



**TECNOLOGICO
DE MONTERREY**

**INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE
MONTERREY**

UNIVERSIDAD VIRTUAL

ESCUELA DE GRADUADOS EN EDUCACIÓN

**"Propuesta de un modelo de trabajo para ofrecer un servicio
de referencia de calidad: estudio comparativo de las
bibliotecas de cuatro universidades de la Zona Metropolitana
de Guadalajara"58**

**TESIS QUE PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA EN CIENCIAS DE LA
INFORMACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO**

Presenta

Rosina Adaljisa Valdez Castro

Tutora

Mtra. María Teresa Solís Adame

Guadalajara, Jal.

Abril de 2007

Agradecimientos

En primer lugar agradezco a la Universidad de Guadalajara a través de la Coordinación de Bibliotecas por haberme dado la oportunidad de cursar este postgrado mediante la beca, así como a Roberto Díaz Mares por sus amables atenciones.

Agradezco a los encargados de las bibliotecas y a los bibliotecarios por concederme tan amablemente realizar las entrevistas para este trabajo, especialmente a Emma Díaz de la Cruz, quien fue a la que más molestias le di.

A mis tutores y profesores de la maestría y a mi asesora de tesis, Tere Solís.

A Héctor Hernández Zavala por su asesoría profesional y por no haberme permitido desertar.

A Marat y a Olaf Hernández Valdez por su paciencia.

Índice

Contenido	Página
Agradecimientos	2
Índice	3
Introducción	7
Capítulo 1	
1.1 Antecedentes.	9
1.1.1 Antecedentes de las bibliotecas estudiadas.	9
1.2 Planteamiento del problema.	13
1.3 Preguntas de investigación	14
1.3 Objetivo principal.	15
1.4 Objetivos secundarios.	15
1.5 Justificación.	15
1.6 Limitaciones.	16
Capítulo 2. Marco teórico.	
2.1. El servicio de referencia.	17
2.2. Definición del servicio de referencia.	17
2.3 Actividades a desarrollar por el bibliotecario referencista.	19
2.4 Distintas modalidades en el servicio de referencia.	20
2.5 El perfil del bibliotecario referencista.	21
2.6 La capacitación y la educación continua para el personal del servicio de referencia.	23
2.7 La importancia del trabajo en equipo con respecto a la labor del referencista.	25
2.8 La evaluación del servicio de referencia.	25
2.9 Las bibliotecas universitarias.	27
2.9.1 Su historia.	27
2.9.2 Su concepto y función.	28
2.9.3 Clases.	29
2.9.4 El personal.	30
2.9.5 Las colecciones.	30
Capítulo 3. Metodología	
3.1 Diseño de la investigación.	32
3.2 Contexto sociodemográfico.	33
3.3 Selección de la muestra.	34
3.4 Sujetos.	34
3.5 Instrumentos.	35

3.6 Procedimiento.	35
3.7 Tipo de análisis a realizar.	36
Capítulo 4. Análisis de la información	
4.1 Modelo oficial de atención a usuarios de cada una de las bibliotecas estudiadas.	39
4.1.2 Conclusiones.	56
4.2 El modelo de atención a usuarios que en la práctica aplican los bibliotecarios.	59
4.2.1 Características del trabajador.	60
4.2.2 Conocimiento de los acervos y de las bases de datos.	63
4.2.3 Problemas y habilidades personales que tienen los referencistas.	69
4.2.4 Capacitación, evaluación y autoevaluación.	72
4.2.5 Qué es el servicio de referencia y las enseñanzas que se buscan transmitir.	82
4.2.6 Los problemas y las dificultades para dar el servicio de referencia.	83
4.2.7 Conclusiones.	88
4.3 Modelo alternativo	91
4.3.1 Los aportes y los problemas.	92
4.3.2 El modelo alternativo.	98
Las autoridades bibliotecarias.	99
Los planes y programas del servicio de referencia.	99
El servicio de referencia.	100
El personal de referencia.	103
4.3.3 Conclusiones.	106
Capítulo 5. Conclusiones generales.	109
Referencias bibliográficas	113
Notas.	117

Tablas y Figuras Estadísticas

Tabla 1: Cursos de formación y capacitación de usuarios del ITESM.	42
Tabla 2 (primera parte): Actividades de formación de usuarios de la UNIVA.	54
Tabla 2 (segunda parte): Actividades de formación de usuarios de la	

UNIVA.	55
Tabla 2 (tercera parte): Actividades de formación de usuarios De la UNIVA.	56
Tabla 3: Datos de los bibliotecarios entrevistados mediante encuesta.	62
Tabla 4: Conocimiento de los acervos por parte de los bibliotecarios.	64
Tabla 5: Capacidad par usar bases de datos.	68
Tabla 6: Problemas y habilidades personales para atender el servicio de referencia.	70
Tabla 7: Capacitación en el servicio de referencia.	73
Tabla 8: Evaluación institucional del servicio de referencia.	74
Tabla 9: Trabajo en equipo.	75
Tabla 10: Qué necesita usted para ofrecer su servicio.	84
Tabla 11: Qué otras actividades realizas en la biblioteca.	85
Figura 1: Distribución de los referencistas de las cuatro bibliotecas según edad.	60
Figura 2: Distribución de los referencistas de las cuatro bibliotecas según su antigüedad laboral.	61
Figura 3: Distribución de los referencistas de las cuatro bibliotecas según estudios terminados.	61
Figura 4: Porcentaje de los acervos y bases de datos que conocen los seis referencistas de la UdeG.	65
Figura 5: Porcentaje de los acervos y bases de datos que conocen los seis referencistas del ITESO.	65
Figura 6: Porcentaje de los acervos y bases de datos que conocen los siete referencistas de la UNIVA.	66
Figura 7: Porcentaje de los acervos y bases de datos que conocen los dos referencistas del ITESM.	67
Figura 8: Distribución de los referencistas de las cuatro bibliotcas según enfrentan o no problemas personales al brindar el servicio de referencia.	69

Figura 9: Distribución de los referencistas de las cuatro bibliotecas según tienen o no habilidades personales para dar el servicio de referencia.	72
Figura 10: Respuesta de los referencistas del ITESM sobre si son evaluados institucionalmente y si realizan trabajo en equipo.	76
Figura 11: Respuesta de los referencistas de la UdeG sobre si son evaluados institucionalmente y s realizan trabajo en equipo.	77
Figura 12: Respuesta de los referencistas del ITESO sobre si son evaluados institucionalmente y si realizan trabajo en equipo.	79
Figura 13: Respuesta de los referencistas de la UNIVA sobre si son evaluados institucionalmente y si realizan trabajo en equipo.	81
Figura 14: Distribución de los referencistas de las cuatro bibliotecas según si cuentan o no con las condiciones materiales para dar el servicio.	84
Figura 15: Distribución de los referencistas de las cuatro bibliotecas según si realizan o no otras actividades ajenas al servicio de referencia.	86

Anexos

Anexo 1: Formato de entrevista para bibliotecarios referencistas.	119
Anexo 2: Formato de entrevista para directores de biblioteca o jefes del departamento de servicio de referencia.	125

Introducción

¿Las bibliotecas universitarias de la Zona Metropolitana de Guadalajara, estarán brindando un servicio de referencia de calidad?, ¿Qué problemas enfrentan?, ¿Qué aportes hacen?, ¿Se podrá construir un modelo ideal, con los aciertos de las cuatro bibliotecas, que dé la pauta para ofrecer un servicio de referencia de calidad en las bibliotecas mencionadas?

La falta de información sobre lo que pasa en nuestras bibliotecas y su servicio de referencia no contribuye a generar un intercambio de conocimientos y experiencias que enriquezcan el trabajo bibliotecario, que en nuestros días se manifiesta como una necesidad debido al aumento tan acelerado tanto de la información como de los avances tecnológicos en los medios de difusión de dicha información.

Con el objetivo de subsanar esa carencia de intercambio de experiencias, se expone lo que sucede en cuatro de las universidades con más tradición en la Zona Metropolitana de Guadalajara: Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, ITESM, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente ITESO, Universidad de Guadalajara UdeG y Universidad del Valle de Atemajac UNIVA. Cabe señalar que originalmente en este proyecto estaba contemplada la Universidad Autónoma de Guadalajara, UAG, desafortunadamente las autoridades de esta universidad no me autorizaron la realización de las entrevistas a sus bibliotecarios, por lo que se tuvo que descartar en la investigación.

Además de conocer la problemática ya mencionada, se propone un modelo “ideal” que supere las debilidades o problemas, adoptando los aciertos de cada una de

las bibliotecas estudiadas, sin la intención de quitar méritos al trabajo de alguna de ellas, como tampoco perjudicar a sus empleados, quienes mostraron su confianza al responder tan atentamente a las entrevistas, por lo cual se tomó la decisión de no incluir sus nombres.

La organización del trabajo es la siguiente:

El capítulo uno trata de los antecedentes, el planteamiento del problema, los objetivos, la justificación y las limitaciones de la investigación que me propongo realizar.

El capítulo dos trata del marco teórico relacionado con lo que es en sí el servicio de referencia.

El capítulo tres trata de la metodología seguida para la realización de la investigación.

En el capítulo cuatro se analiza la información obtenida en las entrevistas, realizadas a los bibliotecarios y encargados del personal de referencia, en los documentos relacionados con las políticas o pautas que debe seguir el referencista en cada una de las bibliotecas estudiadas, y la información tomada de las páginas de Internet sobre las bibliotecas mencionadas. Se señalan los aciertos y problemas detectados en cada una de las bibliotecas y se propone un modelo a seguir.

El capítulo cinco trata de las conclusiones generales.

Capítulo 1

1.1 Antecedentes

Dado el crecimiento cada vez más acelerado de las fuentes de información, el servicio de referencia se ha convertido con el tiempo en una de las principales actividades de la biblioteca. Sin embargo uno de los problemas actuales más serios que presentan las bibliotecas universitarias en Guadalajara, es que el servicio de referencia no satisface adecuadamente las necesidades de la mayoría de los usuarios universitarios, quienes ya no sólo recurren al espacio físico de la biblioteca en búsqueda de materiales impresos, sino también llegan a ella a través de Internet, tanto para hacer uso de los materiales electrónicos que se encuentran en diferentes bases de datos, como para solicitar ayuda a los referencistas en el uso de esas bases de datos y, en la búsqueda y selección de información. Ante esto se considera que es imprescindible impulsar un servicio de referencia de calidad, que no solo se remita a desarrollar estrategias apropiadas para asesorar al usuario en su búsqueda y selección de información, sino que también se involucre en actividades educativas que busquen formar en el usuario habilidades, destrezas y competencias que le permitan buscar y seleccionar la información más apropiada para sus necesidades de manera autónoma e independiente.

1.1.1 Antecedentes de las bibliotecas estudiadas

Las bibliotecas que se estudian en este trabajo pertenecen a cuatro de las más importantes universidades de la Zona Metropolitana de Guadalajara, todas son centrales, es decir, son las principales bibliotecas de sus campus (o en el caso de

la biblioteca de la UdeG, de su centro universitario, el de Ciencias Sociales y Humanidades).

A continuación se expone de manera muy general algunos datos de cada una de ellas, información proporcionada por los bibliotecarios durante las entrevistas así como también recabados de las páginas de Internet de estas bibliotecas.

ITESM

La biblioteca del ITESM-Guadalajara, es la única que atiende su campus, el cual cuenta con instalaciones desde 1991, aunque su presencia en la ciudad se remonta a 1977.

La biblioteca forma parte de la red de 33 bibliotecas del Sistema Tecnológico de Monterrey, lo que permite a sus usuarios tener acceso a cualquier material que se encuentre en alguna de las bibliotecas, como también a todas las bases de datos de información electrónica de que dispone el sistema.

El personal de la biblioteca se compone del director de la biblioteca, del director de informática, siete personas del departamento de atención a usuarios, una coordinadora de adquisiciones, tres trabajadores de procesos técnicos, tres trabajadores del servicio de referencia y una trabajadora de promoción y servicios web. Este personal ofrece los servicios de información electrónica, información estadística y geográfica, hemeroteca, audiovideoteca, y brindan cursos de formación de usuarios. Las necesidades que atienden en su campus (independientemente de los programas de estudios que ofrece la universidad virtual del ITESM), se derivan de la atención que brindan a la preparatoria, 17 licenciaturas y una maestría.

ITESO

La biblioteca Dr. Jorge Villalobos Padilla S.J., tiene sus antecedentes desde la fundación de su universidad en 1957. Aunque a partir de 1988 empieza a diversificar sus servicios, no es hasta 1997 que se traslada a su nuevo edificio, cuando ya distribuye éstos de la siguiente forma: hemeroteca, mapoteca, videoteca, área de información electrónica, acervos y área de Bancomext.

Es la biblioteca central de su universidad, y la única existente en su campus. Su personal se compone de un subdirector, una secretaria, 4 asesores de información electrónica, 9 asesores de información de acervos, hemeroteca, videoteca y mapoteca, 7 responsables de circulación, un responsable de adquisiciones, y 11 trabajadores de procesos técnicos, quienes atienden las necesidades de una comunidad que se compone principalmente de 8,700 alumnos que se distribuyen en una preparatoria abierta, 25 licenciaturas, 13 maestrías y 3 doctorados.

UDEG

La biblioteca Manuel Rodríguez Lapuente, del Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades (CUCSH) de la UdeG se encuentra en el edificio anexo a la rectoría de su centro universitario, en el cual brinda sus servicios desde finales de los ochenta. Forma parte de la red de 16 bibliotecas centrales de la universidad (14 de ellas son las principales de los 14 centros universitarios en que se divide la UdeG, más la biblioteca virtual y la biblioteca pública de Jalisco), lo cual le permite poner a disposición de sus profesores, estudiantes y trabajadores la información

de los catálogos generales de todas las bibliotecas, como también las bases de datos electrónicas y los tutoriales y manuales de consulta que se encuentran en la red.

Atiende las necesidades de los centros documentales de los 34 departamentos y centros de investigación que forman el CUCSH, donde además de investigación se atienden 14 licenciaturas, 15 postgrados y una especialidad.

Es atendida por 34 personas: dos en el área de tesis, tres en los acervos, dos en la videoteca, dos en el módulo de préstamo, dos en la hemeroteca, dos en la mapoteca, 14 en los procesos técnicos, más la secretaria, el director, la administradora, los dos empleados del aseo y dos personas más en la paquetería.

UNIVA

La biblioteca Mons. Santiago Méndez Bravo inició labores en 1988, y es hasta 2003 que estrena edificio y diversifica sus servicios, que en la actualidad son acervo general, hemeroteca, sala para invidentes y audioteca, videoteca, servicio de información electrónica, mapoteca, referencia, centro de información para el desarrollo a la exportación, centro de impresión digital y librería, entre otros; además de ofrecer programas de formación de usuarios.

Es atendida por 33 personas: la directora, la secretaria, cuatro trabajadores de procesos técnicos, once de servicios de información, quince de formación de usuarios (de los que cinco son docentes) y un responsable de las bibliotecas de la red UNIVA.

La biblioteca es la responsable de atender las necesidades de su campus y de las bibliotecas de la red UNIVA. Las necesidades que debe de atender se producen

principalmente por los 9,841 alumnos que se encuentran estudiando la preparatoria, en las 20 licenciaturas, 11 especialidades y 19 postgrados, y que se distribuyen de la siguiente forma: 56% en el campus y 44% se distribuye en los 9 módulos de la red que se localizan en La Piedad, Zamora, Lagos de Moreno, Puerto Vallarta, León, Tepic, Colima, Querétaro y Aguascalientes.

1.2 Planteamiento del problema

Uno de los problemas actuales más serios que presentan las bibliotecas universitarias de Jalisco, es que el servicio de referencia no satisface adecuadamente las necesidades de la mayoría de los usuarios universitarios, quienes ya no sólo recurren al espacio físico de la biblioteca en búsqueda de materiales impresos, sino también llegan a ella a través de Internet tanto para hacer uso de los materiales electrónicos que se encuentran en diferentes bases de datos, como también para solicitar ayuda a los referencistas en el uso de esas bases de datos y, en la búsqueda y selección de información. No obstante esas nuevas necesidades, algunas bibliotecas, en pleno siglo XXI, siguen funcionando y concibiéndose como bodegas de libros, y sus referencistas, más que profesionales de la información, continúan desempeñándose como administradores o empleados de almacén.

