se turnarían para asistir a estos cursos pero no podrían asistir conjuntamente ya que esto descuidaría el servicio.

Con este acuerdo los bibliotecólogos asistieron a los cursos que impartían el CUIB, DGB-UNAM e incluso aquellos eventos como jornadas y congresos en donde se presentaran ponencias relacionadas con el servicio de referencia, de esta forma cumplir con lo establecido con los funcionarios de la biblioteca y buscar con este tipo de acciones elevar la calidad de los servicios que se ofrecen.

Una última forma de actualización, se relaciona con la adquisición de documentos impresos y electrónicos que tratan sobre el servicio de referencia y con lo cual se estaría dando cobertura a las necesidades de capacitación y actualización que se plantearon para esta área, y con lo cual se logró crear una pequeña especie de biblioteca para que el bibliotecario acudiera a consultarlos y a leerlos para ampliar el conocimientos que tiene sobre el servicio de referencia.

Establecimiento de convenios de colaboración con instituciones afines.

En esta actividad se pretende generar alternativas que permitan el convenio inter-institucional y con unidades de información afines a las de la universidad, para esto mismo se pensaron en cuatro niveles de cooperación que podrían darse desde el área de referencia pero que de alguna manera también impacten en el resto de las áreas que conforman la biblioteca.

Así, sabedores de que la biblioteca no va a ser capaz de ofrecer la información que satisfaga las necesidades de los usuarios en un 100%, motivó la creación de convenios de colaboración, inicialmente entre las bibliotecas de campus, y posteriormente con aquellas instituciones que tuvieran una unidad de información similar a las nuestra pero que contarán además con un área de referencia específica.

El primer convenio que se estableció y que ha sido común en todas las bibliotecas que tienen un área de referencia es el préstamo interbibliotecario, cuya responsabilidad se adjudica al responsable del servicio de referencia. Así, anterior a la elaboración de este informe, dicho servicio de referencia ofrecía un reducido número de convenios.

No resulta extraño saber que el número de convenios de préstamo interbibliotecario se reducía a doce bibliotecas, aunque en la actualidad como producto del conocimiento y las necesidades de información de cada una de las carreras que se imparte en la universidad, el número de convenios aumentó en un poco más de 200 instituciones a nivel nacional e internacional, y con esta medida no solamente se estaba creando un convenio para el préstamo interbibliotecario sino de alguna manera daba cuenta de un proceso de globalización de la información a la cual se sumaba la biblioteca de la universidad.

Otro tipo de convenio que se elaboró con las instituciones fue la creación de una base de datos que se conformaba de información obtenida mediante el intercambio de artículos científicos en determinadas áreas del conocimiento y que se concentraban en el área de referencia entre bibliotecas de la misma institución a la que pertenece esta universidad y posteriormente con aquellas que a través de una invitación se les exhortaba para que pudieran integrar información con perfiles específicos a la base de datos.

Con la creación de esta base de datos pudimos percatarnos que al principio no se le otorgó un valor utilitario como el caso merece y por lo tanto la respuesta fue limitada aunque conforme la base de datos fue creciendo algunas instituciones consideraron pertinente sumarse a este tipo de convenios, ya que mucha de la información que en ella se encontraba era de gran utilidad para dar cobertura a las necesidades de información que se presentaban en el área de referencia, pero que también beneficiaba a las actividades de investigación que se realizaban a nivel institucional, ya que gran parte dicha información era consultada por los investigadores.

Así, la base de datos conforma una dirección colegiada (grupal e institucional) que concentraba su información en un dominio, aunque esta tarea sólo se venía haciendo de manera local en el área de referencia de la Universidad Anáhuac México Norte donde se introducían artículos científicos de los investigadores de esta universidad. Poco a poco se fue nutriendo de las aportaciones de otras bibliotecas, aunque la gestión la seguían haciendo desde la misma Universidad Anáhuac México Norte.

Se debe aclarar que esta base de datos se prosiguió realizando en el área de referencia de la Universidad y lentamente se van incorporando los artículos científicos de otras universidades.

Otro convenio más se realizaba con la utilización de recursos electrónicos, en donde igualmente, se inicia de manera inter-institucional entre las bibliotecas de la universidad para la cual no existía obstáculo alguno. Más adelante mediante la realización de convenios se solicitó a otras bibliotecas que pudieran sumarse a la utilización de recursos electrónicos, aunque la respuesta no fue del todo amplia ya que muchos de estos recursos tienen un costo para su consulta y salvo temas específicos podrían ser utilizados.

Esto no es difícil de entender, aunque también es bueno considerar que la utilización de una red de recursos electrónicos a mediano y largo plazo surte efectos determinantes y favorables no solo para las instituciones que sean objetos de los convenios respectivos, incluso en aquellas que se encuentran fuera de estos convenios ya que en la medida en que la información de los recursos electrónicos se va utilizando va creando conocimiento en determinadas áreas científicas, misma que puede ser consultada por las instituciones que se interesen en esa temática.

Esta es la premisa por la cual se impulsaron los convenios de cooperación de recursos electrónicos que buscaban sumar el máximo posible de recursos que las instituciones han creado o que disponen de los mismos recursos mediante el pago de este servicio. Así, dentro de las instituciones que empezaban a sumarse a este proyecto se nombra la UDLAP y no así con universidades públicas, ya que muchas de las cuales no disponen de este tipo de recursos electrónicos y por lo tanto resultan ser más consumidores que proveedoras de este tipo de recursos.

Pero la integración de las unidades de información de la Universidad Anáhuac y las de la UDLAP comenzaron a fincar el precedente para que a la postre este convenio de recursos electrónicos creciese de manera gradual en un futuro no muy lejano, y de esta forma dar paso a la utilización de estos recursos electrónicos. En el mismo sentido, este convenio de colaboración pretendía generar una estructura capaz de gestionar el uso de dichos recursos y también impulsar un especie de plan que con políticas, programas y proyectos asistan este tipo de iniciativa.

Otro convenio que también se tuvo en mente con otras instituciones, es el intercambio de cursos de actualización que estimule el desarrollo de los recursos humanos en las instituciones que sumaran a esta iniciativa. En un principio se consideró diseñar y aplicar estos cursos a través de aportaciones económicas de cada institución participante, sin embargo esta inquietud de alguna manera inhibía la colaboración a nivel institucional ya que muchas de ellas no disponían de los recursos económicos para costear la participación de sus recursos humanos en estos eventos.

Conviene señalar que estos convenios de cooperación relacionados con los cursos de actualización en los servicios de referencia se caracterizan por su especialización, por lo que una de las primeras decisiones que se tomaron se vinculaba con la exposición y la explicación de experiencias que en los distintos servicios de referencia se habían obtenido en las instituciones que pretendían participar. Es decir, ante la incapacidad de poder costear un curso de actualización se decidió que mediante una programación específica los responsables de las áreas de referencia ofrecieran dichas experiencias, que de alguna forma daban cobertura a las problemáticas a las cuales atendía.

Hasta el momento el desarrollo de este tipo de eventos de actualización ha ofrecido resultados que tienden ser más satisfactorios que negativos, aunque la participación de las instituciones se centra más como receptoras de los cursos y no como promotoras e impartidoras de los mismos. Pero esto no significa que esta iniciativa tenga que ser desechada, muy al contrario, debe de ser apoyada para que a mediano plazo este tipo de convenios de colaboración en cuanto a cursos de actualización en el área de referencia conformen estrategias sólidas mediante las cuales obtengas más ventajas que desventajas, y más aún se extiendan hacia otro tipo de áreas distintas con las que inicialmente se comenzaron a realizar.

A pesar de que este convenio sólo ha dado cobertura inter-institucional y con la colaboración de la UDLAP y de la Universidad Iberoamericana el proyecto continúa en pie a la espera de fortalecerse e integrar a otro tipo de instituciones cuyas experiencias en el área y servicio de referencia resultarán de enorme beneficio para los participantes de este convenio.

Recursos humanos

Asignación de recursos humanos al área de referencia.

El personal del área de referencia es un elemento de vital importancia en el funcionamiento de la biblioteca. Los gastos que estos generan suelen representar una elevada proporción del presupuesto. Para prestar servicios óptimos es necesario mantenerse capacitado y motivado, con el fin de explotar eficazmente los recursos de la biblioteca. Finalmente el personal deberá ser el suficiente para asumir dichas responsabilidades.

La administración del personal es por sí sola una importante tarea, misma que implica conocer todas y cada una de las habilidades, aptitudes, actitudes y cualidades personales de cada individuo, con la finalidad de delegar la responsabilidad de las áreas implicadas al mejor candidato, haciéndole énfasis en la responsabilidad que ello implica así como el debido conocimiento de las políticas, tareas y responsabilidades de servicio.

Con base a lo anterior, en este apartado se observó que el personal a cargo del área de referencia no era profesional de carrera y además ya llevaban mucho tiempo a cargo del puesto, mismo que se tornó monótono y pasivo, lo que llevo a solicitar de forma inmediata una reubicación o rotación de personal, con la finalidad de asignarles la responsabilidad a los candidatos mejor preparados.

Se tomaron varios criterios para determinar el perfil deseado del bibliotecólogo de referencia, derivado de esto se propusieron dos premisas que son indispensables:

- Actitud
- Aptitud

De lo anterior se derivan las siguientes características:

1. Capacidad de comunicación positiva.
2. Capacidad de comprender y resolver necesidades de los usuarios.
3. Capacidad de cooperación en equipo.
4. Conocimiento de cultura general.
5. Conocimiento del acervo general y sus accesos.
6. Conocimiento de los servicios del área de referencia.
7. Organizado y flexible a los cambios.
8. Imaginación, visión, actitud positiva, sinergia y emptía.

9. Facilidad de adaptación a nuevos métodos de trabajo.

10. Conocimiento pleno de las tecnologías de información y comunicación.

Por otro lado se les comunico a la planilla completa del personal que en breve se iba a modificar el roll del personal, con el propósito de mejorar las condiciones de los servicios y sacar el mejor provecho de cada quién. Para esto se les exhortó en que deberían poner su mejor esfuerzo dado que el servicio de referencia debería ser reactivado y puesto en marcha lo antes posible.

Como consecuencia de la modificación del personal que se encontraba en el área de referencia se tomó la decisión de incorporar a trabajadores que reunieran las actitudes y aptitudes necesarias para las actividades, por lo que se asignaron a dos personas, preferentemente con formación especializada en bibliotecología, quienes además de estas características tenían que contar con la experiencia necesaria para ofrecer el servicio que se proporciona en el área de referencia.

Conviene señalar que el personal asignado de nueva cuenta para el área de referencia no fue elegido de manera arbitraria o por recomendación y aceptación de mandos superiores, más bien de su designación y aceptación obedece a la aprobación de un examen Teórico-práctico, y de los cinco candidatos sólo dos se asignaron al puesto.

Personal

Diferenciación de las actividades profesionales y no profesionales en el servicio de referencia.

Uno de los problemas más latentes en el servicio de referencia era el no disponer de información necesaria que clarificara cuáles eran las actividades que se llevaban a cabo, aparecía el fenómeno de que cualquier persona era enviada a realizar las actividades que ahí se desarrollaban, y por lo mismo se perdían de vista las actividades profesionales y no profesionales que deberían desarrollarse.

Un ejemplo de lo anterior se podía apreciar en que actividades como la orientación de información, las asesorías personalizadas y en general el servicio de referencia ya no se venían desarrollando propiamente en el área de referencia, si no en las áreas de préstamo de las distintas secciones de biblioteca, lo cual generaba una pérdida de importancia en el área

donde propiamente deberían realizarse éstas actividades y lo que también permitía que el personal de referencia dejara de realizar sus actividades correspondientes.

Dicho de otro modo, al perder importancia el área de referencia y adicionalmente el personal no especializado que atendía esos servicios carecía de propuestas para realizar sus actividades, el área y servicios de referencia se estaban perdiendo en el contexto de los servicios que pertenecen al departamento de servicios al público, llegando incluso a evidenciar que en el área de mostrador del acervo general se prestaran libros y se dieran servicios que deberían realizarse en el área de referencia. Esto daba cuenta entonces de que el servicio de referencia si bien no estaba desaparecido completamente tampoco asumía un protagonismo a partir de las actividades especializadas que en literatura antes mencionada se ha venido mencionando.

Frente a lo anterior, prevaleció la preocupación por tratar inicialmente de saber cuáles eran las funciones que debían cubrirse en el área de referencia y, derivado de este proceso, identificar qué actividades y cuál sería el perfil de los candidatos para ocupar dicho puesto. Al principio, como parte de una investigación correspondiente que indicara la situación actual sobre las actividades que se vienen realizando, se procedió a buscar información a nivel institucional que validará mediante un tabulador de puestos las actividades que se tenían que realizar por parte del personal designado a dicha área, como consecuencia se logró ubicar a tres tipos de puesto como lo son:

- Referencista.
- Encargado de sección.
- Auxiliar de biblioteca.

Pero a pesar de la existencia de estos puestos quien se encargaba de realizar todas las actividades de ésta y todas las áreas eran el personal auxiliar de biblioteca, con lo cual se corroboraba que efectivamente no se contemplan de manera clara las actividades profesionales y tanto el responsable como el referencista tenían la inquietud de realizar la distinción de las actividades profesionales y no profesionales de dicha área.

El resultado fue que al dividirse la posibilidad de hacer la diferenciación de las actividades profesionales y no profesionales, se tenían bajos niveles de productividad, ausencia de avances a través de informes, minimización de actividades profesionales y deficientes niveles de evaluación sobre lo que ahí se efectuaba. Un dato que resultaba

alarmante era que la asistencia al área de referencia por parte de los usuarios fue decayendo gradualmente hasta llegar incluso a días donde definitivamente dejaba de asistir o incluso solo se metía a dicha área a tomar sus alimentos, finalmente el usuario buscaba otras áreas para la satisfacción de sus necesidades de información, argumentando que la persona asignada a dicha área en el turno matutino siempre estaba indisponible para ayudar.

Aunque existía un documento formal de naturaleza institucional, éste debería ser revisado, ciertamente la información que contenía para cada puesto no era lo suficientemente clara y específica para designar las actividades profesionales y no profesionales que obligadamente deberían realizarse en el área de referencia. Sin embargo, cuando se quiso profundizar en las actividades contenidas en el documento aludido ya no fue posible volverlo a revisar ya que la institución decidió que esa información no era pública y su naturaleza de confidencialidad impedía que el personal tuviera acceso a ella.