A manera de hipótesis podría decir que la falta de un programa integral del servicio de referencia, que se componga de una permanente capacitación y evaluación del trabajo, una continua discusión y trabajo en equipo, una especialización en dicha actividad, la consolidación y mantenimiento de un equipo de referencistas con experiencia y una atenta coordinación institucional, lleva a

que el referencista ofrezca un servicio de baja calidad que en casos extremos se caracteriza por lo siguiente: deficiente conocimiento de los acervos y bases de datos que están en su biblioteca o que se encuentran disponibles en Internet, falta de contenido educativo en sus servicios para conseguir en el usuario el desarrollo de habilidades y competencias en la búsqueda de información, y falta de atención o sensibilidad a las diferentes necesidades de los distintos usuarios que deriva en soluciones semejantes ante cualquier problema de búsqueda de información. Algunas de estas características prevalecen en las bibliotecas de la Universidad de Guadalajara por lo que para conocer la problemática que presenta el servicio de referencia y poder construir un modelo alternativo que permita ofrecer un servicio de excelencia, se pretende hacer un estudio comparativo del servicio de referencia ofrecido en las bibliotecas de cuatro universidades de la Zona Metropolitana de Guadalajara: Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Occidente (ITESO), Universidad de Guadalajara (U de G), Universidad del Valle de Atemajac (UNIVA).

1.3 Preguntas de investigación

¿Las bibliotecas universitarias de la Zona Metropolitana de Guadalajara, estarán brindando un servicio de referencia de calidad? ¿Qué problemas enfrentan? ¿Qué aportes hacen? ¿Se podrá construir un modelo ideal con los aciertos de las cuatro bibliotecas, que de la pauta para ofrecer un servicio de referencia de calidad en las bibliotecas mencionadas?

1.4 Objetivo principal

Construir un modelo alternativo del servicio de referencia a partir de un estudio comparativo con cuatro bibliotecas universitarias de la Zona Metropolitana de Guadalajara: Instituto Tecnológico de Estudios Suprioeres de Monterrey (ITESM), Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Occidente (ITESO), Universidad de Guadalajara (UdeG) y Universidad del Valle de Atemajac (UNIVA).

1.5 Objetivos secundarios

1. Conocer el modelo oficial del servicio de referencia que quiere cada una de las cuatro bibliotecas que se van a estudiar.
2. Precisar cuál es el modelo del servicio de referencia que en la práctica aplican los trabajadores bibliotecarios de cada una de las cuatro universidades.
3. Establecer cuáles son los problemas y aciertos que tiene cada universidad en su servicio de referencia.

1.6 Justificación

Las bibliotecas universitarias, en particular las de la Zona Metropolitana de Guadalajara, enfrentan nuevos retos que se desprenden de la necesidad de atender con eficiencia las necesidades de información que les plantean sus usuarios en medio de una creciente disponibilidad de información de diferente calidad y en diferentes formatos (electrónico, impreso, bases de datos, etc.) como

también el de impulsar un programa integral de formación de usuarios. No obstante la importancia de esta problemática local, existe una falta de estudios sobre la misma, por lo tanto es necesario conocer e investigar cómo han respondido nuestras universidades ante esos retos para así definir qué problemas enfrentan y entonces, poder avanzar en la construcción de un modelo de servicio de referencia que además de proponer una nueva forma de trabajo, que rescate las experiencias positivas de las diferentes bibliotecas en este rubro.

1.7 Limitaciones

Las dificultades que pudieran encontrarse durante la investigación que aquí se propone, serían de tipo administrativo, es decir, podrían presentarse con las autoridades de las diferentes bibliotecas ante la solicitud de que me obsequien copias de sus documentos donde hablan sobre lo que proponen como servicio de referencia y el permiso para entrevistar a sus referencistas. Para tratar de evitar esos posibles problemas, en su momento le solicitaré a mi asesor y la dirección de la maestría que intercedan por mí ante las diferentes bibliotecas que tengo considerado estudiar y donde no tengo relaciones que me permitan entrar a ellas sin problemas.

Capítulo 2

Marco teórico

2.1 El servicio de referencia

La labor del bibliotecario se remonta desde la antigüedad, según Katz (2002, p. 3) con los sumerios en Mesopotamia, hace alrededor de cinco mil años con las famosas tablillas de arcilla.

Durante la Edad Media y el Renacimiento la información escrita aumentó y surgieron las primeras bibliotecas, por lo que el trabajo del bibliotecario se volvió más importante.

Sin embargo, Bopp (2000, p.14) refiere que fue hasta 1876 cuando Samuel Green en su escrito intitulado “Relaciones personales entre bibliotecarios y los lectores” menciona ya las tres funciones del servicio de referencia: información, instrucción y guía.

Fue también por esta época, a mediados del siglo XIX, cuando se define la profesión bibliotecaria especializada llamada servicio de referencia o servicio de consulta, gracias a la gran difusión de la educación. A medida que fue creciendo el nivel educativo de la población, se incrementó también la demanda de la población en las bibliotecas para hacer uso de sus colecciones.

2.2 Definición del servicio de referencia

Para Samuel Rothstein (1961) citado por Bopp (2000, p. 3) el servicio de referencia o servicio de consulta como él lo llama, “es la asistencia personal que en forma individual da el bibliotecario a los lectores que buscan información”, sin

embargo, treinta años después Rosemarie Riechel (1991) citada por Bopp (2000, p.3) dice que “el mejor servicio de consulta combina la búsqueda mediada, la instrucción formal y la información, con habilidades de búsqueda de información (en el uso de fuentes impresas, medios distintos a los impresos y sistemas automatizados), y con la asistencia en el uso de las fuentes de consulta. Incluye lecciones sobre el análisis y la evaluación del valor de la información recuperada y de la precisión o corrección del método de recuperación”.

Para Gosling (2002) “la sección de referencia ofrece servicios que ayudan a los clientes a usar de la mejor manera los recursos de la biblioteca y a encontrar con rapidez y eficiencia la información”.

Por otro lado, Katz (2002) menciona que un la labor de un buen referencista depende tanto de la biblioteca como del individuo, es decir, de la tecnología y las herramientas con que cuenta la biblioteca como de las habilidades del referencista y destaca que, el referencista exitoso necesita: (1) Conocimiento del área temática, es decir los recursos disponibles tanto impresos, en línea, electrónicos, etc. (2) Habilidades interactivas para hablar con todo tipo de usuario y conocer sus necesidades. (3) Competencia en cuanto a la selección y adquisición del material bibliográfico.

Sea cual fuere la época, desde las primeras herramientas rudimentarias y la información impresa, hasta la información en formato electrónico y las computadoras, la labor del referencista es y será la de informar, instruir y guiar.

Bopp, (2000, p. 4,5) describe y distingue estos tres servicios diciendo que:

Un servicio de *información* es el que proporciona la respuesta a la pregunta de un usuario o la información que éste necesita, sin importar su

complejidad o la duración de tiempo que le tome al bibliotecario localizar la respuesta.

Un servicio de *instrucción* es el que enseña a los individuos cómo localizar la información por sí mismos, o los asiste en la elección y uso de las herramientas de consulta, ya sea que estas herramientas sean obras de consulta, bases de datos en línea o un catálogo de tarjetas (actualmente es más común el catálogo electrónico); también puede enseñarles cómo están organizadas las bibliotecas y cómo los bibliotecarios pueden ayudarlos.

La *guía* aconseja y asiste a los usuarios en lugar de enseñarles habilidades específicas, por ejemplo, elegir libros de su interés, artículos de periódicos o revistas, etc.

2.3 Actividades a desarrollar por el bibliotecario referencista

Las actividades que desarrolla el bibliotecario referencista se circunscriben según el grado de evolución en el que se encuentra cada biblioteca. Herrero (1998, p. 25) menciona tres fases en las que podrían encontrarse las bibliotecas:

Primera fase, la de biblioteca típica. Donde el bibliotecario referencista debe solucionar las necesidades informativas del usuario, contando, como herramientas principales, con una colección bibliográfica impresa y un catálogo manual que facilite la recuperación.

Segunda fase, la de la biblioteca automatizada. Al bibliotecario referencista se le facilita la recuperación de la información gracias al catálogo en línea, aunque la colección sigue siendo la misma a la de la fase anterior, acervo impreso.

Tercera fase, el modelo de biblioteca electrónica. Las actividades del bibliotecario referencista empiezan a tornarse complejas, ya que por un lado puede atender a usuarios locales y a usuarios remotos, y por el otro, el acervo impreso se complementa con información en formato electrónico. Justamente esta nueva situación motiva más lo de la formación de usuarios, es decir, desarrollo de habilidades, competencias, destrezas en el uso de la información, etc.

Independientemente de la fase en la que se encuentre la biblioteca, la labor del bibliotecario referencista es la de formar y mantener la colección de referencia, recibir las consultas, resolverlas y desarrollar los instrumentos que se consideran necesarios para informar y formar a los usuarios.

2.4 Distintas modalidades en el servicio de referencia

Dependiendo de las políticas de cada biblioteca, el servicio de referencia puede ofrecerse en diferentes formas o modalidades, Contreras (2005 p. 28-30) las describe de la siguiente manera:

Referencia tradicional o presencial. Es el servicio que se presta cara a cara referencista-usuario, Contreras (2005, p.28) citando a Tyckoson (2001) menciona que el bibliotecario referencista dentro de la biblioteca está instalado en un módulo muy visible para el usuario, en esta modalidad el referencista espera ser abordado por el usuario, aunque también se recomienda que el usuario sea abordado por el referencista. Esta

modalidad podría ser la más recomendable, la desventaja es que el usuario tiene que trasladarse al lugar donde está ubicada la biblioteca.

Referencia telefónica. En esta modalidad el usuario puede contactar al referencista, resolver alguna duda o pedir asesoría al momento. Esta modalidad es muy parecida a la tradicional pero con la desventaja de que el usuario está supeditado al horario de atención establecido, además de que la línea telefónica podría estar constantemente ocupada.

Referencia por Chat. Con esta modalidad el usuario puede mantener una entrevista interactiva con el referencista, la desventaja es que se requiere de la tecnología adecuada como plataformas, software y hardware para permitir la conexión y comunicación en línea entre el usuario y el referencista.

Referencia vía correo electrónico. Esta modalidad tiene la ventaja para el usuario de poder hacer sus consultas desde cualquier lugar y a la hora que desee con la ayuda de Internet, la desventaja es que la respuesta no es inmediata, tiene que esperar por lo menos un día para obtenerla.

2.5 El perfil del bibliotecario referencista

Merlo (2000) detalla una serie de características que el personal del servicio de referencia debe reunir:

1. Ser un profesional con formación bibliotecológica.
2. Conocer la colección de la biblioteca, tanto del acervo de referencia como del general, para saber donde encontrar la información buscada.

3. Debe estar informado de las fuentes de referencia externas para obtener datos que no se tengan en la biblioteca propia.
4. Tener capacidad de análisis y síntesis para delimitar las consultas de los usuarios y para que las respuestas se ajusten a las preguntas.
5. Deben ser expertos en los sistemas de búsqueda y acceso a la información de las distintas fuentes empleadas para la referencia, para conseguir las respuestas pertinentes en el menor tiempo posible.
6. Debe estar familiarizado con las nuevas tecnologías para utilizar las fuentes de referencia electrónicas, para emplear procedimientos de información automatizados y para elaborar información electrónica como bases de datos, repertorios hipertextuales, etc.
7. Debe conocer las necesidades informativas de los usuarios a fin de poder elaborar bibliografías, guías u otros productos similares, con temas e informaciones de interés.
8. Debe mostrarse objetivo en la utilización de las fuentes de información disponibles y resolver verazmente las consultas sin omisiones ni errores deliberados.
9. Debe contar con un nivel cultural medio alto, que permita poder atender y satisfacer todas las demandas de información.
10. Debe tener una personalidad afable, que permita relacionarse con usuarios de cualquier tipo.

2.6 La capacitación y la educación continua para el personal del servicio de referencia

La capacitación y la educación continua para el personal del servicio de referencia es fundamental hoy en día, ya que, como se ha mencionado antes, el avance tan acelerado de la tecnología y la multiplicación de la información obliga al referencista a estar al día para que su labor no se vuelva obsoleta o de mala calidad.

Generalmente la capacitación que reciben los referencistas en nuestras bibliotecas es informal, es decir que los conocimientos los adquieren mediante la inducción al puesto cuando empiezan a laborar, así como por pequeños cursos que reciben por parte de la biblioteca o bien por la experiencia en el trato al usuario. Woodard (2000) nos hace algunas observaciones respecto al inconveniente de basar la capacitación del referencista informalmente, dice que los referencistas sólo “aprenden pocas tareas específicas y nunca comprenden la racionalidad de lo que están haciendo, o cómo estas tareas forman parte de la misión global de la biblioteca”. Nos dice que los bibliotecarios “no sólo necesitan ser capacitados en áreas de habilidades específicas relacionadas a sus responsabilidades directas, sino que también deben tener una base de conocimiento lo suficientemente amplia para comprender el contexto mayor que le permita aprender las habilidades que necesitan con el objeto de responder al cambiante ambiente de los servicios de consulta e información”; aquí es donde entra la necesidad de la capacitación formal y continua para que el referencista se encuentre apto para enfrentar y manejar los cambios que cada día son más frecuentes en el ambiente de la información, las nuevas demandas de los usuarios

y los avances de la tecnología, así como también la capacidad de instruir a los usuarios sobre los servicios disponibles.

Con relación a la instrucción del usuario, el referencista bien capacitado y actualizado juega un papel primordial, sobre todo en las bibliotecas universitarias donde cada vez más se está viendo la necesidad de implementar el programa de alfabetización informacional para el usuario, a este respecto Gómez Hernández (2000) nos dice que “los bibliotecarios deben aprender los aspectos pedagógicos dentro de los planes de formación permanente del personal de bibliotecas, tanto públicas como universitarias y escolares”.

Gómez Hernández (2000) menciona que en Estados Unidos la American Library Association, creó en 1997 su Institute for Information Literacy, dedicado a preparar a los bibliotecarios para la alfabetización informacional y difundir las mejores prácticas que se pueden utilizar para conseguirla.

Woodard (2000) citando a Charles Bunge (1982) nos da algunas estrategias para que el bibliotecario se mantenga al día:

- Lectura de literatura profesional.
- Reuniones laborales del personal de consulta y el intercambio de opiniones entre los miembros profesionales del personal.
- Asistencia a conferencias, talleres y otras reuniones que se llevan a cabo fuera de la biblioteca a la que pertenece el bibliotecario.

2.7 La importancia del trabajo en equipo con respecto a la labor del referencista

Para que el departamento de referencia en una biblioteca funcione adecuadamente se debe poner especial atención en la coordinación del trabajo y esta coordinación recae en el encargado del área o departamento; en mi opinión, una atinada coordinación es aquella que impulsa el trabajo en equipo, Kibbee (2000) lo llama gerencia participativa, donde el encargado o gerente delega al personal el derecho de tomar decisiones; dice que “los que proponen este tipo de gerencia postulan que gracias a este modelo se puede mejorar la satisfacción laboral, la participación activa, y reducir las facciones y los grupos territoriales dentro del departamento”, por lo tanto, si el personal puede opinar y aportar ideas con mayor libertad, entonces va a aceptar con mayor facilidad las decisiones que se tomen en el grupo. Stueart y Moran (1998) hablan en este caso de los equipos de autogestión y mencionan el ejemplo del proyecto impulsado en los departamentos de servicios técnicos en las bibliotecas de la Universidad de Yale, dicen que “La plantilla, a todos los niveles, participa de forma activa en solucionar los problemas y contribuye de formas nuevas y distintas”.

Otra ventaja de trabajar en equipo es que los integrantes hacen suyo el proyecto, se comparten experiencias y existen más probabilidades de cumplir con las metas y objetivos que se han propuesto.

2.8 La evaluación del servicio de referencia

La evaluación del servicio de referencia está relacionada con la calidad de los servicios cuya mejora es el objetivo de dicha evaluación. Esta calidad no depende

solamente del trato o actitud del referencista hacia el usuario, sino también de si éste cuenta con el equipo, material y conocimientos necesarios para proporcionar un servicio de calidad.

Allen (2000) citando a F.W. Lancaster menciona los distintos aspectos de los servicios que se pueden evaluar y los clasifica de la siguiente manera:

1. Insumos:

Materiales de consulta: libros de consulta, fuentes en línea o CD-Rom.

El personal: bibliotecarios de consulta, auxiliares de consulta.

2. La productividad:

Las respuestas factuales que se han respondido (de manera correcta y rápida.

La instrucción bibliográfica que se ha dado.