No obstante la problemática, no podía quedar solamente descubierta, se debían tomar las acciones necesarias hasta ese momento identificadas, de ahí que se procedió a buscar información en fuentes especializadas. Uno de los documentos inmediatos que se revisó fue el que elaboró el Colegio Nacional de Bibliotecarios (CNB) en nuestro país y a partir del mismo se formularon las actividades que pertenecían, tanto a profesional como no profesional enfocado al área de servicios.

Así, partiendo del anterior documento se realizó también una investigación y recuperación de información sobre los tabuladores de puestos existentes en bibliotecas de características similares y se logró comprobar que al menos tres de las instituciones de las que se pudo obtener información coincidían con lo que establecía el Colegio Nacional de Bibliotecarios, aunque claro esta lo interesante de la información que nos proporcionaban estas instituciones, es que efectivamente la diferenciación de actividades favorecía a la necesidad de cubrir aspectos como:

- Tipificación de puestos.
- Perfiles.
- Operaciones y rutinas.
- Elementos de valoración y evaluación.

Sin llegar a establecer de manera formal una unificación inmediata a la problemática que se ha venido señalando, si se logró integrar formalmente las actividades

profesionales y no profesionales, así como el tipo de personal que debería realizar dichas actividades, además era preciso que a partir de esta diferenciación el responsable de la biblioteca y los funcionarios de los cuales depende, tendrían en todo caso la responsabilidad de aprobar o no lo que se les estaba entregando. Así, se les hizo llegar las siguientes actividades profesionales y no profesionales para que las consideraran e integraran al catálogo de puestos que venían utilizando. Las funciones y su diferenciación, tal como las fueron entregadas, son las siguientes.

Actividades profesionales.

1. Establecer normas: implica tomar decisiones con respecto a la organización del servicio, los límites del mismo y su destinatario.
2. Canalizar consultas: generalmente son de dos tipos; de carácter general y de índole bibliográfica.
3. Instruir en el uso y aprovechamiento de las fuentes de información.
4. Compilar bibliografías.
5. Organizar y mantener ficheros de información más el archivo vertical.
6. Elaborar índices especiales de publicaciones que no figuren indizadas en repertorios.
7. Verificar datos bibliográficos para los préstamos interbibliotecarios.
8. Contribuir en proyectos bibliográficos.
9. Informar al lector acerca de los distintos materiales y servicios que ofrece la biblioteca.
10. Orientar, informar y ayudar al lector en la localización y selección de libros de acuerdo a sus intereses particulares.
11. Asistir al lector en el uso del catálogo público.
12. Compilar y distribuir lista de libros, elaborar resúmenes de textos, folletos y artículos de revistas que respondan tanto a problemas comunes a la comunidad como a intereses particulares.
13. Organizar actividades de grupo: ofreciendo charlas, visitas guiadas, conferencias, etc.
14. Cooperar con organizaciones e instituciones.

15. Coordinar la biblioteca con los programas de estudio y objetivos de la institución.
16. Planear la exhibición de libros, para atraer lectores y mostrar los diversos recursos de la biblioteca.
17. Mantener carteleras: informar al lector acerca de los acontecimientos culturales y educativos de la comunidad.

Actividades no profesionales.

1. Proporcionar información de carácter general.
2. Buscar información bibliográfica sencilla.
3. Preparar carteleras y exposiciones.
4. Cuidar y mantener los materiales.

Con este tipo de propuestas se planteaba la posibilidad de efectivamente diferenciar el tipo de actividades que tenían que ejecutarse en el área de referencia, pero de fondo también daría paso a la toma de otras medidas como serían la reasignación de personal para esta y cada una de las áreas y que también era una problemática que se encontraba fuertemente vinculada a la clarificación de actividades, aunque también es preciso subrayar que la decisión de los funcionarios no tuvo una respuesta inmediata y se tuvo que agudizar la situación para poder dar paso a la aceptación y puesta en marcha de las actividades y su diferenciación que se les había entregado.

Servicios

Diseño de un programa de divulgación y extensión del servicio de referencia.

Como parte de las estrategias diseñadas para el área de servicio de referencia se decidió diseñar y aplicar un programa de divulgación que permitiera dar a conocer los servicios y las actividades que se realizan en el área y así asegurar la presencia de los usuarios en la demanda de los servicios que aquí se proporcionan.

Anterior a este informe la única manera de dar a conocer el área de referencia y sus servicios era con trípticos que de manera general establecía lo que era el servicio de referencia, pero no así los servicios y la asistencia que se les podía ofrecer a los usuarios al

acudir al área referida. Pero los efectos que se obtuvieron no fueron nada satisfactorios ya que el número de asistentes a esta área era sumamente reducido y reflejaba la falta de difusión sobre los servicios.

Así, dentro de la estrategia planteada se contempló establecer como objetivo general, la creación de mecanismos de difusión que en cualquier soporte pudieran hacer llegar la información sobre el servicio de referencia dirigido a la comunidad de la universidad Anáhuac y para lo cual se establecía que esta difusión iniciaría en una primera etapa con un fuerte impulso hacia esta acción y tratar de sostenerla de manera permanente cada tres meses.

Desde esta percepción se deseaba alcanzar las siguientes metas:

- Estimular la asistencia de los usuarios hacia el área y servicios de referencia.
- Explicar los servicios y actividades que se realizan en el área en forma específica.
- Aumentar la mayor asistencia de los usuarios en la demanda de este servicio.
- Vincular más estrechamente el área de referencia con las academias docentes de la institución
- Crear un banner de difusión interactivo que respalde el servicio de referencia.
- Creación de redes sociales como facebook, twitter y blog's con fines informativos en el área de referencia y la búsqueda de retroalimentación continúa por parte de los usuarios.
- Creación de un slogan que remita al servicio de referencia.
- Creación de un ícono para el servicio de referencia.
- Incorporar la difusión del área de referencia en la frecuencia radial del espacio de biblioteca en la universidad.
- Creación de display para el área de referencia.
- Gestión para la adquisición de una pantalla planta LCD para dar a conocer el servicio de referencia a través de diapositivas ilustrativas sobre el servicio.
- Intensificar los cursos de inducción a la biblioteca incidiendo con mayor atención al servicio de referencia.

Estas estrategias venían precedidas de un conocimiento de las necesidades que se reflejaban en torno al servicio de referencia y los usuarios vinculado con la difusión del área y sus servicios. Estas metas se fueron desarrollando de manera gradual sin tratar de

las primeras acciones fue el impulso de una participación más activa en la frecuencia radial en donde se crearon anuncios relacionados con las interrogantes y respuestas de temas específicos que pertenecían a las distintas carreras impartidas en la universidad.

Este tipo de anuncios, que fue asistido por la coordinación de comunicación tuvieron un amplio impacto que se reflejó en una mayor asistencia y consulta de los materiales bibliográficos que pertenecían a la colección de esta área, por lo que se fueron haciendo las investigaciones correspondientes para que cada mes se introdujeran nuevas capsulas que dieran cobertura a las distintas temáticas de las carreras.

Una acción más dentro del servicio de extensión que forma parte del programa de difusión del área de referencia fue la aprobación de realizar lecturas en voz alta dos veces a la semana en los distintos edificios de la universidad en donde se encontraban las diversas carreras en el campus. La lectura de documentos pertenecientes a cada carrera despertó el interés de la comunidad, mismo que se aprovechó para darles a conocer los servicios del área y con ello el trabajo que realiza el bibliotecario.

También se creó un sociodrama en las horas de cambio de turno de las distintas carreras y en ellas, además de poner en escena algunos pasajes de determinados personajes de la ciencia, también se escenificaban situaciones relacionadas con la problemática que enfrentaban los alumnos cuando desconocían la forma de obtener información para temas específicos que a ellos les interesaba. Esta acción se realizaba al menos dos veces al mes, siempre y cuando se contara con el apoyo del área de difusión cultural.

Una última actividad que se integró al plan de servicios de extensión de referencia fue la creación de módulos movibles de información electrónica dentro del campus universitario, mismo que consistía en colocar un módulo desarmable de servicio, asistido por un referencista, su computadora portátil y los recursos electrónicos de biblioteca, consistía en dar soluciones inmediatas a los alumnos y al mismo tiempo orientarlos e informarlos con respecto a los distintos servicios ofrecidos por la biblioteca.

En suma, la difusión y el servicio de extensión tuvieron una redefinición con acciones que trataban en todo momento de posicionar al área y servicio de referencia, en un lugar donde la comunidad de la universidad Anáhuac fuera motivada a asistir a hacer uso de los servicios que ahí se proporcionaban, y para lo cual se establecieron una serie de acciones que hacían realidad este propósito.

Creación de un servicio de referencia de respuesta inmediata.

Por sus características inherentes, la biblioteca de la Universidad Anáhuac México Norte requiere de servicios que amplíen aún más sus expectativas y que por tal motivo lleguen a más usuarios fuera de sus muros, para ello se implementó un servicio de referencia de respuesta inmediata auxiliado con las nuevas TIC's, mismas que inciden para generar un entorno distinto caracterizado por estar siempre a disposición de sus usuarios, disposición 24/7 (24 horas siete días a la semana).

Se entiende como parte de las tecnologías emergentes que habitualmente suelen identificarse con las siglas TIC's y que hacen referencia a la utilización de medios informáticos para almacenar, procesar y difundir todo tipo de información. En virtud de esto las TIC's tratan sobre el empleo de las computadoras, empleo de la información para la transformación, gestión, protección, difusión y localización de la misma.

Partiendo de lo anterior el servicio de respuesta inmediata está basado y diseñado en las TIC's para dar de forma remota cumplimiento a la orientación y consulta que se deriven de las necesidades propias de los usuarios que no tengan la posibilidad de estar de forma presencial en la biblioteca, para ello se cuenta con bases de datos especializadas que se han adquirido para satisfacer necesidades de diversas índoles.

Desde esta visión, encontramos que el bibliotecólogo ha sido capaz de dar respuesta a las expectativas que le ha planteado su entorno, principalmente en sectores como el de la investigación y desarrollo de proyectos, tesis, tesinas e informes académicos. Esto no significa que haya descuidado otros espacios productivos a los cuales proporcionar asistencia, sino más bien se considera un avance de forma gradual.

Vinculado a esta idea, se encuentran las funciones que dan consistencia para que este servicio se asuma como determinante en la cobertura de necesidades de los usuarios que ya hemos aludido. Ante las funciones que destacan en este servicio encontramos la instrucción, la guía y el servicio de información que proporciona la respuesta a la pregunta de un usuario aún con la complejidad y tiempo que requiera.

El primer paso a seguir es recurrir a programas gratuitos para dar soporte a la respuesta inmediata, se contemplaron tres programas: Google Talk, Messenger y yahoo, se evaluaron por un periodo de dos meses y finalmente se eligió Google Talk por ser el que

tiene las mejores cualidades para nuestros fines, ya que abre la posibilidad al bibliotecólogo y al usuario de tener contacto en tiempo real sin la necesidad de generar algún perfil.

El segundo paso consistió en evaluar si generaría algún costo, cuidar el aspecto de derechos de autor, determinar los horarios de servicio conforme al personal y sus capacidades, alcances del servicio, hacia qué tipo de usuarios va dirigido, guías de ayuda, tutoriales, blog's, Tipos de respuesta: en un segundo plano se contempló lo propio a los servicios. Alternativas secundarias: asegurar su respuesta en tiempo real.

El tercer paso a seguir una vez instalado el software, fue captar durante los dos primeros meses las preguntas, evaluarlas, analizarlas, clasificarlas y finalmente concentrar en un apartado dentro de la página principal de biblioteca llamado preguntas frecuentes, para así evitar la duplicidad en los cuestionamientos planteados por nuestra comunidad de usuarios y poder responder cualquier inquietud que le surja en ese momento.

A continuación se enlistan los servicios que se ofrecen en el servicio de respuesta inmediata:

- Solicitud de bibliografías.
- Solicitud de artículos en texto completo.
- Orientación de biblioteca.
- Orientación de acervo general.
- Orientación de servicios.
- Servicio de renovación de libros.
- Servicios de alerta.

Por las características de estos servicios, se visualiza la necesidad de disponer de personal con formación bibliotecológica, es decir un referencista debidamente capacitado, conocedor de nuevas tecnologías y con una alta capacidad sobre estrategias de búsqueda y recuperación de la información, además se recomienda que tenga un excelente control de sus colecciones y un alto sentido de responsabilidad hacia sus semejantes.

El servicio de referencia es característico en cualquier biblioteca, su extensión a la red sin fronteras facilita a todos aquellos usuarios la posibilidad de establecer contacto en tiempo real, donde las necesidades de información son apremiantes para la toma de decisiones y la elaboración de proyectos, que se dificulta por la distancia. Sin duda se ofrecen más ventajas que desventajas.

En el cometido de disponer de una capacidad de respuesta a este tipo de necesidades, el especialista de la información debe de desarrollar servicios que, apoyados en las innovadoras tecnologías, puedan posicionarlo como un profesional cuya capacidad en sus servicios sean distinguidos en el ámbito académico y así mantener presencia en la competitividad global.

Usuarios

Diseño de un curso de formación de usuarios.

Una actividad que también es importante e ineludible en el servicio de referencia se refiere concretamente a la formación de usuarios, esto representa que más allá que una mera plática entre el responsable de referencia y los usuarios, se necesite identificar cuáles son las inquietudes de necesidad de información, así como los procedimientos que los usuarios necesitan para satisfacer sus necesidades de información.

De esta forma cuando hablamos de un curso de formación de usuarios nos referimos a un trabajo integral que no da respuesta exclusivamente al conocimiento de los servicios de la biblioteca, como tampoco al uso de habilidades informativas. Antes bien nos referimos a la formación de usuarios como una acción capaz de ofrecer a la comunidad algo más que meras actividades informativas, hasta considerar la formulación y elaboración de un programa que haga posible la comprensión de que la información es un recurso determinante para el uso de la misma en cada actividad cotidiana y cuyo empleo se caracteriza por ser permanente.

De acuerdo a lo expresado, desde el área de referencia, se creyó conveniente diseñar un curso de formación de usuarios como parte de una estrategia que permitiera favorecer el uso y manejo de la información, aunque quedaba establecido que este propósito no se cubriría con intentos meramente informales sin diseño, formulación y aplicaciones definidas, por lo que era necesario impulsar el diseño de un plan integral en el cual se tradujera los procedimientos necesarios y los recursos evidentes para establecer de forma efectiva un curso que atienda el adecuado manejo y uso de la información.