La ayuda proporcionada en el uso de la biblioteca.

3. Los resultados

Satisfacción de las necesidades de información.

La mejora en las habilidades y en los conocimientos bibliotecarios.

Allen (2000) continua diciendo que “para poder evaluar el servicio de referencia se debe contar con normas contra las cuales se va a evaluar”, en el servicio de referencia es difícil establecer normas cuantitativas para el desempeño, por lo general se establecen normas cualitativas, es decir que, al momento de evaluar importa más la calidad de las respuestas que se le da al usuario que la cantidad de respuestas que se ofrecen.

Fernández (1999) citando a Lancaster (1996) dice que “la evaluación debería permitirnos conocer no sólo cómo se están haciendo las cosas sino también si

hacemos lo que se debería hacer. La evaluación debe llevarse a cabo con unos objetivos predefinidos, debe responder a preguntas específicas y debe proporcionarnos datos que nos permitan realizar mejoras en el sistema”.

2.9 Las bibliotecas universitarias

El servicio de referencia varía según el usuario y el tipo de información que se ofrece en la biblioteca, así como también el desarrollo de las colecciones. Merlo (2000) señala tres tipos de bibliotecas: las universitarias, donde predominan los documentos para la formación académica; en las especializadas, los de información y; en las públicas, los de entretenimiento.

2.9.1 Su historia

López de Prado (2000) menciona que las bibliotecas universitarias surgieron en la Edad Media, durante el siglo XIII, las primeras que fueron apareciendo son: en 1209, la de Cambridge en Inglaterra. En Italia, la de Arezzo en 1214, la de Padua en 1222, la de Nápoles en 1224, la de Siena en 1246 y la de Piacenza en 1248. En Francia, la de Montpellier, Toulouse en 1229, la de Angers, Sorbonne en 1257. En España, la de Palencia en 1212 y que fue trasladada a Valladolid en 1250; la de Salamanca en 1230, la de Sevilla en 1254. En Portugal, la de Lisboa en 1290 que fue trasladada a Coimbra en 1308.

En el siglo XIV aparecen en Italia las de Florencia, Ferrara y Studium Orbis. En Francia, la de Avignon, Orange, Orleans, Grenoble. En España, la de Lérida en

1300, la de Huesca en 1359. En Alemania, la de Erfurt, Colonia y Heidelberg. En Europa Central, la de Praga, Cracovia y la de Viena.

En el siglo XV se fundaron las de: Lovaina en Bélgica en 1425; Poitiers, Nantes (1460) y Burdeos en Francia; Glasgow y Aberdeen en Escocia; Barcelona (1450), Sigüenza (1489), Alcalá de Henares (1499) y Valencia (1500).

Las colecciones de las bibliotecas universitarias medievales giraban al rededor de los estudios de las culturas clásicas y del humanismo y, en estudios científicos pero en menor proporción. La mayor parte de los acervos estaban en latín, porque la gran mayoría de los libros estaban escritos en esa lengua que era la que predominaba entre los intelectuales y eruditos.

Las bibliotecas universitarias empiezan a decaer al ser desplazadas por las bibliotecas renacentistas que estaban dirigidas a otro tipo de usuarios que tenían intereses más amplios y más acordes con el momento. Es hasta el siglo XIX cuando resurgen, afianzándose en el siglo XX gracias a la gran demanda de estudios de la población con mayor nivel cultural y también por la necesidad de especialización que la sociedad fue requiriendo.

2.9.2 Su concepto y función

López de Prado (2000) define a las bibliotecas universitarias como aquellas que forman parte de una institución de enseñanza de carácter superior, cuya principal función es apoyar el programa de investigaciones y enseñanza de la misma.

Thompson (1990) citando a Gelfand (1968) dice que “el papel principal de la biblioteca universitaria es educativo, pero no como un mero depósito de libros unido a una sala de lecturas, sino como un instrumento dinámico de educación”,

esto quiere decir que, la función que debe tener la biblioteca universitaria es la de instruir al estudiante para que por sí solo busque el conocimiento y el saber. Leonard Jolley en su escrito *The function of the university libraries*, citado por Thompson (1990) afirma que el bibliotecario deberá dejar de lado las tareas administrativas y dedicarse más a la promoción del estudio y el conocimiento, ya que su verdadera tarea es formar al estudiante para que se forme a sí mismo. Y en ese sentido coincide con los programas de alfabetización de la información que propone Gómez Hernández (2000) o, formación de usuarios como se le llama comúnmente en algunas bibliotecas.

2.9.3 Clases

Las bibliotecas universitarias pueden estar formadas por una o varias unidades, según las necesidades de cada universidad, generalmente están estructuradas de la siguiente manera:

Biblioteca central. Suele guardar los fondos antiguos y materiales especiales, se encarga de las adquisiciones, el proceso técnico y dirige la automatización y la coordinación de las actividades bibliotecarias.

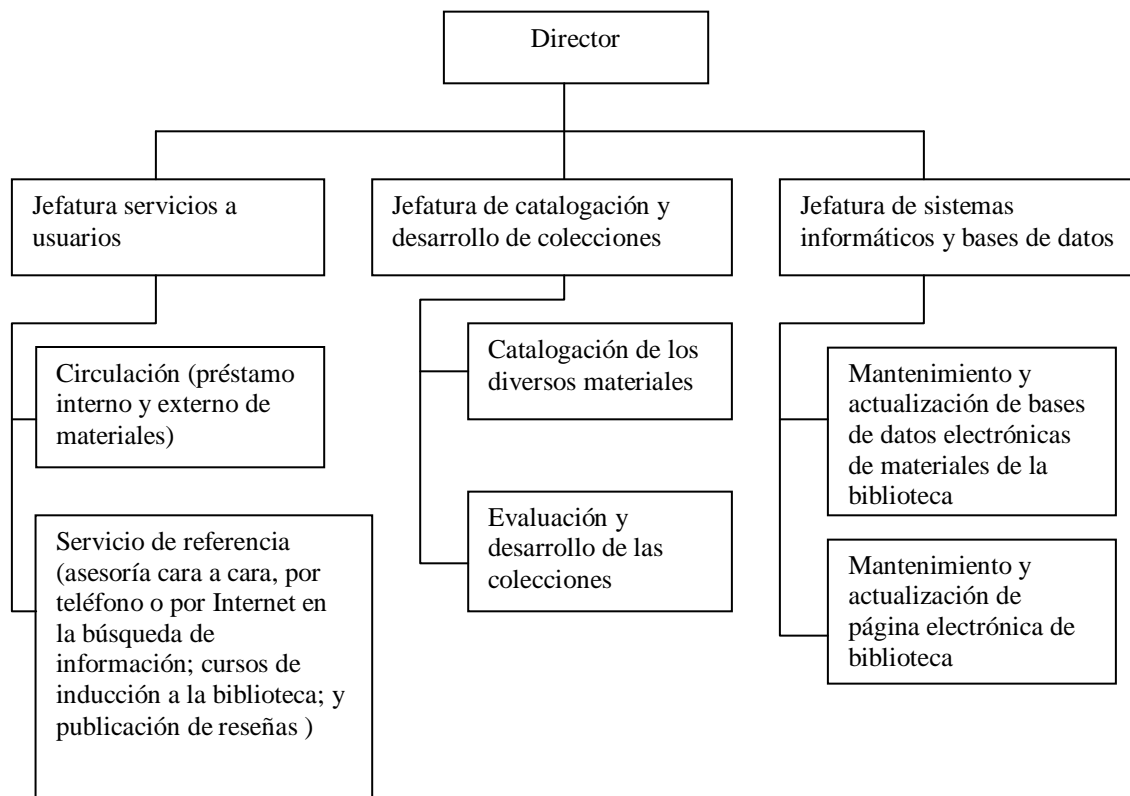
Biblioteca de facultad o de departamento. Se encarga de libros y publicaciones periódicas especializadas y actualizadas, para proporcionar información científica y técnica. Responde a demandas concretas de profesores, alumnos e investigadores adscritos o relacionados con la universidad.

Otras. Que aunque pueden tener depósitos temporales a cátedras, seminarios y otras secciones departamentales, no es conveniente que actúen

como unidades independientes, ya que el material se puede dispersar además de que sólo quedaría para uso de grupos muy reducidos de usuarios.

2.9.4 El personal

El modelo tradicional de la biblioteca universitaria es el piramidal, con el director a la cabeza seguido por los jefes o encargados de las distintas secciones.



2.9.5 Las colecciones

Las colecciones de la biblioteca universitaria deben desarrollarse de acuerdo al uso que se haga del material, la selección debe hacerse de acuerdo a su carácter

como formadora por un lado, y el de investigación por el otro, facilitando el material de estudio y aprendizaje para los alumnos del primer ciclo, y material de investigación para profesores e investigadores. Los profesores e investigadores juegan un papel muy importante en la selección del material para el desarrollo de las colecciones, por lo que resulta necesario que éstos participen directamente en el proceso de selección.

Capítulo 3 Metodología

3.1 Diseño de la investigación

Como ya se menciona en el primer capítulo, el objetivo principal de esta investigación es construir un modelo alternativo del servicio de referencia mediante un estudio comparativo con cuatro bibliotecas universitarias de la Zona Metropolitana de Guadalajara: Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Occidente (ITESO), Universidad de Guadalajara (UdeG) y Universidad del Valle de Atemajac (UNIVA); partiendo de la problemática que existe en cuanto al servicio de referencia en las bibliotecas universitarias mencionadas.

El estudio de cada biblioteca se hizo en dos partes:

1. Se acudió con sus autoridades para conseguir los documentos oficiales sobre el servicio de referencia y se entrevistó a los empleados que se encargan de prestar dicho servicio. La entrevista con los empleados se hizo aplicando un cuestionario donde se les pidió mencionaran: su definición del servicio de referencia; la forma como apoyan a los usuarios que solicitan diferentes tipos de información (en formato electrónico o impreso) y diferentes tipos de consulta (de búsqueda y selección de información y del uso de las bases de datos); la manera como favorecen el desarrollo de habilidades de búsqueda de información en el usuario; sus habilidades o deficiencias interactivas; la capacitación que reciben; la

forma como trabajan en equipo y comparten sus experiencias con sus compañeros de trabajo; y el conocimiento que tienen sobre las áreas temáticas.

2. Esta parte consistió en trabajo de escritorio, donde lo obtenido se sistematizó en diferentes temáticas: modelo oficial, modelo práctico, capacitación, atención a usuarios por Internet y cara a cara, etc. Esa sistematización permitió observar cuál es la problemática de cada biblioteca, como también tener más claro qué es lo que faltaba en cada caso y volver a la biblioteca o las bibliotecas donde fue necesario recabar más información.

3.2 Contexto sociodemográfico

Uno de los principales problemas que enfrentan las bibliotecas universitarias es que el material bibliográfico que se adquiere, ya sea impreso o en bases de datos electrónicas, no es aprovechado a pesar de los altos costos que resultan de la adquisición de dicho material para las universidades. Hipotéticamente, una de las claves de dicho problema está en el servicio de referencia. Partiendo de dicho supuesto, nos propusimos conocer la problemática que presenta el servicio de referencia en las cuatro bibliotecas universitarias de la ZMG, para después de eso poder construir un modelo alternativo que permitiera ofrecer un servicio de referencia de mayor calidad que lograra un mejor aprovechamiento de la información que se encuentra en las bibliotecas.

3.3 Selección de la muestra

La muestra se compone de las cuatro bibliotecas universitarias que fueron elegidas por formar parte de las cuatro universidades con más tradición en la ZMG. Las universidades, según orden alfabético son: Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Occidente (ITESO), Universidad de Guadalajara (U de G) y Universidad del Valle de Atemajac (UNIVA).

3.4 Sujetos

Se podría decir que por falta de un programa integral del servicio de referencia que se componga de una permanente capacitación y evaluación del trabajo; una continua discusión y trabajo en equipo; una especialización en dicha actividad y una atenta coordinación, lleva a que el referencista ofrezca un servicio de baja calidad que en casos extremos se caracteriza por: deficiente conocimiento de los acervos y bases de datos que están en su biblioteca o que se encuentran disponibles en Internet, falta de contenido educativo en sus servicios para conseguir en el usuario el desarrollo de habilidades y competencias en la búsqueda de información y, falta de atención o sensibilidad a las diferentes necesidades de los distintos usuarios que deriva en soluciones semejantes ante cualquier problema de búsqueda de información. Por lo que se hace una delimitación del sujeto de estudio enfocado al bibliotecario referencista.

3.5 Instrumentos

Los instrumentos que apoyaron la realización de la investigación, fueron, por un lado, los documentos oficiales sobre el servicio de referencia de las cuatro bibliotecas, la información contenida en sus páginas de Internet, la plática informal con el personal de la biblioteca sobre el servicio de referencia y, por otro lado, la entrevista mediante un cuestionario impreso a cada uno de los bibliotecarios referencistas de las mismas bibliotecas (Ver anexo 1)

3.6 Procedimiento

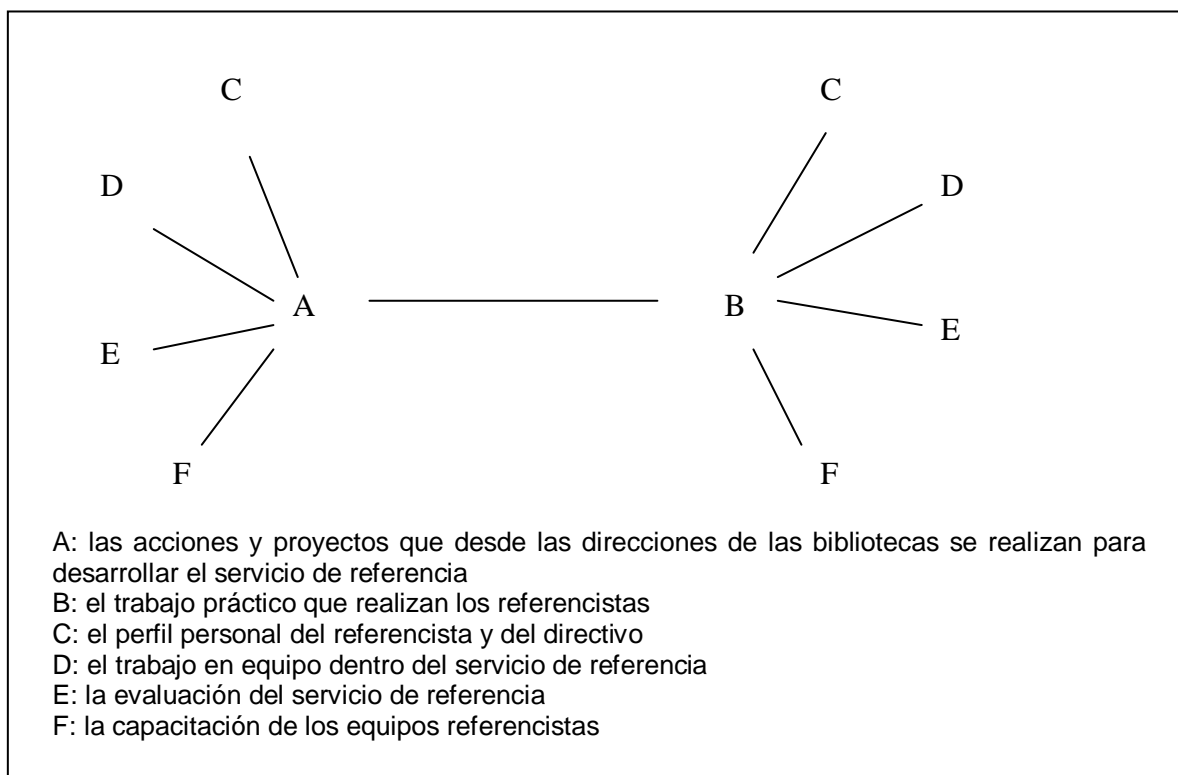
1. Se solicitó a la coordinación de esta maestría, un oficio donde especificaba que se estaba realizando la investigación para mi trabajo de grado. Se consideró la necesidad de que en el oficio no se mencionara que se trata de un estudio comparativo con otras bibliotecas, para evitar el posible rechazo de las autoridades para efectuar este trabajo de investigación.
2. Se realizaron entrevistas con el director o directora de cada biblioteca mostrándole el oficio expedido por la coordinación de la maestría, pidiendo su autorización para realizar la entrevista a cada bibliotecario referencista y para tener acceso al documento oficial de las reglas o políticas que deben seguir los bibliotecarios referencistas.
3. Se consultaron las páginas de Internet de cada una de las bibliotecas estudiadas.
4. Se sacaó, por un lado, el modelo teórico en base a los documentos de cada biblioteca y por el otro, el modelo práctico, es decir, lo que los bibliotecarios referencistas hacen en la práctica.

5. Se regresó a cada biblioteca todas las veces que fueron necesarias con el fin de que quedaran claros los datos de la entrevista.
6. Se especifican los aciertos y problemas en el desempeño de los bibliotecarios referencistas y se relacionan con lo que proponen las bibliotecas como modelo del servicio.
7. Se rescatan los aciertos en el desempeño de cada bibliotecario referencista y se propone un modelo alternativo para optimizar la labor de éstos.

3.7 Tipo de análisis a realizar

El interés de esta investigación es el de conocer la forma en que estas bibliotecas realizan el servicio de referencia para después, con los aportes o aciertos de su servicio, como también con las soluciones que hacen a problemas comunes, construir un modelo que permita a las bibliotecas de las universidades de la Zona Metropolitana de Guadalajara, mejorar su servicio de referencia. Para proceder en la realización del trabajo, se realizó un trabajo comparativo o correlacional de las cuatro bibliotecas, entendiendo por este tipo de trabajo, a aquellos que “miden las dos o más variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación....(con)... el propósito principal...(de)...saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas” (Hernández Sampieri, 1991).

En el caso de este trabajo, las variables principales a relacionar son las acciones y proyectos que desde las direcciones de las bibliotecas se realizan para desarrollar el servicio de referencia, y el trabajo práctico que realizan los referencistas, aunque de estas dos variables se desprenden varias subvariables, algunas de las cuales son el perfil personal del referencista y del directivo, el trabajo en equipo dentro del servicio de referencia, la evaluación del servicio de referencia, y la capacitación de los equipos referencistas. Pudiendo ilustrarse estas relaciones entre variables de la siguiente forma:



Entonces en un primer momento se hizo la relación entre las variables ya mencionadas, después se procedió a correlacionar lo que sucede en las cuatro

bibliotecas trabajadas, con lo cual podremos construir el modelo. Aquí es necesario mencionar que la relación de las variables y la correlación de las bibliotecas se hizo guiándonos con lo que algunos autores proponen como lo que debe ser un servicio de referencia de calidad.

Capítulo 4

Análisis de la información

4.1 Modelo oficial de atención a usuarios de cada una de las bibliotecas estudiadas

Para avanzar en las tareas que permitirán llegar al objetivo principal de este trabajo, que es construir un modelo alternativo del servicio de referencia a partir de los aportes positivos de este servicio en cuatro bibliotecas universitarias de la Zona Metropolitana de Guadalajara, se empezó en este capítulo por mostrar cómo se concibe y se impulsa institucionalmente el servicio de referencia en esas bibliotecas. Para realizarlo, se utilizaron las entrevistas que se les hizo a los responsables del servicio de referencia de cada biblioteca, los documentos oficiales que sobre el servicio de referencia se pudieron conseguir de esas bibliotecas, la información que sobre su servicio de referencia presentan en Internet, como también algunas observaciones que se hicieron durante las visitas a esas bibliotecas. La exposición se hará por cada una de las bibliotecas, y de acuerdo al orden alfabético de las cuatro universidades a las que éstas pertenecen: ITESM, ITESO, U de G y UNIVA. (1)

ITESM

El responsable del servicio de referencia de la biblioteca del ITESM campus Guadalajara tiene 28 años de edad, es maestro en ciencias de la información y administración del conocimiento, su puesto es el de coordinador de área (o planta), y tiene 4 años de antigüedad en el cargo.

Para él, el servicio de referencia es la asesoría en el uso correcto y óptimo de los servicios y recursos de información de la biblioteca y de otros sitios, para la satisfacción de una necesidad de información.

El entrevistado atiende con el apoyo de dos empleados, el servicio de consulta al catálogo general, la organización y el impartir cursos, así como también la consulta a bases de datos electrónicas, las que desde hace 10 años empezaron a ofrecerse en su biblioteca.

Menciona que en el servicio de referencia atiende alrededor de 20 usuarios al día, y los dos empleados que trabajan bajo su dirección, uno en cada uno de los dos turnos laborales y recurren en cualquier momento a él para resolver los problemas que se presenten y que estén relacionados con el servicio. Sobre los dos empleados, ninguno tiene contrato por tiempo indefinido, y sobre la capacitación de los mismos, no existe ningún programa formal de capacitación o actualización.

Si bien, el entrevistado menciona una definición muy específica sobre el servicio de referencia, en el documento oficial “aptitudes para el acceso y uso de la información: un modelo de desarrollo de habilidades informativas”, que se encuentra disponible en la página electrónica de la biblioteca, se menciona otro objetivo de ese servicio, que resulta ser el eje que aglutina todas las actividades del referencista de esta universidad, pues el mismo documento menciona que este objetivo también pretende conseguirse a través de la realización de visitas guiadas y el servicio de referencia que de forma cotidiana presta el personal de la biblioteca. Ese objetivo es el de

“Capacitar y formar usuarios con competencias y aptitudes para el acceso y uso eficiente de la información a través del desarrollo de habilidades

informativas y la alfabetización en información; como parte del desarrollo integral de los individuos hacia la sociedad del conocimiento”.

El documento establece que el objetivo se tratará de lograr principalmente por el programa de “formación y capacitación de los usuarios”, que consiste en un conjunto de diversos Cursos-Talleres estructurados bajo un esquema jerárquico de tres niveles (A: Bases, B: Herramientas y Competencias en el Acceso y Uso de la Información; y C: Integración y Uso de la Información); que tiene el propósito integral de conseguir el desarrollo sistemático de las distintas aptitudes y competencias para el acceso y uso eficiente de la información establecidas por la Association of College & Research Libraries (ACRL) y la American Library Association (ALA), en sus “Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la enseñanza superior”.

De hecho, en lo revisado en las páginas electrónicas de la biblioteca del ITESM, se observa que ésta, para ser consecuente con lo que propone en el documento mencionado, lleva a cabo dos tipos de acciones muy definidas. Por un lado, en sus páginas de Internet pone a disposición de todos los usuarios y visitantes, diferentes tutoriales, manuales y herramientas bibliográficas que muestran cómo usar bases de datos (The British Library, Economatica, etc.), cómo redactar referencias, cómo son algunos cursos de formación e instrucción de usuarios, además de las instrucciones de cómo los usuarios internos deben tramitar su NIP y cómo solicitar y renovar materiales. Por el otro lado, pone a disposición de toda su comunidad universitaria los ocho cursos que forman parte del programa de

Nivel	Curso	Objetivo	Contenido	Duración
A Bases	Visitas Guiadas. Un paseo por la biblioteca	1. Lograr que el alumno conozca e identifique físicamente las áreas y servicios básicos de la biblioteca. 2. Brindar instrucción elemental al alumno sobre el funcionamiento y las políticas de servicio de la biblioteca.	+Servicios y áreas. +Indicadores básicos para el uso de los servicios de Biblioteca. +Reglamento de Biblioteca.	45 minutos
	La biblioteca. Sus recursos y servicios	1. Lograr que el alumno conozca las funciones y servicios que nos brinda el Catálogo Electrónico y la Página Web de la Biblioteca.	+Cómo realizar búsquedas de materiales en el catálogo. +Herramientas del Catálogo: Reserva y Renovación de Materiales. +Contenidos y Servicios de la Página Web de la Biblioteca.	30 minutos
	Bases de datos. Referencia y consulta. Diccionarios y enciclopedias digitales	1. Dar a conocer al alumno las Bases de Referenciales y de Consulta (BDRC). 2. Capacitar al alumno en el uso eficiente de las BDRC.	+Recursos electrónicos de consulta y referencia: Britannica Online, Oxford Reference Online, Bigraphy Reference Bank. +Como utilizarlos en la elaboración de tareas.	50 minutos
B Herra- Mien- tas y Com- Petencias en el Acceso y Uso de la Infor- ma- ción	Biblioteca Digital del Sistema. Cómo acceder y obtener información	Biblioteca Digital del Sistema Cómo acceder y obtener información 1. Dar a conocer al alumno la Biblioteca Digital del Sistema TEC. 2. Capacitar al alumno en el uso eficiente de la Biblioteca Digital.	+ ¿Qué es la Biblioteca Digital? +Recursos de la Biblioteca Digital. +Tip´s para usar la Biblioteca Digital en la elaboración de tareas.	90 minutos
	Bases de datos locales Información exclusiva a tu servicio	1. Dar a conocer al alumno las bases de datos locales. 2. Capacitar al alumno en el uso eficiente de las bases de datos locales.	+ ¿Qué son las bases de datos locales? +Recursos de las bases de datos locales. +Búsquedas en las bases de datos locales. +Tip´s para usar las bases de datos locales en la elaboración de tareas.	90 minutos
	Cursos INEGI Maneja y comprende la información estadística de tu país	1. Dar a conocer al alumno los recursos electrónicos de INEGI. 2. Capacitar al alumno en el uso eficiente de los recursos electrónicos editados por INEGI.	+El contenido varía en función del recurso que se presenta.	Varia según el Recurso
C Inte- Gra- ción y Uso de la Infor- Ma- ción	Cursos temáticos Información acorde a tus necesidades	1. Dar a conocer al alumno los recursos electrónicos disponibles en Biblioteca, en relación a la currícula o temática de una materia en específico.	+El contenido varía en función de la currícula y/o temática que se desee abordar.	90 minutos
	RefWorks Edita y elabora citas bibliográficas	1. Dar a conocer al alumno, la herramienta de almacenamiento, generación y elaboración de citas bibliográficas a través del software "RefWorks"; así como capacitarlo de manera básica, en el uso del mismo.	+Cómo crear mis archivos de bibliografías. +Cómo elaborar citas desde RefWorks. +Cómo exportar bibliografía desde RefWorks. +RefWorks como ayuda para hacer mis proyectos de investigación.	60 minutos

Tabla 1. Cursos de Formación y capacitación de usuarios del ITESM. Fuente: página de Internet del ITESM. Consultada en marzo de 2007.

formación y capacitación de los usuarios, los cuales aparecen organizados de manera jerárquica, mostrando sus objetivos y el tiempo de duración. Así empieza la lista de éstos con la visita guiada, y termina con los cursos temáticos, los cuales

consisten en sesiones donde sólo se practican búsquedas de información que corresponden a las necesidades específicas del grupo que toma el curso, y con el de Refworks, que consiste en la forma cómo se deben de realizar la redacción de referencias bibliográficas y de información (ver tabla 1).

ITESO

En el documento oficial de la biblioteca del ITESO llamado “Perfil del asesor bibliográfico”, se encuentra la definición del papel, las tareas, los ámbitos de trabajo y las características personales del referencista (o asesor, como así se le llama en esta universidad) (2).

Según el documento, el referencista o asesor es el responsable de “establecer relaciones entre la biblioteca y la comunidad universitaria en términos de una mediación entre la información y la formación, que promueva prácticas educativas orientadas hacia el desarrollo de competencias en el manejo de información” (pág. 1).

Y las acciones que a él le corresponde realizar son:

1. Orientar al usuario para que localice la información que requiere.
2. Transmitir los conocimientos necesarios al usuario para la búsqueda de información, el uso y conocimiento de los sistemas de recuperación de información, y mostrarle los servicios de la biblioteca y de otras fuentes documentales.
3. Difundir a su comunidad universitaria, los servicios de la biblioteca y de otros sistemas de recuperación de información.

4. Recuperar, sistematizar e interpretar los datos que alimenten y mejoren su propio trabajo y el de otras áreas, como sería el desarrollo de colecciones, de los sistemas de clasificación y recuperación de información, y de la biblioteca en general.

Dichas acciones las tratará de realizar en:

1. La atención a las solicitudes de información general, de asesoría académica o de investigación que hacen los usuarios.
2. En los cursos de capacitación y desarrollo de competencias de manejo de información.
3. En la difusión de los servicios que brinda la biblioteca.
4. En la recuperación de la práctica acompañada de su evaluación y sus propuestas para mejorar el servicio.
5. En el desarrollo de colecciones.

También el documento señala que el referencista ideal para la biblioteca debe reunir 46 características divididas en tres apartados (características profesionales, aspectos educativos y características personales), siendo las más importantes las siguientes:

Características profesionales:

1. Profesional competente en el manejo de información, con conocimientos en biblioteconomía.
2. Capacidad para formar e informar adecuadamente sobre el uso de las colecciones, acervos y servicios de la biblioteca.

3. Contar con información sobre instituciones públicas y privadas que sean fuentes de información especializada en diferentes áreas del conocimiento.

4. Conocer el proceso de creación y publicación de conocimientos.

5. Capacidad de análisis y síntesis, y habilidades metodológicas para delimitar las consultas de los usuarios.

6. Experto en sistemas de búsqueda y recuperación de la información, y por lo tanto, en el manejo de fuentes de referencia electrónicas y servicios de información en línea.

7. Conocer el uso de paquetes y programas de software (programa office, por ejemplo).

8. Conocimiento del inglés.

9. Habilidad para definir de manera clara las necesidades de información del usuario y a partir de esto elaborar productos que faciliten al usuario la obtención de la información más adecuada para sus necesidades.

10. Tener habilidad para reflexionar sobre la propia práctica y mejorarla.

Aspectos educativos:

1. Gusto por la docencia.

2. Capacidad para impartir cursos breves y curriculares.

3. Conocimiento de diseño de procesos educativos que integren información en diferentes formatos y desarrollen competencias en manejo de información.

Características personales:

1. Gusto por las relaciones interpersonales.

2. Capacidad para mantener una comunicación permanente y efectiva con cualquier tipo de usuario.
3. Emprendedores y proactivos.
4. Personalidad paciente y afable.
5. Comprometidos con su trabajo.
6. Espíritu de servicio.
7. Capacidad para solucionar problemas.
8. Capacidad para el trabajo en equipo.
9. Capaz de proponer nuevos paradigmas para sí mismo y la biblioteca.
10. Disposición para actualizarse en su formación.
11. Capacidad para el trabajo y la capacitación compleja.
12. Capacidad para aprender a aprender.

Aunque el documento hace bastante énfasis en las cualidades personales del referencista o asesor y parece ubicarlo como el principal motor del funcionamiento del servicio que él presta, señala que la biblioteca es la responsable de lograr ese perfil del referencista o asesor, pues afirma que la formación de éste es producto de un proceso que ella lleva a cabo a través de una serie de tareas y proyectos específicos, los cuales sólo son posibles si “cada asesor se suma a la misión de la biblioteca bajo un espíritu de servicio a la comunidad y con una actitud crítica y proactiva ante la solución de problemas” (pág. 1).

Si bien, en lo antes mencionado tenemos la definición del servicio de referencia que se deriva de un documento, tenemos otra definición mucho más breve que nos hace el responsable del servicio de referencia. El responsable, quien tiene 44 años de edad, con 20 años en el cargo de coordinador de servicios a usuarios, y

con formación profesional de licenciado en ciencias de la comunicación con estudios de maestría en la misma disciplina, dice que para él el servicio de referencia consiste en tres cosas.

1. Buscar información para un usuario.
2. Ayudar a un usuario a localizar la información.
3. Participar en el desarrollo de colecciones.

El entrevistado comenta que son siete referencistas los que él tiene bajo su dirección en la biblioteca, todos de tiempo fijo o con plaza por tiempo indefinido. Dice que la mayoría de ellos, además de dar el servicio de referencia como él lo define en las tres áreas en las que se encuentran divididos (hemeroteca, audiovisuales y acervo general), dedica una parte de su tiempo a actividades como el préstamo y recepción de materiales, acomodo de materiales en la estantería, administración de los cubículos y salas de la biblioteca, captura de índices en las bases de datos, etc., lo cual bastante limitado con lo que en el documento se espera que sea desarrollado por el referencista, pues por atender actividades no propias, el referencista descuida o desatiende otras que oficialmente le corresponden.

Pero además de los referencistas que están bajo la dirección del entrevistado, pudimos advertir en nuestra visita a la biblioteca y con la plática con los bibliotecarios, que también hay otro personal que depende de otro jefe de departamento o de la misma directora de la biblioteca, que desarrolla otras actividades de la referencia. Un caso es el de los tres referencistas que única y exclusivamente se encargan de dar servicio en el área donde se concentran las bases de datos en discos compactos o a través de Internet. Esos referencistas a lo

largo del año escolar y sin ocuparse de otra actividad ajena a su área, asesoran o imparten cursos sobre las diferentes bases de datos que tienen. El otro caso es el del responsable del desarrollo de colecciones, quien depende de la directora y cuya única actividad es ocuparse de cumplir con esa tarea, a pesar de que en el documento se le asigna a los referencistas.