De inicio, fue necesario convencer a los funcionarios de la institución educativa sobre la importancia y relevancia del curso de formación de usuarios. Esto, desde luego, no

fue una tarea fácil ya que los funcionarios tienen un concepto con respecto a la forma del servicio de usuarios que no siempre identifica con lo que es en realidad. De ahí que la capacidad de persuasión del bibliotecario tuvo que responder a esta problemática y dar cuenta de forma pormenorizada de lo que este tipo de cursos representa.

Ante esta situación, el bibliotecario requirió de la elaboración de una presentación en la que se mostrara cuáles eran los aspectos que caracterizaban esta problemática y paralelamente explicar las acciones correspondientes para dar solución a la misma vinculada al inadecuado manejo de sus servicios e información de la biblioteca objeto de estudio.

Entre los puntos que se establecieron para elaborar dicha presentación antes los funcionarios se ordenaron del siguiente modo:

- Problemática.
- Acciones de mejora.
- Recursos involucrados.
- Resultados esperados.
- Evaluación del proceso.

Con esta presentación se obtuvo una respuesta acertada que favoreció la realización del curso de formación de usuarios ante el coordinador de biblioteca y los funcionarios de la institución, con lo cual se obtuvo la aprobación para la aplicación de dichos cursos y el reconocimiento formal por la comunidad en general. Por lo mismo, los puntos que se contemplaron en el curso de formación de usuarios fueron los siguientes:

- a.** Detección de la problemática prevaleciente en la comunidad usuaria de los servicios de la biblioteca.- En esta acción se contempló la necesidad de realizar un diagnóstico entre la comunidad sobre la manera en como los usuarios accedían, manejaban y utilizaban la información con fines académicos y personales, para esto se requirió realizar un estudio entre la comunidad para identificar los planteamientos que se formulaban, de ahí que se elaboraban los siguientes reactivos que nos permitieron obtener los datos requeridos.

I.- DATOS GENERALES

- a. Carrera.
- b. Semestre.
- c. Matricula.
- d. Nombre.
- e. Correo electrónico.
- f. Teléfono.

II.- DATOS ESPECIFICOS

- a. Tipo de información que consulta.
- b. Recursos con los que obtiene información.
- c. Recibe asistencia del bibliotecario.
- d. Utiliza algún formato de recuperación (impreso o electrónico).
- e. Fines de utilización de la información recuperada (personal o académica).
- f. Cobertura satisfactoria de la recuperación de la información.
- g. Afluencia al servicio de referencia.

b. A partir de los anteriores reactivos fue posible ratificar la necesidad de diseñar y aplicar un curso de formación de usuarios que favoreciera el adecuado uso y manejo de la información con la que se cuenta en la biblioteca objeto de estudio. Sin embargo, era necesario abundar sobre los aspectos que las respuestas obtenidas en este estudio dieran cuenta no sólo de la puesta en marcha de dicho curso, sino además no perder de vista que este tipo de acciones tenían que realizarse de manera continua, y por lo mismo formaban parte de un proceso capaz de modificarse y adaptarse a las necesidades y requerimientos que la realidad planteaba.

Con lo anterior se quiere hacer referencia que el curso de formación de usuarios no debía caracterizarse por un matiz de oportunismo, más bien, el curso debería de tener siempre presente la adaptación continua a los cambios que la tecnología y el contexto en el cual se realizaban. Con esto se quiere hacer énfasis en que los cursos de formación de usuarios se caracterizan como un proceso, no como algo absoluto que sea inmodificable,

para lo cual se hace necesaria su revisión y evaluación correspondiente para dar respuesta a este tipo de propósitos.

Fundamentados en esta idea se estableció el siguiente módulo con sus respectivos contenidos.

MODULO

- Inducción de usuarios

Esta acción consiste en proporcionar a los usuarios una explicación general de cada uno de los servicios y productos de información que les ofrece la biblioteca, de ahí que sea necesario instrumentar actividades como presentaciones en power point de las cuales se desprendan los servicios que se ofrecen al respecto de la biblioteca.

- Visitas guiadas

Actividad que consiste en dirigir a los usuarios en cada una de las áreas y secciones que conforman a la biblioteca, para que de modo práctico los usuarios confirmen lo que teóricamente se les proporciona en el proceso de inducción. Esto da como resultado el establecimiento de una serie de preguntas y respuestas para que los usuarios disipen sus dudas con respecto a cada una de las áreas y secciones que visitaron.

- Identificación de fuentes de información

En este apartado se contempló proporcionar a los usuarios la tipificación de fuentes de información en rubros específicos, fuentes primarias y secundarias y también en el formato en que esta se presentaba. El objetivo que se planteaba era de que los usuarios se identificaran con las características de las fuentes y de los formatos en que estos aparecían para así dar cuenta de que conforma a esta tipificación podrían aparecer ventajas que favorecieran su necesidad de información y disponer de la cobertura necesaria conforme a dichas características.

- Estrategias de búsqueda

En este punto, lo que se deseaba era el reconocimiento de las acciones pertinentes que permitieran obtener la información necesaria para dar cobertura a sus necesidades de información, de entrada se puede decir que la mayoría de los usuarios desconocían la manera de acceder a la información a través de palabras clave, puntos de acceso: autor,

título y materia, por lo que se requirió enfatizar en este tipo de estrategias para que los usuarios estuvieran conscientes de su utilización y ventajas al momento de recuperar la información.

- Bases de datos

Asimismo este curso contempla el uso y manejo de bases de datos que mediante la utilización de recursos electrónicos hace posible la búsqueda, identificación y uso de la información. A través de esta actividad fue posible que muchos de los usuarios se pusieran en contacto con recursos de información electrónicos. Un aspecto que resulta relevante es que la mayoría de los usuarios desconocían la existencia de este tipo de servicios, por lo que su aplicación encontró matices positivos en su realización.

Vinculado a lo anterior se hizo énfasis en los operadores booleanos y truncadores de palabras que existen en el uso y manejo de sistemas electrónicos que son producto de las tecnologías de información y de las cuales difícilmente pueden verse marginados los usuarios objeto de este curso.

- Asistencia de catálogos y tesauros

Esta acción se enfocó concretamente a la serie de procedimientos que deben realizar los usuarios para buscar y recuperar información, mediante catálogos, tesauros impresos y electrónicos, mismos que hacen posible con la utilización de términos especializados su recuperación de manera más efectiva. Aquí lo que se pretendía era que los usuarios tuvieran presente las herramientas de consulta que facilitarían las intenciones de cobertura de necesidades de información.

- Conformación de bibliografías

La búsqueda y recuperación de información son actividades con fines en la elaboración de bibliografías se diseñó esta actividad con la intención de poder transmitir a los usuarios que la información que utilizan y recuperan, no sólo tendría un propósito inmediato, sino a largo plazo, se puede utilizar a lo largo de su vida académica y cotidiana bajo el entendido de que dicha información es un recurso y no solamente un medio.

- Evaluación de cobertura de necesidades de información

En esta acción se pretendían que los usuarios dieran cuenta de si efectivamente este tipo de cursos ofrecía los elementos para cubrir la cobertura adecuada a sus requerimientos de información. En consecuencia, fue necesario que entregaran una valoración al final de curso. Pero también posterior al mismo y en la aplicación de éste en su realidad académica hiciera posible la validación de los conocimientos y habilidades que el curso les ofrecía.