También pudimos darnos cuenta que antes, todos los referencistas sin excepción, realizaban una actividad que hace algunos años ya no realizan. Eran los cursos de inducción a la biblioteca para los alumnos de primer ingreso. Dicho curso consistía en una sola sesión de dos horas donde se presentaban los servicios y las áreas de la biblioteca, la forma como se encuentran organizados los materiales, la información que ofrecen las diferentes bases de datos, y las principales estrategias para la búsqueda de información. Ese curso, que lo coordinaba un empleado académico de la biblioteca, dejó de impartirse hace dos años debido a que un departamento de la universidad diseñó una materia sobre manejo de la información que se imparte en el primer semestre, que es obligatoria, y que cubre los principales objetivos de los cursos. Aunque en el primer semestre que se impartió esa materia, participaron dos o tres bibliotecarios como profesores, después de eso ya no ha habido participación de la biblioteca en esa materia.

No obstante que en el documento se plantea la necesidad de capacitación y de los compromisos de trabajo del referencista, y a pesar de que la biblioteca se ha vuelto más compleja con el paso del tiempo (desde 1992 cuenta con servicios de información electrónica), según el entrevistado, ésta no tiene programas de capacitación para su personal, aunque una o dos veces al año les da cursos a sus

trabajadores sobre las nuevas bases de datos que adquiere o sobre los nuevos servicios que ofrecen las ya existentes.

Comenta el entrevistado que la evaluación anual que les hace a los referencistas, sólo consiste en la evaluación de un informe elaborado por cada uno de ellos donde reflexionan sobre su trabajo y presenta un plan de mejoras, el cual es complementado por el entrevistado con sugerencias para mejorar su trabajo. También al año se hace una encuesta entre los profesores y alumnos que permite saber cuál es la opinión de los usuarios sobre los servicios de la biblioteca. Agrega que en cada evaluación también se hace un análisis sobre los inconvenientes que enfrenta el servicio de referencia, como son los problemas en el funcionamiento del catálogo general, y también se hacen propuestas para mejorar el trabajo, como sería el plantear la necesidad de dar consultas a través de Internet.

Por último, sobre el número de usuarios atendidos por el servicio de referencia, el entrevistado menciona que no se lleva un control de ellos, sin embargo, un empleado de referencia que se encarga de llevar el registro de los usuarios que entran durante el día a la biblioteca, comentó que el número oscila en 1200.

UdeG

La responsable del servicio de referencia en la biblioteca del Centro Universitario en Ciencias Sociales y Humanidades de la UdeG, tiene 50 años de edad, es licenciada en derecho, y tiene cuatro años ocupando el cargo de Jefe de Unidad o administradora de la biblioteca.

Para ella, el servicio de referencia consiste en varias actividades que el bibliotecario realiza para ofrecer asesoría de calidad al usuario, como son:

- 1) Recomendar la bibliografía apropiada para conocer un tema específico.
- 2) Mostrar cómo recuperar una información en particular, ya sea de documentos impresos o electrónicos.
- 3) Enseñar cómo citar fuentes de información.
- 4) Enseñar cómo buscar en catálogos impresos o electrónicos.
- 5) Mostrar cómo apreciar la confiabilidad de las fuentes informativas.

La entrevistada comenta que desde hace 12 años su biblioteca, como parte de la red de bibliotecas de la UdeG, empezó a incorporar bases de datos electrónicas como parte de los servicios informativos que ofrece, y comenta que gracias al mejoramiento de la biblioteca por el incremento de los acervos, por la automatización de algunos servicios (consulta del catálogo general electrónico, préstamo externo, etc.), por el mejoramiento de las instalaciones de la biblioteca, y según lo observado, por tener un área de computo, ha aumentado el número de usuarios, pues de asistir entre 500 ó 600 usuarios al día hace cinco años, hoy asisten entre 1200 y 1500. Sin embargo, también por lo observado en la biblioteca, parece que ha resultado contraproducente ese aumento en el número de usuarios, pues el personal de referencia y la mayoría de los empleados de la biblioteca, se han visto rebasados en sus capacidades, sufriendo la sobresaturación de trabajo y la imposibilidad de dar una atención personalizada de calidad. Por ejemplo, los referencistas tienen que dedicar mucho tiempo a otras actividades de la biblioteca en detrimento del mejoramiento del servicio de referencia, como son el encontrar y el acomodar libros en la estantería. Asimismo, la relación entre el referencista y el usuario se observa poco cordial.

Sobre el personal referencista, menciona la entrevistada que son 14, pero de estos sólo 9 tienen contrato por tiempo indefinido. No obstante la complejidad cada vez mayor de los servicios de la biblioteca, los referencistas que se ocupan de atender a los usuarios en la parte de los acervos, la hemeroteca, la videoteca, la mapoteca y en la consulta del catálogo general, no participan en cursos de capacitación, pues no hay un programa formal al respecto. Tampoco realizan trabajo por equipo ni se involucran en la impartición de algún tipo de curso a los usuarios. Los únicos referencistas que sí realizan trabajo en equipo, reciben permanente capacitación en bases de datos, e imparten cursos sobre el manejo y recuperación de información de esas bases de datos, son los que se encargan de la administración de las mismas.

UNIVA

La responsable del servicio de referencia tiene 39 años, un año de antigüedad en el puesto y es estudiante del tercer semestre de la licenciatura en bibliotecología de la UdeG Virtual. Para ella el servicio de referencia es “atender y tratar de satisfacer las necesidades informativas de cualquier usuario implementando estrategias que generen habilidades y conocimiento en el usuario”, definición que coincide con la misión de la biblioteca:

“Ofrecer a alumnos, maestros, investigadores y a cualquier estudioso con necesidad de información, recursos y servicios informativos de vanguardia y con calidad humana; además de programas de formación de usuarios que les permitan desarrollar habilidades en el uso de la información para que

sean personas capaces de construir su propio conocimiento, aprender a lo largo de toda la vida e incidir sustancialmente en la construcción de un país caracterizado por una sociedad creativa, crítica y proactiva”. (Página de Internet de la biblioteca)

Sobre el servicio de referencia, comenta la entrevistada que empezó a ofrecerse en 2003 y actualmente es atendido por 9 personas a su cargo, de las que 6 son empleados de la biblioteca con tiempo fijo o contrato por tiempo indefinido, y 3 son estudiantes becarios o de servicio social. Todo el personal referencista recibe capacitación cada cuatrimestre en el taller denominado “Integración al servicio en la Biblioteca Mons. Santiago Méndez” y cada seis meses es evaluado por los profesores y alumnos con el fin de fortalecer su desempeño como asesores.

Sobre el número de usuarios que se atendieron en 2006, fueron 1,678 en visitas guiadas, 530 en asesoría, 4,734 en préstamo de cubículos y 3,326 en los acervos o colecciones.

Si bien, la entrevistada menciona que son nueve los que atienden el servicio de referencia, en la página de la biblioteca se informa que ese personal al que ella hace alusión, además de trabajar como parte del equipo de referencia, se distribuye en diferentes espacios, los que a su vez los atienden con el apoyo de otras seis personas. Así tenemos que el personal de referencia, además de dar asesorías virtuales (por correo electrónico) y presenciales, atienden la mapoteca, la hemeroteca, la videoteca y la sala de información electrónica.

Asimismo, aparece todo este personal de referencia como parte del equipo de Formación de Usuarios, donde el personal responsable de dirigir esta área se

compone de seis personas, de las que cinco son docentes. Esta área tiene como tarea ofrecer

“cursos, actividades culturales y servicios informativos, que favorecen el acercamiento entre los usuarios y la información con un pensamiento crítico, reflexivo y de valoración. Permitiéndoles adquirir las competencias informativas que consisten en: desarrollar habilidades, actitudes y conocimientos indispensables para localizar, evaluar y utilizar la información precisa en cualquier ámbito de la vida personal y profesional.”

Las diferentes actividades y talleres que desarrolla el área de Formación de Usuarios y que las pone a disposición de toda su comunidad universitaria, las realiza con la participación y apoyo del personal de referencia. Asimismo es esta área la que se encarga de capacitar y evaluar al personal y también es la responsable de articular actividades con la materia de Desarrollo de Habilidades Universitarias que es obligatoria para todos los alumnos de los primeros semestres de licenciatura.

Las actividades, talleres y cursos que ofrece esta área, van desde visitas guiadas, enseñanza en el manejo de bases de datos, hasta organización de círculos de lectura y talleres de búsqueda de información temática o especializada (ver tabla 2 (primera parte, segunda y tercera parte)).

Curso o taller	A quien va dirigido	Objetivo	Descripción	Duración
Inducción	A quién va dirigido: Alumnos de nuevo ingreso en modalidad escolarizada e impulso. Alumnos externos (a partir de Primaria).	Objetivo: Identificar los servicios de la Biblioteca de manera física y virtual y familiarizarse con los mecanismos (normas) de acceso y uso.	Descripción del curso: Los usuarios (alumnos y maestros) participan activamente en esta dinámica, la cual se realiza en dos etapas: 1° Se dan a conocer los servicios y la forma de acceder a ellos para obtener información; 2° Consiste en un recorrido por la Biblioteca en el cual el alumno realiza diversos ejercicios de búsqueda de información. Esta actividad es coordinada por el personal de Formación de Usuarios. Los principales temas a tratar son: -Diferenciación y uso de las fuentes de información -Manejo de la página virtual: catálogo electrónico, índice de revistas, recursos informativos virtuales.	1 hr. 30 min.
Visita Guiada	Alumnos, docentes, público en general.	Realizar un recorrido físico por la Biblioteca Mons. Santiago Méndez Bravo para familiarizarse con las áreas y servicios de manera general.	Esta visita es un recorrido de aproximadamente 20 minutos en el cual el nuevo usuario que desconoce las instalaciones de la Biblioteca Mons. Santiago Méndez Bravo obtiene una panorámica clara de las áreas y servicios con los que se cuenta. Esta visita puede ser individual o grupal según se solicite.	20 min.
Círculo de Lectura "Descúbrete"	Alumnos, docentes, administrativos de la universidad y público en general.	Descubrir en la lectura elementos significativos y/o reveladores que permitan a partir de la experiencia personal, dimensionarlos en la condición humana.	Bajo una propuesta formativa se pretende en el presente taller integrar el fomento a la lectura con un sentido por leer, un para qué. Sobre todo, la intención general es encontrar en las lecturas sugeridas puntos de identificación desde la experiencia personal. Desde esta óptica las lecturas revelan cuestiones humanas, situaciones que a través de la palabra escrita han sido transmitidas también desde la experiencia de los autores. Una especie de lectura viva orientada al entendimiento de lo humano. En la primera etapa la lectura base es el libro de "Mujeres que corren con los lobos" (ya tenemos un año con nueve meses revisándolo y ha sido una experiencia muy valiosa).	2 hrs. semanales
Competencias Informativas en un Proyecto de Investigación	A quién va dirigido: Alumnos en proceso inicial para elaborar proyecto de tesis.	Objetivo: Obtener el conocimiento y habilidades de búsqueda, selección y evaluación de información a través de la identificación y uso de diversas fuentes informativas, así como de los recursos y servicios de la Biblioteca, a fin de realizar proyectos de investigación de calidad.	Descripción del taller: Los alumnos que inician su proyecto de tesis asisten a la Biblioteca y participan activamente en cuatro sesiones coordinadas por el docente consultor de información. En la sesión 1 se les sensibiliza ante el manejo eficiente de la información, diferencian las distintas áreas de la Biblioteca y el acceso a recursos informativos vía virtual. En la sesión 2, acuden al área de Servicios de Información Electrónica (SIE) para tomar el curso sobre las bases de datos. Ya en la tercera sesión adquieren los criterios básicos para evaluar la confiabilidad de la información en Internet. Y en la última sesión se revisa una presentación sobre la delimitación de un tema de investigación y se sientan las bases para citar y anotar las referencias según las diversas fuentes de información, esto acorde a las reglas de la APA (American Psychology Association).	8 hrs. (4 sesiones de 90 minutos)

Tabla 2, 1ª parte. Actividades de formación de usuarios de la UNIVA. Fuente: página de Internet de la UNIVA. Consultada en marzo de 2007.

Curso o taller	A quien va dirigido	Objetivo	Descripción	Duración
Bases de Datos	Alumnos, docentes, personal administrativo de la Biblioteca y de la Universidad.	Habilitar en el conocimiento y uso de las Bases de Datos académicas para que el usuario las reconozca como servicios de información académica confiable.	Este taller es totalmente práctico, lo que permite al participante habilitarse en los mecanismos de búsqueda de información en las bases de datos y también identificar las ventajas de este recurso. Las bases de datos son multidisciplinarias ya que contienen documentos de revistas y periódicos sobre gran diversidad de temas como ciencia y tecnología, administración, arte, salud, humanidades, entre muchos otros. Por medio de diversos índices proporcionan el acceso a documentos que contienen tanto resúmenes como el texto completo (con imágenes), dando respuesta tanto a usuarios principiantes en el uso de bases de datos, como a investigadores expertos. Los usuarios tienen acceso a revistas académicas de más de 30 años de cobertura.	1 hr. 30 min.
Uso de la Página Virtual	Alumnos, docentes, personal administrativo de la Biblioteca y de la universidad.	Familiarizarse con los servicios y recursos informativos de la Biblioteca a través de su página virtual y manejo básico de las herramientas que en ella se ofrecen, para utilizarlos en la búsqueda y localización de Información.	A partir de ejercicios dirigidos los participantes en el taller, navegan por la página virtual de la Biblioteca e identifican los servicios que se ofrecen: consulta al catálogo electrónico, índice de revistas impresas, acervo de videos, cd's, información estadística y geográfica, ligas a revistas y libros electrónicos, sitios de interés por áreas.	1 hr. 30 min.
Confiabilidad de Información en Internet	Alumnos, docentes o personal administrativo de la Biblioteca y de la Universidad.	Habilitar en el conocimiento y uso de herramientas prácticas con las cuales el usuario podrá evaluar la confiabilidad de la información obtenida a través de Internet.	En el desarrollo del curso-taller el usuario podrá identificar algunos criterios que garantizan que se ha seleccionado información confiable. Los elementos que debemos analizar de cualquier texto obtenido de Internet son los siguientes: autor, publicación responsable, punto de vista o sesgo, actualización y análisis del texto. Se realizará además un cuestionario donde se engloban dichos lineamientos, lo cual permitirá emitir un juicio de confiabilidad del sitio web consultado.	2 hrs.
Cursos Disciplinarios	Alumnos, docentes de carreras específicas.	Familiarizarse con los servicios de la página virtual y manejo básico de las herramientas que en ella se ofrecen para utilizarlos en la búsqueda y localización de la Información propia de cada disciplina.	El taller está diseñado conforme a las necesidades específicas de localización de información de cada disciplina. A través de la página virtual de Biblioteca se revisan: sitios de interés, revistas electrónicas, bases de datos, etc., realizando búsquedas de información sobre temas acordes a cada disciplina.	3 hrs.
La Pedagogía Interactiva ante los Retos de la Era de la Información	Docentes de nuevo ingreso a la Universidad. (Opcional Docentes con antigüedad).	Crear las estrategias de vinculación permanente entre el área de Formación de Usuarios y el trabajo docente dirigido al desarrollo de habilidades informativas.	El curso está planeado en tres momentos: en el primero se abre un diálogo con los participantes en torno al impacto y los retos que ha tenido la llamada Era de la Información en la práctica docente. Se hace una introducción sobre la implicación de la Alfabetización Informativa en la actualidad y las nuevas demandas que se requieren del docente en su labor formativa. Posteriormente los docentes participantes se familiarizan a través de ejercicios prácticos con los recursos informativos de la Biblioteca y servicios del área de Formación de Usuarios. El último momento es una experiencia de integración donde se dialoga sobre el establecimiento de acciones para la vinculación entre Formación de Usuarios y los docentes.	3 hrs.

Tabla 2, 2ª parte. Actividades de formación de usuarios de la UNIVA. Fuente: página de Internet de la UNIVA. Consultada en marzo de 2007.

Curso o taller	A quien va dirigido	Objetivo	Descripción	Duración
Formación de Usuarios y el Desarrollo de Competencias Informativas	Bibliotecarios - Docentes.	Los participantes elaborarán un programa para el desarrollo de habilidades informativas, que responda a las necesidades de las personas que son usuarios potenciales de la Biblioteca en la llamada Era del Conocimiento.	El presente curso-taller está diseñado para docentes y personal de biblioteca interesados en las Ciencias de la Información. En la primera etapa se hace una reflexión grupal sobre la redefinición de la función del bibliotecario en la llamada Era del Conocimiento (Sociedad de la Información) y las nuevas necesidades en la atención a los usuarios. A través de lecturas comentadas se analizan conceptos clave en relación a la formación de usuarios (educación, instrucción, habilidades informativas, habilidades informáticas, comunicación, difusión) y se enfatiza en la comprensión del significado de las competencias informativas. Se dan a conocer al grupo experiencias de conformación del área en diferentes bibliotecas y se discuten los lineamientos pedagógicos para la elaboración de cursos y talleres, lo que desemboca en la elaboración de una propuesta de un programa que responda a las necesidades del área donde se desarrollan laboralmente los participantes.	40 hrs.
Taller de Integración al Servicio en la Biblioteca a Mons. Santiago Méndez	Becarios y prestadores de servicio social de la biblioteca.	Entender el manejo y uso de los servicios y recursos informativos que ofrece la biblioteca, para que a su vez proporcionen una atención más eficiente a los usuarios.	El presente taller es una experiencia de integración de becarios y prestadores de servicio social para que se incorporen al trabajo como bibliotecarios de manera informada. La primera tarea es conocer la misión específica de la Biblioteca y discutir lo que se espera en cuanto al servicio al usuario. Los participantes reciben además una inducción sobre el uso de los recursos informativos que les permitirá estar capacitados para brindar un servicio eficiente. Los prestadores y becarios se familiarizan con todas las áreas de la biblioteca y se discute el tinte específico que requiere el trabajo como bibliotecario.	3 hrs.

Tabla 2, 3ª parte. Actividades de formación de usuarios de la UNIVA. Fuente: página de Internet de la UNIVA. Consultada en marzo de 2007.

4.1.2 Conclusiones

Una vez mostrada la información, podemos realizar una síntesis que muestre aquellos puntos que caracterizan al servicio de referencia de las bibliotecas estudiadas.

1) La falta de correspondencia que se presenta entre lo que plantean los documentos oficiales y la forma como en la práctica se lleva a cabo el trabajo de referencia, como así sucede en el ITESO, donde el documento oficial sobre el

servicio de referencia, que define toda una serie de actividades a desarrollar en el trabajo de referencia, que van desde el apoyo al usuario que acude a la biblioteca, hasta la elaboración e impartición de cursos con el fin de impulsar el desarrollo de habilidades en el uso de la información, no se corresponde más que mínimamente con lo que sucede en la práctica, pues de acuerdo con lo dicho por el entrevistado y también con lo observado personalmente en la biblioteca, el servicio de referencia se ocupa principalmente de asesorar al usuario en su búsqueda de información.

2) Los ámbitos de trabajo que cubre el servicio de referencia en las cuatro bibliotecas es diferente. En la UdeG y el ITESO, el servicio se dedica principalmente a la atención al usuario en la búsqueda de información en la biblioteca, aunque también imparten cursos sobre el manejo y recuperación de información de bases de datos. Mientras que en la UNIVA y la del ITESM, el servicio de referencia, además de apoyar de esa misma forma al usuario, se involucra en otras actividades de carácter académico, como son la impartición de cursos y talleres con los objetivos de desarrollar habilidades en la búsqueda, selección y uso de la información, e incluso, como sucede en la UNIVA, en la articulación de actividades propias con actividades de algunas materias que se imparten en las licenciaturas.

3) La extensión del servicio de referencia es presencial y también puede ser por Internet. En la UdeG y en el ITESO solo es presencial, mientras que en la UNIVA también se ofrece asesoría a través del correo electrónico, como también tutoriales y presentaciones de cursos y talleres, lo que también hacen en el ITESM.

4) La especialización del servicio de referencia. En la UdeG, en el ITESO y en la UNIVA, los referencistas dividen su atención en diferentes áreas, así se distribuyen en la hemeroteca, audiovisuales, mapoteca, bases de datos o información electrónica y libros. Pero a diferencia de la UdeG y el ITESO, y en forma semejante al ITESM, los referencistas de la UNIVA, no obstante que se distribuyen en varias áreas, confluyen en el trabajo de asesoría como equipo, lo cual les permite tener un conocimiento más amplio de los distintos tipos de materiales e información que tienen sus bibliotecas. Por otro lado, la UNIVA, a diferencia de las otras universidades, cuenta dentro del servicio de referencia con un equipo de docentes que son los que se encargan de elaborar, organizar e impartir los diferentes cursos y talleres con que cuenta su biblioteca.

5) La realización de actividades adicionales al servicio de referencia. Esto sucede en las cuatro bibliotecas, sin embargo, estas actividades representan más tiempo y trabajo para los de la UdeG debido al aumento considerable de usuarios y al reducido número de empleados de la biblioteca, problema que en cierta forma lo ha resuelto la UNIVA con la incorporación en el servicio de referencia de estudiantes becarios y prestadores de servicio que igualmente son capacitados por la biblioteca para que su apoyo se dé con calidad.

6) La capacitación del personal referencista. En el ITESM no se imparte capacitación, en la UdeG y en el ITESO la capacitación se limita a la demostración de las nuevas bases de datos al personal responsable de la información electrónica, como así sucede en la primera, o se hace extensiva a todos los referencistas, como sucede en la segunda, y en la UNIVA, la capacitación consiste

en un programa formal y de varios niveles, siendo el básico el que se imparte cada cuatro meses.

7) Y la formación profesional bibliotecaria del personal responsable del servicio de referencia. Aunque este punto resulta difícil de insertar en esta relación, resulta interesante que en las dos universidades donde el servicio de referencia se encuentra más atendido y desarrollado, como es la UNIVA y el ITESM, los responsables del servicio de referencia o directivos de la biblioteca, son egresados o estudiantes de licenciaturas y postgrados relacionados con la bibliotecología, mientras que las bibliotecas con menor atención y desarrollo del servicio, la UdeG y el ITESO, los responsables o directivos tienen formación profesional de otras áreas no relacionadas con la bibliotecología.

4.2 El modelo de atención a usuarios que en la práctica aplican los bibliotecarios

En el presente punto se busca exponer de forma clara, (3) las características concretas o prácticas que tiene el servicio de referencia en las cuatro bibliotecas que se trabajaron. Para lograr este objetivo se mostrarán las condiciones personales y de trabajo, como también la forma como desarrollan y conciben su labor, los 21 trabajadores entrevistados de esas bibliotecas que tienen como principal tarea atender lo que nosotros definimos como servicio de referencia.

Los trabajadores entrevistados se dividen de la siguiente forma: seis del ITESO, dos del ITESM, seis de la UdeG, y siete de la UNIVA. Lo que en concreto se buscó obtener con ellos a través de una encuesta, fueron sus perfiles personales

(edad, escolaridad, antigüedad en el puesto, tipo de puesto y salario), su conocimiento de los acervos y de las bases de datos de su biblioteca, sus habilidades y problemas personales para atender a los usuarios, el trabajo de capacitación, de evaluación y auto evaluación que mantienen con su biblioteca y con su equipo de compañeros, las dificultades administrativas y logísticas que enfrentan para cumplir con su trabajo como referencistas y, por último, su concepción del servicio y la forma como en la práctica lo lleva a cabo.

4.2.1 Características del trabajador

Iniciando con el perfil de los trabajadores, nos encontramos que el personal con mayor edad se encuentra en las bibliotecas de la UdeG y en el ITESO, donde las edades son mayores a los 30 años, e incluso algunas pasan de los 40, mientras que en el ITESM y la UNIVA, ningún empleado rebasa la primera edad. Igual pasa con la antigüedad en el trabajo.

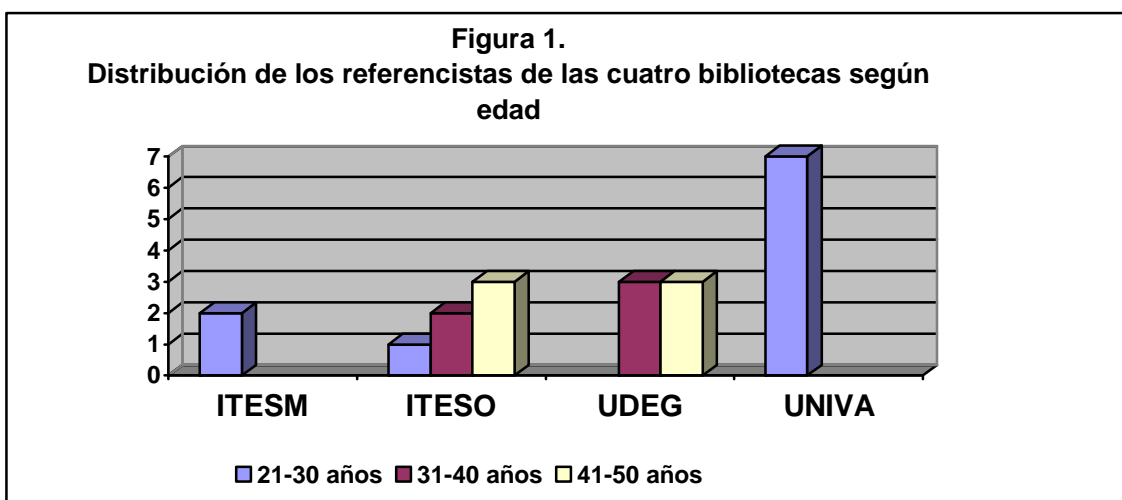


Figura 1. Distribución de los referencistas de las cuatro bibliotecas según edad

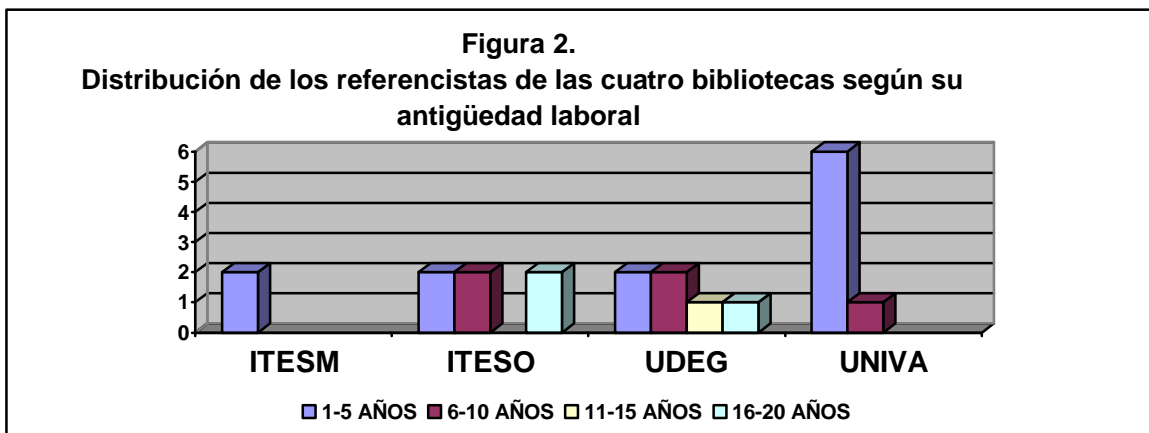


Figura 2. Distribución de los referencistas de las cuatro bibliotecas según su antigüedad laboral

Los empleados con más años como bibliotecarios se concentran en la UdeG y en el ITESO, donde algunos llegan a tener más de 15 años, mientras que el mayor número de empleados con menor antigüedad se encuentran en el ITESM y la UNIVA. Esto, en un primer momento, nos permite suponer que hay un mayor capital humano concentrado en las dos primeras universidades que en las dos últimas.

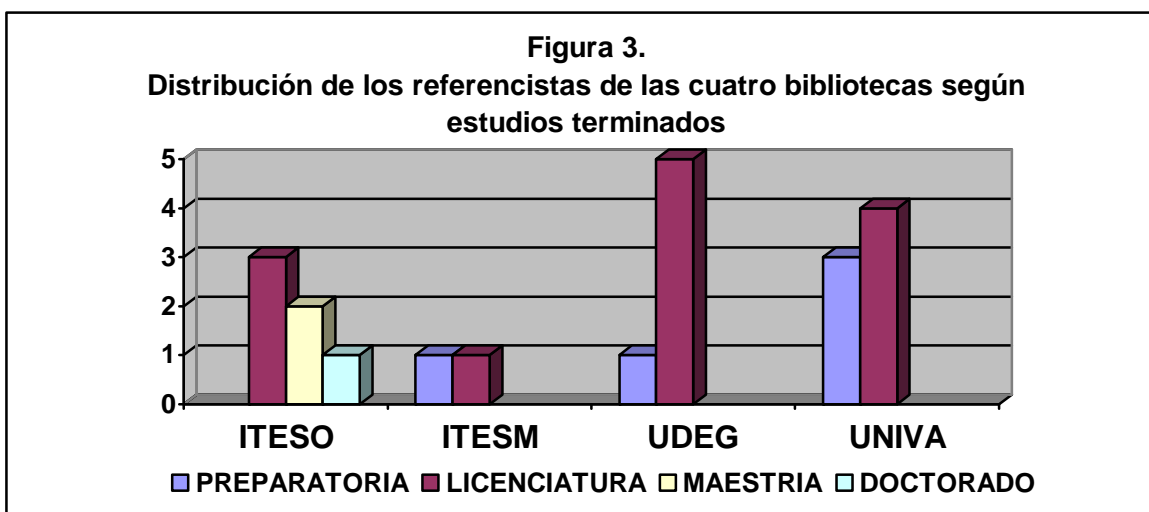


Figura 3. Distribución de los referencistas de las cuatro bibliotecas según estudios terminados

UNIVERSIDAD	EDAD	ESCOLARIDAD	ANTI GÜE DAD EN EL PUESTO	TIPO DE NOMBRAMIENTO	HORAS DE TRABAJO	SALARIO
ITESM	27	Lic. En ciencias de la cultura	1	Auxiliar	36	\$4,600.00
ITESM	24	preparatoria	1	auxiliar	40	\$4,200.00
ITESO	43	doctorado en ciencias sociales	7	asesor de información	20	\$7,500.00
ITESO	50	lic. en psicología	16	Asesor de información	40	\$14,200.00
ITESO	36	maestría en pedagogía	5	asesor en información	20	\$7,500.00
ITESO	34	maestría en ciencias sociales	7	asesor en información	40	\$14,000.00
ITESO	30	lic. En administración	2	asesor en información	40	\$14,000.00
ITESO	44	lic. En comunicación	20	asesor en información	30	\$10,000.00
U DE G	42	Lic. En filosofía	12	Técnico especializado D	36	\$5,000.00
U DE G	36	Ing. Electrónica	6	Técnico administrativo C	36	\$4,800.00
U DE G	33	ing. Mecánico eléctrico	0	auxiliar admvo. C	36	\$4,000.00
U DE G	46	lic. En derecho	10	auxiliar admvo. C	36	\$4,200.00
U DE G	38	lic. En derecho	4	téc. Admvo. B	36	\$4,200.00
U DE G	47	preparatoria	18	técnico admvo. B	36	\$4,200.00
UNIVA	21	estudiante lic. Comercio Internacional	3	auxiliar de biblioteca	36	\$2,800.00
UNIVA	22	estudiante lic. Comercio Internacional	3	auxiliar administrativo	20	\$3,200.00
UNIVA	21	lic. Admón. Empresas Turísticas	1	auxiliar de biblioteca	20	\$2,400.00
UNIVA	25	estudiante lic. En Diseño Gráfico	7	auxiliar de biblioteca	0	\$6,000.00
UNIVA	21	lic. En mercadotecnia	1	auxiliar de hemeroteca	20	\$2,500.00
UNIVA	29	lic. En Admón. Empresas	2	auxiliar de biblioteca	0	\$0.00
UNIVA	23	lic. En mercadotecnia	2	auxiliar de biblioteca	0	\$5,500.00

Tabla 3. Datos de bibliotecarios entrevistados mediante encuesta.

Si bien, suponemos hasta aquí que hay un mayor capital humano en la UdeG y el ITESO que puede potenciar el servicio de referencia, eso parece confirmarse más al observar el nivel de escolaridad de los bibliotecarios, pues la mayor parte de los que presentan licenciatura terminada se concentran en esas mismas universidades, incluso en el ITESO se encuentran todos los que tienen posgrado, lo que potencia aún más a esta universidad para poder ofrecer un

servicio de referencia de calidad. De hecho, uno de los factores que incide importantemente en el ITESO para contar con personal con alto nivel académico y con larga permanencia, son los atractivos salarios, que llegan a ser hasta tres veces más altos que en las otras universidades, mientras que en la UdeG, los factores que pueden contribuir al alto nivel y a la permanencia son la estabilidad y los estímulos laborales de que gozan sus trabajadores.