Con esto se pretendía ratificar de manera objetiva el valor utilitario que el curso planteaba de ahí que al azar se eligieran a determinados participantes al curso para que validaran la utilidad que a ellos les proporcionaron. La respuesta a este apartado resultó ser acertada, pues los usuarios se veían comprometidos con los responsables del curso para ratificar dicha utilidad.

En suma el curso tenía objetivos específicos, por un lado hacia énfasis en el uso y manejo de la información y por el otro subrayaba la necesidad de utilizar la información como recurso que permitiera la formación de usuarios para la satisfacción de sus necesidades de información, no exclusivamente para los fines académicos sino como un recurso que les proporcionara asistencia a lo largo de su vida.

Fortalecimiento de programas de asesorías personalizadas.

Una de las problemáticas que se pudieron visualizar a través del estudio de viabilidad fue que la comunidad usuaria no siempre sabía lo que se realizaba en el área de referencia a pesar de que existieran programas de divulgación del servicio tampoco estaban convencidos de cuál era el papel que mantenía el bibliotecario responsable de dicha área, para asistirlos con respecto a las necesidades de la información que ellos como usuarios presentaban y tenían que cubrir.

Paralelamente los responsables de esta área tampoco tenían una idea clara sobre lo que representaba su estancia laboral en el área de referencia, también se sumaban que si bien existía un conocimiento sobre las funciones que ahí se debían realizar, se reflexionaba muy poco sobre la forma en cómo a través de servicios específicos en dicha área podían dar respuesta a las expectativas de los usuarios.

Derivado de estas limitaciones fue como se pensó elaborar un programa de asistencia personalizada para que de manera gradual se fueran acercando los usuarios al

servicio que ofrece el área de referencia, pero en igual forma la misma comunidad pudiera plantear el establecimiento de este servicio y su aplicación en el área referida. Por esto una de las primeras causas que impulsaron este programa fue que no se tenía un reconocimiento de las necesidades de información y por lo tanto tenía que hacerse.

De esta forma se buscó en los archivos del servicio de referencia algún antecedente que pudiera dar cuenta de un servicio similar al propuesto en este punto para proseguir a su corrección y mejora, se descubrió que este tipo de programas nunca habían sido planteados y solo se hacía alusión al número de usuarios atendidos y a los materiales impresos solicitados en préstamo en el área de referencia.

Pese a todo, esto no dejó de ser un antecedente que sirvió como fundamento para fortalecer la propuesta de un programa de asesoría personalizada y por lo tanto se estableció que en este programa de asesoría deben estar identificadas las siguientes funciones:

- Orientación; en esta función se le ofrecería a la comunidad usuaria los elementos generales para poder acceder a los servicios y productos de información que se ofrecían tanto en el área de referencia como en el resto de la biblioteca. Esta orientación era una de las primeras acciones, pero no representaba al programa en su conjunto, y como función contemplaba operaciones como la divulgación, y la atención de usuarios para el uso y manejo de la información.
- Instrucción; en esta función el bibliotecario referencista debería de estar convencido de poder proporcionar las herramientas teóricas y prácticas que de manera general asistían a los usuarios en la búsqueda, identificación y recuperación de la información. Esta instrucción permitiría que el usuario obtuviera mayor confianza para hacer uso de los recursos de información que se ofrecían en la biblioteca cuyo tipo de instrucción obedecía necesariamente a una metodología y también a un dominio por parte del bibliotecario en los recursos con los que se pretendía dar cobertura a los requerimientos de los usuarios.
- Facilitación; esta función incluye además de las metodologías y el reconocimiento de las fuentes de información, el de realizar actividades con el propósito de que la información se posicione como un elemento determinante para los usuarios a lo largo de su vida, lo que en consecuencia incidiría en el uso y manejo de la

información en cualquiera de sus soportes y con los mecanismos necesarios para poder alcanzar esta función.

- Conducción; como parte de la asesoría personalizada la conducción representa el señalamiento de las vías de acceso para la información y que van de lo más simple a lo más complejo para que desde esta operatividad inductiva desde el área de referencia el usuario ya no sólo se enfoque a los recursos de información que esta área le ofrece, sino al que también le proporciona la unidad de información en su conjunto y otras bibliotecas. La conducción es una especie de guía que inicialmente el usuario transita con el bibliotecario, pero que el bibliotecario se desprende de manera gradual del usuario para que este tenga los elementos, habilidades y capacidades necesarias para hacer un eficiente uso y manejo de la información.

Como se puede observar estas funciones que permean la asesoría personalizada superan con mucho la percepción de que dicha asesoría personalizada se refiere exclusivamente a la respuesta de una pregunta específica. Más bien, la preocupación de la asesoría personalizada es saber identificar las necesidades de información de los usuarios desde sus propias inquietudes, este tipo de respuesta sólo representa un primer paso para que el referencista transmita la metodología y los recursos necesarios al usuario para que éste a su vez, interiorice lo que el bibliotecario le transmite para dar respuesta a sus inquietudes de información y sea también capaz de posicionar a la información como un recurso vital para su desarrollo individual, social, académico y profesional, rebasando así las visiones reduccionistas de lo que es una asesoría.

Entre las técnicas que se destacan en la asesoría personalizada es que el referencista desarrolle una adecuada estrategia de preguntas y respuestas con el usuario hasta poder disponer de los elementos necesarios para ofrecer información que el usuario requiere, intentando dejar establecido, además del valor de la información, el papel del área de referencia y de la importancia que tiene el referencista para que el usuario obtenga las respuestas adecuadas a la problemática que plantea.

Por esto mismo, los resultados que se esperan del programa son:

- Que el usuario se convenza de que es un sujeto capaz de utilizar y manejar información.

- Que comprenda la serie de habilidades y conocimientos que se requieren desarrollar para observar a la información como un recurso determinante a lo largo de su vida.
- Que asimile el mayor número de recursos para la información para la solución de sus problemas académico y profesionales.
- Que el mayor uso de la información le garantizará una mayor creación de conocimiento.
- Que la asistencia del bibliotecólogo pueda resultar un punto de partida para que el usuario obtenga los recursos y habilidades necesarias para manejar la información.
- Como sujeto de la globalización de la información el usuario pueda ser consumidor y productor de la información.

Estas son algunas de las muchas ventajas que el programa de asesoría personalizada tiene, su aplicación -desde luego- requiere del establecimiento de objetivos, de una metodología, de recursos, de una evaluación de resultados y un programa de corrección y mejora continua que surta efectos positivos ante los usuarios. Por eso su aplicación debe de hacerse de forma permanente pero de forma ordenada y sistematizada, puntualizando en que el bibliotecario debe de estar adecuadamente capacitado para dar una respuesta acertada en la aplicación del programa, de lo contrario los propósitos y los resultados planteados pueden verse limitados.

Recursos Materiales

Conformación e integración de los documentos para la actualización de la bibliografía básica y complementaria de la colección de referencia.

Este punto resulta crucial para el área de referencia ya que fue la responsable de realizar este tipo de actividad, que es valiosa para identificar la bibliografía básica que soporta el proceso de enseñanza aprendizaje y de la información que se necesita en el cumplimiento de objetivo de los planes de estudio. Para dar cumplimiento al propósito de esta acción fue necesario diseñar una estrategia que hiciera posible, ante todo, la cobertura y atención a cada una de las materias de las carreras que se imparten en esta universidad, además de que a la postre este tipo de bibliografía fueran complementándose con la información actualizada que fuera apareciendo en cada una de las materias.