4.2.2 Conocimiento de los acervos y de las bases de datos

En lo que corresponde al conocimiento que tienen los entrevistados de las distintas bases de datos -el catálogo general, Proquest, Ebsco, etc.- y los acervos existentes en sus bibliotecas, nos encontramos la tendencia en la mayoría de las universidades a la especialización en el conocimiento de unas u otros, incluso, en el conocimiento de ciertos acervos en particular, lo cual se debe a la forma departamental como tiende a organizarse en la práctica el trabajo del servicio de referencia.

El caso que muestra de manera más clara esta especialización, es la UdeG, donde los bibliotecarios muestran una fuerte tendencia a conocer los acervos o las bases de datos, pero no los dos. Por ejemplo, en el caso de los acervos, de los seis trabajadores entrevistados, cuatro dicen conocerlos entre el 70% y el 90% y dos menos del 60%. En el caso de las bases de datos, esos últimos dos trabajadores afirman conocerlas el 100% y los primeros cuatro dicen que a excepción de la base de datos electrónica del catálogo general, desconocen las

UNIVERSIDAD	QUE PORCENTAJE DE CADA ACERVO CONOCES	SABES MANEJAR LAS DISTINTAS BASES DE DATOS	QUE PORCENTAJE DE LAS DISTINTAS BASES DE DATOS MANEJAS
ITESM	80%	SI	60%
ITESM	70%	SI	5%
ITESO	80%	SI	80%
ITESO	100% audiovisuales y 90% las otras áreas	SI	60%
ITESO	90% mi área, 60% colecciones especializadas y estantería cerrada	SI	80%
ITESO	90%	SI	90%
ITESO		SI	80%
ITESO	no sé, esta biblioteca tiene un problema de orden inflacionario, propende a la de Babel pero con títulos multiplicado y acumulación de ediciones viejas de libros de texto	SI	70%
U DE G	90%	NO	sólo el catálogo electrónico
U DE G	100% del área de información electrónica	SI	100%
U DE G	60%	SI	100%
U DE G	90%	NO	
U DE G	70%	NO	
U DE G	70%	NO	
UNIVA	80% aproximadamente	SI	70%
UNIVA	de 80 a 90 %	SI	80%
UNIVA	95%	SI	100%
UNIVA	70%	SI	80%
UNIVA	90%	SI	70%
UNIVA	80%	SI	70%
UNIVA	80%	SI	90 al 100%

Tabla 4. Conocimiento de los acervos por parte de los bibliotecarios. Fuente: entrevistas realizadas a los bibliotecarios de las distintas universidades estudiadas.

dos, menos del 60%. En el caso de las bases de datos, esos últimos dos trabajadores afirman conocerlas el 100% y los primeros cuatro dicen que a excepción de la base de datos electrónica del catálogo general, desconocen las otras de que dispone la biblioteca. Asimismo, al preguntárseles sobre si se sienten capacitados para manejar las bases de datos, tres de los cuatro antes mencionados dicen que no y comentan que el motivo de eso se debe a que el servicio de referencia con las bases de datos le corresponde específicamente a otro departamento, que es donde se encuentran trabajando los dos que afirmaron conocer el 100% de las bases.

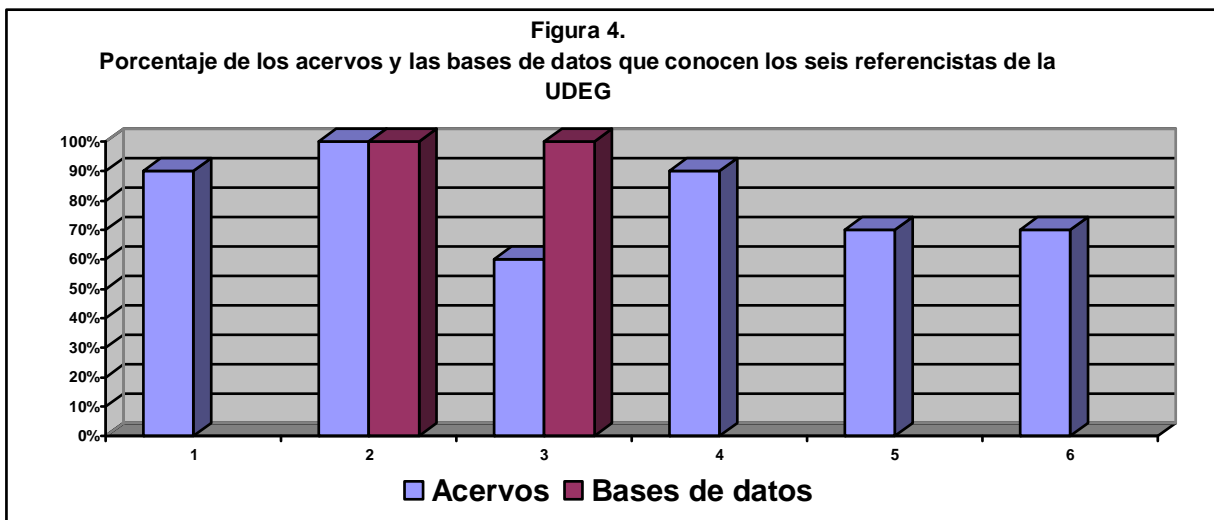


Figura 4. Porcentaje de los acervos y las bases de datos que conocen los seis referencistas de la UdeG

La otra universidad que muestra una marcada especialización en el conocimiento de los acervos o las bases, es el ITESO, aunque de una manera más diversificada que la U de G. Por ejemplo, en lo que toca a los acervos, dos no mencionan nada sobre si los conocen y cuatro mencionan conocerlos entre el 80% y 100%, aunque

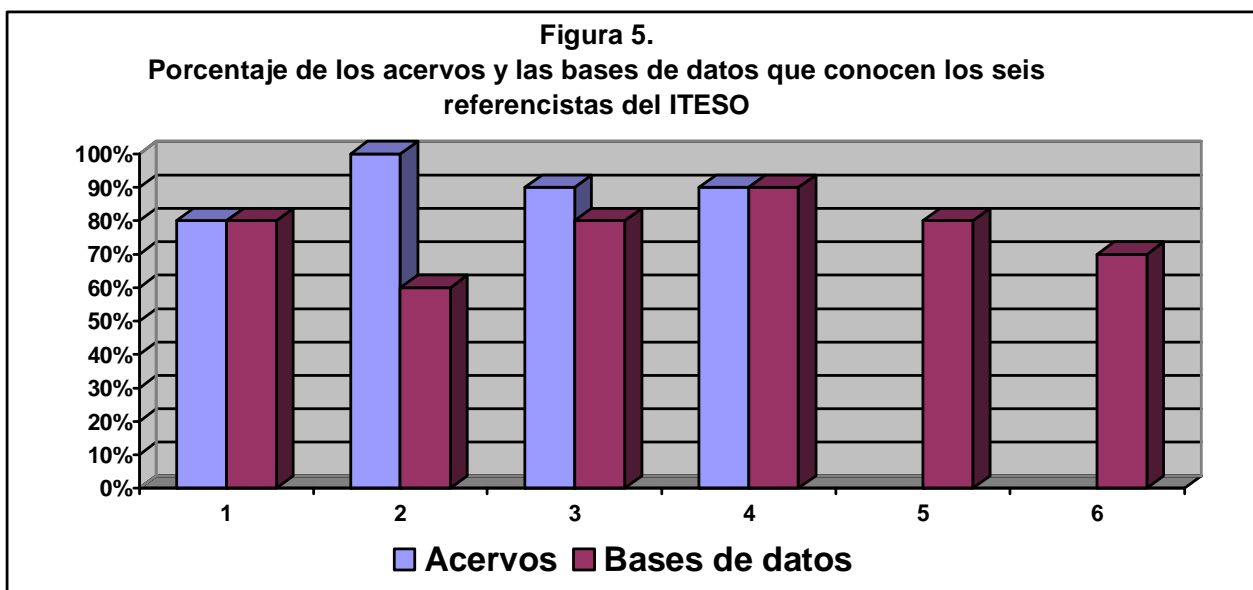


Figura 5. Porcentaje de los acervos y las bases de datos que conocen los seis referencistas del ITESO

de éstos, dos señalan que dicho conocimiento se refiere a uno de los acervos en particular, el de audiovisuales, que es el que corresponde al área donde se encuentran cumpliendo su trabajo, y comentan que los otros acervos los conocen un 10% o 30% menos.

En lo que corresponde a las bases de datos, la mayoría de los bibliotecarios del ITESO menciona que está capacitado para manejarlas y que las conocen entre un 70% y 80%, pero el único que dice no estar capacitado para manejarlas argumenta que no lo está porque no son materia de su trabajo, pues su área de trabajo se circunscribe a audiovisuales, mientras que el responsable del área de las bases de datos, que dice conocer las diversas bases un 80%, es uno de los que en la pregunta sobre cuánto conoce los acervos, no menciona nada.

En el caso de la UNIVA, aunque hay un responsable de atender las bases de datos y cuya existencia confirma también la presencia en esta universidad de la

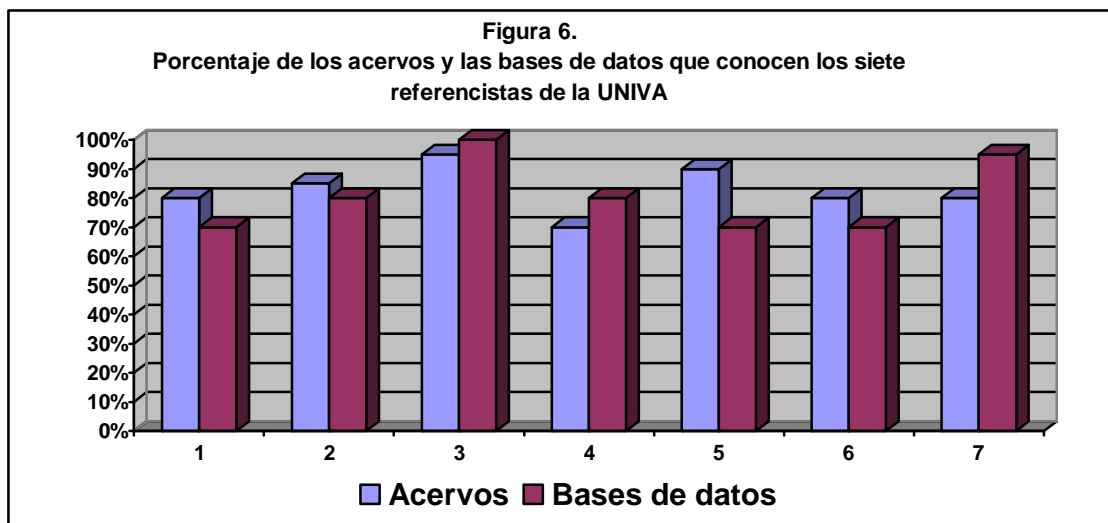


Figura 6. Porcentaje de los acervos y las bases de datos que conocen los siete referencistas de la UNIVA

especialización del servicio de referencia, hay una situación bastante particular en ésta que la hace diferente a las otras universidades, y es la condición del conocimiento equilibrado que tienen los bibliotecarios de sus bases de datos y sus acervos.

Según los trabajadores entrevistados, todos conocen los acervos y las bases de datos y todos dicen saber operar las bases y se sienten capacitados para hacerlo. Según ellos, su conocimiento de ambas cosas oscila entre ellos un 70% y un 100%, y el conocimiento de ambas cosas por parte de cada uno de ellos, sólo presenta una diferencia de entre 5% y un 20%, es decir, tienen un conocimiento equilibrado de los acervos y las bases de datos, todo lo cual resulta interesante no obstante que tres de los siete entrevistados son estudiantes de licenciatura y que la mayoría de ellos tiene menos de 3 años en el puesto, a diferencia de lo que pasa en la UdeG y en el ITESO, donde a pesar de la mayor antigüedad y de que

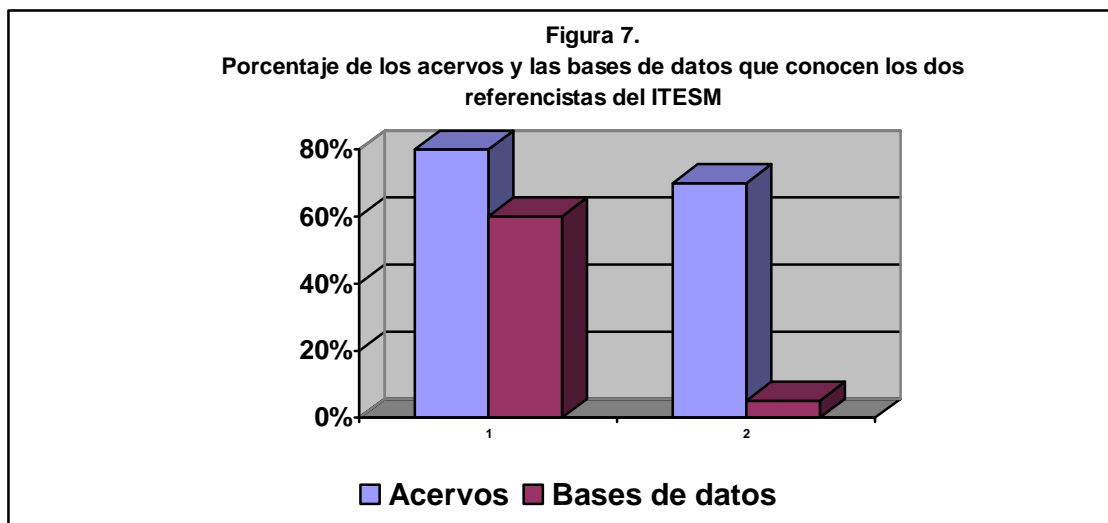


Figura 7. Porcentaje de los acervos y las bases de datos que conocen los dos referencistas del ITESM

UNIVERSIDAD	ESTÁ CAPACITADO PARA USAR BASES DE DATOS	POR QUÉ MOTIVOS
ITESM	SI	
ITESM	NO	falta de capacitación
ITESO	SI	
ITESO	NO	no es mi área y tampoco mi materia de trabajo. Tampoco he tenido la necesidad de capacitarme
ITESO	SI	
ITESO	NO	
ITESO	SI	
ITESO	SI	a excepción de los current contents
U DE G	SI	
U DE G	SI	
U DE G	SI	
U DE G	NO	otro departamento se encarga de dar ese servicio
U DE G	NO	otro departamento se encarga de dar ese servicio
U DE G	NO	otro departamento se encarga de las bases de datos electrónicas
UNIVA	SI	
UNIVA	SI	
UNIVA	SI	
UNIVA	SI	
UNIVA	SI	
UNIVA	SI	
UNIVA	SI	

Tabla 5. Capacidad para usar bases de datos. Fuente: entrevistas realizadas a los bibliotecarios de las distintas universidades estudiadas.

la mayoría tienen profesión o postgrado, hay algunos que no conocen o los acervos o las bases de datos.

El ITESM sería el caso más complicado de analizar, pues debido a que sólo son dos trabajadores los que atienden el servicio de referencia, es difícil hablar de tendencias en el conocimiento de las bases de datos y los acervos, y en la especialización del servicio. Sin embargo, observamos que en los dos trabajadores no hay un conocimiento homogéneo de los acervos y las bases de datos, pues mientras su conocimiento de los acervos es el 80% y el 70%

respectivamente, su conocimiento de las bases de datos es del 60% y el 5%, incluso uno de ellos se considera no capacitado para usar las bases de datos, y se considera así por la falta de capacitación de parte de su institución. Si bien, uno de los motivos es la falta de capacitación, otro elemento más que nos permite comprender lo que sucede con los bibliotecarios del ITESM, es la poca experiencia en el trabajo bibliotecario, ya que como se puede observar en la tabla 3, los dos tienen apenas un año laborando en la institución.

4.2.3 Problemas y habilidades personales que tienen los referencistas.

Sobre las habilidades personales y los problemas en el trabajo que presentan los bibliotecarios entrevistados, podemos mencionar que en lo que corresponde a los problemas, se observa una tendencia a la mención de la existencia de éstos cuando mayor es la edad del trabajador y también cuando mayor es su antigüedad en el trabajo.