También era válido reconocer que la atención a esta actividad daría resultados que impactarían en el desarrollo de colecciones de la biblioteca y además se tendría que estar en comunicación con el área de procesos técnicos para identificar los descriptores de las materias que mayormente se utilizaban y, con lo cual, también favorecer al área de referencia en la conformación de un documento con términos especializados.

En consecuencia, lo que se tendría que hacer era una planeación que reflejara la cobertura de los propósitos de la bibliografía básica para que este no fuera objeto de decisiones arbitrarias o de una elección sin fundamento, que partiera ante todo de un diagnóstico que sustentara de manera objetiva las necesidades que deberían de cubrirse en cuanto a bibliografía básica.

Como parte medular de la planeación se decidieron las siguientes acciones:

- Identificación de las carreras correspondientes.
- Identificación de los planes de estudio y de sus materias.
- Identificación de las materias de tronco común y materias especializadas.
- Detección reticular de materias afines en las distintas carreras.
- Comparación de bibliografías básicas de los planes de estudio con el de instituciones similares.
- Identificación del mercado editorial por áreas de especialización.
- Análisis estadístico de materiales bibliográficos para cada materia de las carreras.
- Presentación de resultados de cada una de las materias analizadas.
- Determinación sobre el cumplimiento de la bibliografía básica en las materias de los planes de estudio.

Un hecho que conviene resaltar es que el número de licenciaturas es amplio en esta universidad, por lo que obligaría a realizar un trabajo de manera gradual, es decir, anualmente se tendría que estar revisando la bibliografía básica de tres carreras lo que a la postre llevaría aproximadamente cinco años, debido a que el personal era reducido y no se podría avanzar de manera más rápida. En esta forma se decidió avanzar en aquellas carreras que resultan más representativas para la universidad y lo cual puede validarse en el número de alumnos inscritos en ella y el prestigio que estas carreras tienen a nivel institucional. Así, se decidió avanzar conforme a la siguiente programación.

AÑO 1. Las carreras que se contemplaban para iniciar la bibliografía básica fueron, medicina, actuaría y psicología.

AÑO 2. Las carreras que se contemplaron para este periodo fueron, pedagogía, administración y diseño.

AÑO 3. Las carreras que se contemplaron para este periodo fueron, Derecho, mecatrónica e ingeniería industrial.

AÑO 4. Las carreras que se contemplaron para este periodo fueron, contabilidad, humanidades y computación.

AÑO 5. Las carreras que se contemplaron para este periodo fueron, Mercadotecnia,

A primera vista se acepta que el trabajo en realidad resultaba laborioso, o aún más, que difícilmente se le podría dar cumplimiento, pero la propuesta fue bien recibida por los funcionarios de la institución quienes también hicieron caso a la recomendación que en el área de referencia se había dado con respecto a que este tipo de actividad, se realizara de manera conjunta con el área de desarrollo de colecciones y de procesos técnicos para de esta forma avanzar de manera más rápida a lo que se plantea en el cronograma de tiempo.

Esto favorecía para que se asignaran al menos dos días a la semana al personal de las áreas aludidas, que junto con los del área de referencia sumaban cuatro recursos humanos, lo que evidencio que en el primer año se diera cobertura a las tres carreras establecidas. Los resultados sobre la bibliografía básica resultaron ser de naturaleza confidencial y sólo puede ser abierta y consultada por los funcionarios de la institución, pero no así por el personal que labora en el área de referencia, desarrollo de colecciones y procesos técnicos.

Pese a lo anterior las tendencias generales que se desprendieron de este estudio, al menos para materias de los planes de estudio de las carreras contempladas en un inicio daban como resultado que la bibliografía básica estaba siendo cubierta en un 65% y además como otro dato general era que muchos profesores que impartían determinadas materias desconocían las bibliografía que existía en su materia, tampoco asistían a la biblioteca para comprobar si existían o no los materiales bibliográficos para impartir su materia.

Esto último, de alguna manera, resultaba preocupante aunque también es pertinente subrayar que la difusión de los materiales de la biblioteca era una actividad que permanecía al área de referencia y que hasta antes de este informe no se había realizado acción alguna.

En suma, esta actividad generó una estrategia que sirvió igualmente al bibliotecario para identificar, al menos desde la bibliografía básica, la capacidad de respuesta que tiene la colección hacia los planes de estudio y comprobar si efectivamente la unidad de información estaba dando cumplimiento a los objetivos para los que fue creada o si en su defecto era necesario tomar las decisiones pertinentes para dar cumplimiento a dichos propósitos

Control y evaluación

Diseño y establecimiento de mecanismos de control.

Otra actividad característica de la gestión que se realiza en el área de referencia y sus servicios es el diseñar y establecer mecanismos de control mediante los cuales acceder a un ordenamiento que conduzca la disposición de datos para poder realizar una evaluación sobre los avances que se ejecutan en cada una de las actividades de esta área.

Resulta pertinente señalar que anterior a la elaboración del presente informe, no existían mecanismos de control que permitieran el ordenamiento y supervisión de las actividades, lo que traía como consecuencia que muchas de estas pasaran desapercibidas y no tuvieran la supervisión correspondiente, además de que la mayoría de las veces el centro de cada actividad se diluía de manera automática, evitando de este modo tener la certeza de que los procesos en su conjunto cubrían tanto objetivos y funciones del servicio de referencia.

Un control inicial que permitía precisamente la supervisión general de las actividades así como las tendencias que tenían en su desarrollo se llevó a cabo con la elaboración del plan integral de actividades, en él se establecían de manera ordenada y formal las distintas actividades que se realizarían en el área referida, este tipo de problema permitía la supervisión y seguimiento de lo que ahí se establecía con lo que se operaba en la realidad y permitiría su confrontación para así mostrar los avances y el cumplimiento progresivo de metas.

A la par se diseñaron y elaboraron formatos relacionados con los informes de los avances en cada actividad que desarrollaban los bibliotecólogos asignados a esta área. Este tipo de informes tenían que elaborarse mensualmente, como ya se hacía alusión, mostraba

Otro de los controles diseñados y aplicados en el área de referencia son el que se refiere a la creación y obtención de datos vinculados con el tipo de usuario, la carrera, el área temática y el tipo de soporte utilizado. Este control surge a raíz de que anterior a este informe no se disponía de datos que orientaran sobre las tendencias de los usuarios así como el desconocimiento de las carreras a las que pertenecían, la línea temática que deseaban y los formatos en que mayormente identificaban y utilizaban información. Este tipo de formatos que se integran a los controles es para uso exclusivo del bibliotecólogo permitiéndolo reconocer las tendencias en los rubros ya señalados lo que al momento de seleccionar y adquirir documentos era de valiosa ayuda pero también resultaba sumamente práctico al momento de elaborar estadísticas sobre el servicio. El formato diseñado es el siguiente:

Cuadro 4 Formato para el servicio de referencia

		UNIVERSIDAD ANÁHUAC MÉXICO NORTE BIBLIOTECA SERVICIO DE REFERENCIA ELECTRÓNICO	
		Fecha _____	
No. Expediente	_____	Nombre	_____
E-mail	_____	Institución	_____
Licenciatura	()	Maestría	()
		Doctorado	()
		Otro	_____
Alumno	()	Profesor	()
		Investigador	()
		Otro	_____
Carrera	_____	Posgrado	_____
Materia	_____	Tema	_____
¿Cuál es su pregunta?		_____	
_____		_____	
_____		_____	

Fuente: Elaboración del autor del presente informe por actividad profesional

Un último medio de control utilizado en el área de referencia es el correspondiente al de evaluación y en él se deseaba constatar si efectivamente se estaba dando cobertura al

plan integral y a la serie de actividades paralelas que se vinculan a este propósito. Entre las acciones contempladas en este mecanismo de control aparecen las siguientes:

- Encuestas.- Actividad que consiste en reconocer la opinión que tienen los usuarios con respecto al servicio de referencia y obtener así una retroalimentación que permita formular decisiones de orden correctivo y de mejora.
- Evaluación cuantitativa.- Actividad que consiste en recopilar las cifras obtenidas de aquellos servicios que son cuantificados y cuya tendencia reflejara al menos desde el dato numérico mismo, las tendencias que se tienen en los servicios y que también resultan fundamentales para la toma de decisiones.
- Integración de la información y determinación de las acciones de cambio orientadas al servicio.- En esta actividad se pretende integrar la información de los diferentes mecanismos de control diseñados para poder formular una serie de decisiones que contribuyan al fortalecimiento de actividades existentes, pero en igual sentido crear acciones innovadoras para que sean integradas dentro del servicio de referencia. Por lo tanto, esta actividad es determinante para los propósitos de creación de servicios en el área de referencia, se tiene también mecanismos de respuesta ante la solicitud que formulan los funcionarios con atención a la creación de productos y servicios de información.

Mecanismos de evaluación

Con la creación de un programa integral de actividades se estaba contemplando el precedente para realizar una evaluación de cada una de las acciones que se establecían en este plan, y que por lo tanto permitía visualizar si efectivamente el cumplimiento de metas y objetivos en cada uno de los rubros establecidos estaban en el camino correcto o tenían que hacerse los ajustes respectivos para poder alcanzarlos.

Por esto, el mismo plan de actividades representa el punto de partida para realizar la evaluación correspondiente, como ya se había indicado, anteriormente no existía el plan de actividades específico que diera cuenta de cada una de las acciones que permitieron cumplir con las funciones del área de referencia. De ahí surgió la necesidad de formular y aplicar un

plan de actividades a través del cual se establecieran cada una de las acciones que fueran capaces de permitir su monitoreo, el informe de los avances y los resultados finales que ahí se daban como producto de una estrategia capaz de valorar el desempeño implicado en cada objetivo.

Sin embargo, entre los mecanismos de evaluación, además del mismo plan de actividades, deberían crearse formatos que fungieran como una herramienta en la cual concentrar el desarrollo de cada actividad y también nos permitiera identificar las posibles causas que impulsaban el retroceso o estancamiento de las metas que se pretendían cubrir. En consecuencia se crearon formatos para poder obtener los datos correspondientes para la posterior toma de decisiones. Para cada actividad se diseño el siguiente formato:

Cuadro 5 Formato de Informe avances trimestrales

Informe avances trimestral				Año
Actividad	Meses	Cumplimiento de avances	Cobertura total	Observaciones
	Enero			
	Febrero			
	Marzo			
Actividad	Meses	Cumplimiento de avances	Cobertura total	Observaciones
	Abril			
	Mayo			
	Junio			
Actividad	Meses	Cumplimiento de avances	Cobertura total	Observaciones
	Julio			
	Agosto			
	Sep.			
Actividad	Meses	Cumplimiento de avances	Cobertura total	Observaciones
	Oct			
	Nov			
	Dic			

Elaboro: _____

VoBo: _____

Fuente: Elaboración por el autor

Fuente: Elaborado por el autor del presente informe por actividad profesional

Por otra parte, la evaluación de actividades si bien representa la suma conjunta de esfuerzos y labores de los responsables del área de referencia también, precisa de un informe mensual de actividades individualizado que permita reconocer la orientación y comportamiento que tiene cada recurso humano en esta área. Desde esta idea, fue necesario establecer un formato que nos proporcionara datos de cada una de los integrantes de la planilla del personal y cuya información fuera confrontándose con la realidad misma operada en el área. El formato elaborado para este propósito es el siguiente:

Cuadro 6 Informe de actividades individuales

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES INDIVIDUAL					MES
NOMBRE:			ÁREA DE CONSULTA		
ACTIVIDADES	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	OBSERVACIONES

Elaboro _____

VoBo _____

Fuente: Elaboración por el autor

Fuente: Elaborado por el autor del presente informe por actividad profesional

Otro tipo de planteamiento en donde también se requería realizar una evaluación respectiva se relaciona con las estadísticas de servicio que pertenecen al área de referencia,

esto con la finalidad de ofrecer información en dos instancias específicas como son la Universidad Anáhuac México Norte y la Secretaría de Educación Pública, por lo que para dar cobertura a esta intención se tuvo que diseñar un formato que proporcionara la información en cada uno de los servicios que se proporcionan en el área y cuya presentación es la siguiente:

Cuadro 7 Formato de estadística del área de servicio de referencia

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES							SEMANA 1	
ÁREA DE CONSULTA								
ACTIVIDADES	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	TOTAL	OBSERVACIONES
IMPRESIONES								
BIBLIOGRAFÍAS								
CONSULTAS								
CUBÍCULOS								
INTERCALACIÓN								
BASES DE DATOS								
VISITAS GUIADAS								
PRÉSTAMOS								

Elaboro _____

VoBo _____

Fuente: Elaboración por el autor

Fuente: Elaborado por el autor del presente informe por actividad profesional

Como complemento en la elaboración de estos formatos se tomaron otro tipo de mecanismos de evaluación, en donde ya no solamente era la entrega numérica de informes, sino la discusión de los mismos. Se estableció, entonces que de manera trimestral se realizaran reuniones entre los responsables de área de referencia y la dirección de biblioteca, para que, a partir de esta reunión, se pudieran valorar de forma específica la información que se tenía concentrada en los respectivos formatos y poder formular acciones pertinentes que contribuyeran a la corrección y mejora de cada una de las actividades.

Este tipo de reuniones pueden ser consideradas como aceptadas ya que es conveniente comprender que no siempre el alcance de los objetivos y las metas obedece exclusivamente a los recursos humanos, sino también a la serie de apoyos que se le proporciona a estas actividades, sin las cuales difícilmente puede darse cobertura a los propósitos planteados. En estas reuniones se planteaba la necesidad de incorporar recursos de orden material para poder así ofrecer resultados relevantes, ya que en muchos de los casos se tenía la creencia de que los resultados se obtenían exclusivamente a partir del propio esfuerzo de los responsables de la biblioteca.

Por esto mismo, este tipo de reuniones sensibilizaban a los funcionarios sobre la manera de que con la entrega de informes y de la evaluación general tuvieran los fundamentos para solicitar ante las instancias superiores los recursos pertinentes. Por lo tanto, resulta evidente que los mecanismos de control resultaron ser los más adecuados y que junto con este tipo de reuniones impulsaron una formalidad del proceso de evaluación, conducen a la mejora continua de cada una de las actividades que se planteaban en el área y servicios de referencia.