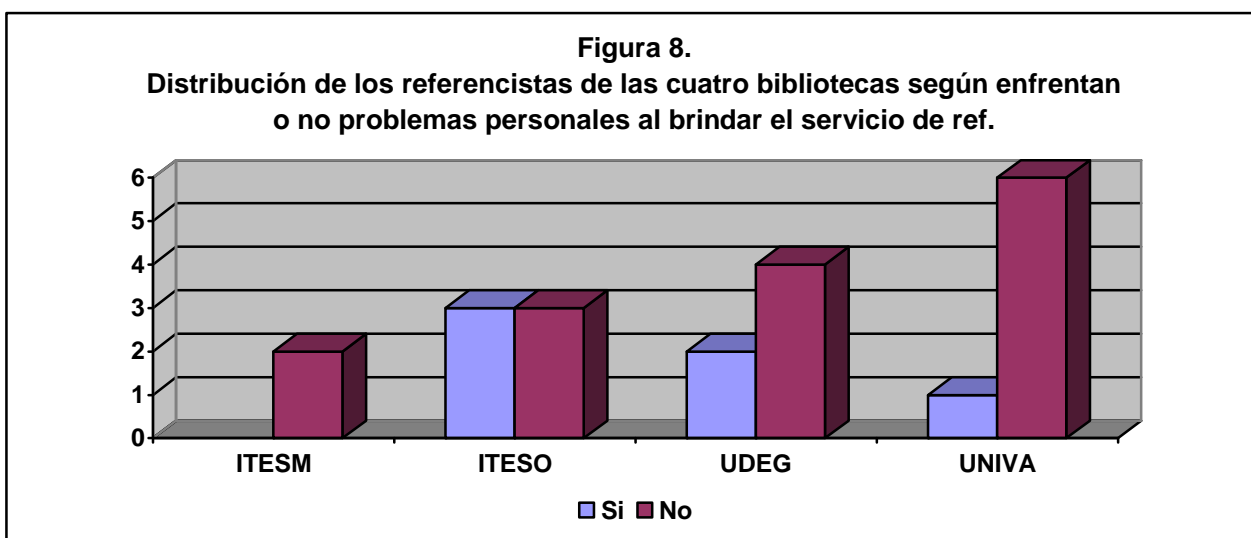


Figura 8. Distribución de los referencistas de las cuatro bibliotecas según enfrentan o no problemas personales al brindar el servicio de referencia.

UNIVERSIDAD	ENFRENTAS PROBLEMAS PERSONALES CUANDO ATIENDES EL SR	CUÁLES	TIENES HABILIDADES PERSONALES PARA DAR EL SR	CUÁLES SON
ITESM	NO		NO	
ITESM	NO		SI	conocimiento del catálogo y áreas de servicio
ITESO	NO		SI	Que soy atento y amable, conozco el manejo y el contenido de los acervos y las bases de datos y creo entender las necesidades de los usuarios
ITESO	SI		SI	Saber escuchar, paciencia, tolerante. Me gusta el trabajo y lo que hago. Conozco lo que es mi área
ITESO	SI	tiempos dedicados a la búsqueda, por parte del usuario, generalmente muy reducidos, diferencias de carácter que provocan una interacción poco fructífera	SI	conocimiento de las diversas áreas de la biblioteca y de sus acervos, objetivos claros en mi desempeño como asesor y claridades en mi función como personal universitario
ITESO	NO		SI	Amabilidad y respeto
ITESO	NO		SI	logro establecer un lenguaje (verbal- corporal) de interacción y procuro establecer claridad de la problemática analizada
ITESO	SI	los que quieren la tarea hecha, los que confunden servicio con servidumbre y los Vándalos	NO	no soy muy amable (la amabilidad es una moneda falsa con mucho valor en México). Soy eficaz pero no eficiente, hago las cosas bien pero no con los tiempos marcados
U DEG	NO		SI	Amabilidad, ser facilitador, paciencia, interés por ayudar a encontrar lo que buscan
U DE G	NO		SI	generación de material didáctico, tratarlos con cortesía, buen trato
U DE G	NO		SI	trato amable, paciencia
U DE G	SI	los usuarios se portan groseros cuando les dices que guarden silencio o que no se sienten en los pasillos de la estantería	SI	Paciencia
U DE G	SI	cuando el usuario no encuentra el material se molesta	SI	trato amable, paciencia, disponibilidad
U DE G	NO		SI	le gusta tratar a las personas, paciencia, le gusta platicar con los usuarios porque a veces le enseñan cosas que ella no sabe
UNIVA	NO		SI	facilidad de palabra, buena comunicación, cultura, conocimiento de los recursos
UNIVA	NO		SI	respetuosa, tolerante, disponibilidad
UNIVA	NO		SI	adaptarse según la capacidad intelectual y educación del usuario
UNIVA	NO		SI	le inspiro confianza al usuario, trato respetuoso y amable y ponerle atención cuando está hablando
UNIVA	NO		SI	disponibilidad, paciencia
UNIVA	SI	cuando trata de mantener el orden y el silencio en el área	SI	empatía, actividad, prudencia
UNIVA	NO		SI	paciencia, mostrar interés y ayudar a que el usuario le quede claro lo que está buscando

Tabla 6. Problemas y habilidades personales para atender el servicio de referencia. Fuente: entrevistas realizadas a los bibliotecarios de las distintas universidades estudiadas.

En el ITESO, de los seis trabajadores entrevistados, tres mencionaron enfrentar problemas, siendo dos de ellos los que cuentan con mayor edad y tienen mayor antigüedad en el trabajo, aunque el tercero se encuentra en una posición intermedia en esos dos aspectos con respecto al total de sus compañeros.

En la UdeG, uno de los dos que mencionaron tener problemas, es de los que más edad y antigüedad tienen en el trabajo, pero el otro se encuentra en una situación intermedia con respecto a sus compañeros.

En la UNIVA sólo uno de siete mencionó tener problemas en el servicio. Ese trabajador es el que mayor edad tiene de todos sus compañeros, aunque en lo que corresponde a su antigüedad en el trabajo, se ubica más bien entre los más nuevos.

Y en lo que corresponde al ITESM, es la única universidad donde ningún trabajador mencionó enfrentar problemas.

Los problemas a los que los bibliotecarios hacen alusión, siempre tienen que ver con su relación con los usuarios, pues mencionan que esos problemas se deben a la impaciencia de algunos de éstos para buscar con ellos la información que necesitan; al completo desinterés de usuarios por participar en el proceso de búsqueda. En el caso de la pregunta sobre si tienen habilidades personales para brindar el servicio de referencia, la mayoría de los entrevistados respondió que sí, a excepción de dos, de los que uno comentó que aunque no tiene habilidades y tampoco es amable, es eficaz.

Sobre cuáles son las habilidades que dicen tener, la mayoría se refirió con eso -sin una distinción clara entre las universidades- a sus cualidades en la relación con los usuarios, como son el ser amable, tolerante, paciente, respetuoso, cortés, confiable, etc. En segundo lugar, también sin una distinción clara entre universidades, a características de tipo personal, como son el tener una cultura general, el conocer los acervos y las bases de datos, la facilidad de palabra, el

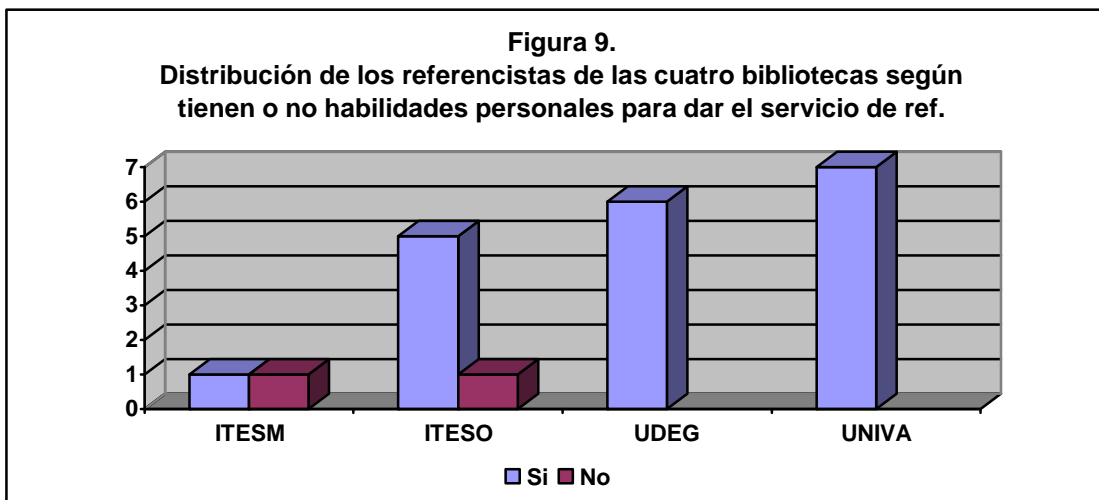


Figura 9. Distribución de los referencistas de las cuatro bibliotecas según tienen o no habilidades personales para dar el servicio de referencia.

poder contribuir al mejoramiento del trabajo a partir de generar material didáctico, y también a su gusto por el trabajo, por ayudar y tratar a usuarios.

Y por último, sobre todo los entrevistados del ITESO y de la UdeG, se refirieron a su desempeño como referencistas al calificarse como eficaces, facilitadores, que entienden las necesidades del usuario y que ayudan al usuario

4.2.4 Capacitación, evaluación y auto evaluación

Al revisar la parte de las entrevistas que tienen que ver con capacitación, evaluación y auto evaluación del servicio de referencia, nos encontramos en las cuatro universidades respuestas contrastantes sobre estos tres asuntos, que impiden establecer de forma precisa lo que sucede con esto en cada universidad, sin embargo, al tomar las respuestas de cada asunto por universidad y hacer la comparación entre universidades, se observa una diferencia en el nivel de los contrastes entre las respuestas, que va de menor a mayor diferenciación, o de mayor a menor similitud, o viceversa, lo cual nos permite suponer que las

UNIVERSIDAD	CUANDO RECIBIÓ LA ÚLTIMA CAPACITACIÓN EN SR	CADA CUÁNDO RECIBE CAPACITACIÓN	EN QUE CONSISTEN LAS CAPACITACIONES
ITESM	hace 6 meses	Cuando surge una nueva base o cambia en alguna de las que ya contamos	Conocer las bases de datos y toda la información que en cada una de ellas se encuentra
ITESM	no he recibido, sólo he preguntado cosas específicas	no hay periodicidad	
ITESO	hace como dos años	No se ha tenido programada ninguna	no ha habido desde hace dos años. La que tuvimos hace dos años fue para cumplir mejor nuestro papel de asesor. Como satisfacer las necesidades de los usuarios
ITESO	hace como 3 o meses	Ocasionalmente, pero no ha un programa bien claro de capacitación. Son capacitaciones muy parciales, por ejemplo, como manejar EBSCO	Manejo y conocimiento de bases de datos
ITESO	nunca	nunca	de manera auto didáctica, leo sobre el tema y al visitar otras bibliotecas me acerco al personal y pregunto sobre sus funciones y la manera como las atienden
ITESO	Hace algunos meses		
ITESO	2 meses	cada año	manejo y técnicas de confrontación, conocimiento de recursos electrónicos
ITESO	aproximadamente 1 año	cada año	en actualizaciones sobre funciones y prestaciones nuevas de las bases
U DE G	Hace un año	es la primera capacitación	Los cursos han consistido en procesos técnico básicamente no en la atención al usuario
U DE G	hace 6 meses	de tres a 6 meses	el uso y manejo de las bases de datos y esquemas de consulta
U DE G	hace 3 meses	cada 3 meses	evaluar las fallas, como orientar al usuario para darle prontitud a sus preguntas
U DE G	hace 2 meses	no es regular la capacitación	les dicen en que consiste el servicio de referencia, como tratar al usuario y como usar el catálogo electrónico
U DE G	nunca		
U DE G	hace 1 año	cada año	el trato al usuario y las nuevas reglas para el acomodo en referencia y en la clasificación y catalogación
UNIVA	hace mes y medio	cada 4 meses	sobre los recursos que se tiene y como usarlos
UNIVA	hace 1 año	cada 4 meses y cuando llega material nuevo	se informa de las funciones de cada departamento y del material que se va adquiriendo
UNIVA	hace 1 mes	cada 2 meses	un especialista en la materia externo viene y capacita tanto a empleados como a usuarios
UNIVA	hace 1 mes	cada 4 meses	como cuidar el material, como dar el servicio por teléfono y presencial, el manejo de bases de datos y del material de referencia y de la estantería en general
UNIVA	hace 4 meses	cada 8 meses	cómo buscar el material en las bases de datos
UNIVA	hace 6 meses	cada 4 meses	el trato que se le debe dar al usuario y sobre los recursos que se les ofrece al usuario
UNIVA	hace 4 meses	cada 4 meses	en lo que consiste el servicio de referencia, que es lo que están implementando otras bibliotecas y si se puede hacer en esta

Tabla 7. Capacitación en el servicio de referencia. Fuente: entrevistas realizadas a los bibliotecarios de las distintas universidades estudiadas

universidades que tienen mayor similitud o menores diferencias en las respuestas de sus bibliotecarios sobre la capacitación, evaluación o auto evaluación, se debe a que éstos si se ven involucrados en uno o en todos esos asuntos de forma

UNIVERSIDAD	LA BIBLIOTECA EVALÚA TU TRABAJO	CADA CUÁNDO EVALÚA TU TRABAJO	QUÉ ES LO QUE EVALÚA DE TU TRABAJO	TE SIRVE LA EVALUACIÓN	EN QUÉ FORMA
ITESM				NO	
ITESM	sí		el trato al usuario y que sus necesidades se satisfagan	SI	en detectar problemas que surjan con el usuario y/o el sistema y saber solucionarlos
ITESO	Si	Cada año	Simplemente que haya estado al frente de mi puesto de trabajo	NO	Porque en la evaluación no hay un real interés por mejorar el servicio ni impulsar un trabajo de equipo constante que permita enriquecer el trabajo de asesor o referencista
ITESO	No			NO	
ITESO	sí	cada seis meses	ha variado en el tiempo transitando por una amplia gama de "observables": desde la reducción de quejas al área por parte de los usuarios hasta la propuesta de una asesoría pensada con un	SI	es un espejo que pone en evidencia algunos aspectos de mi desempeño
ITESO	Si, la asesoría a través de una encuesta	Cada semestre	La ayuda brindada si es cualificada, excelente	SI	Prepararse más
ITESO	sí	anual	proyectos comunes y departamentales	SI	retroalimentación de los asuntos relacionados al área de trabajo
ITESO	no			SI	ya se hicieron intentos pero son evaluaciones cuantitativas
U DE G	si	1 o 2 veces por semana	la disponibilidad, cooperatividad, que esté el material en orden	SI	En superar fallas
U DE G	no			NO	
U DE G	no			NO	
U DE G	no			NO	
U DE G	sí	1 vez al mes	el trato al usuario	SI	para darse cuenta cuando comete errores e ir mejorando en su trabajo
UNIVA	sí	cada 4 meses	la disponibilidad del personal, que realmente ayuden a los usuarios a solucionar su problema en la búsqueda de información	SI	en qué se está fallando, si a los usuarios les agrada como se les muestran los recursos de la biblioteca, etc.
UNIVA	sí	cada 4 meses	que tomes la iniciativa y seas decidida cuando se trata de atender al usuario	SI	retroalimentación y te das cuenta si fallas o te sientes satisfecha si te evalúan bien
UNIVA	sí	cada 4 meses	que usuario esté contento, dar un servicio personalizado, cálido, práctico y útil	SI	saber como se ha trabajado, si se ha mejorado o empeorado
UNIVA	sí	cada 4 meses	el trato al usuario, que se vayan satisfechos con el trabajo del referencista	SI	saber si se está fallando, es una ayuda constructiva para mejorar
UNIVA	sí (observando)	diariamente	el trato al usuario y que esté al día el trabajo en el área, como es el registro de revistas y periódicos y que el material esté bien organizado	SI	cuando te equivocas está bien que e lo digan para aprender y hacerlo mejor
UNIVA	sí	2 veces por año	el trato al usuario	SI	para mejorar constantemente
UNIVA	sí	2 veces al año	que el usuario obtenga por lo menos algo de lo que está buscando	SI	para mejorar

Tabla 8. Evaluación institucional del servicio de referencia. Fuente: entrevistas realizadas a los bibliotecarios de las distintas universidades estudiadas.

regular, mientras que en las universidades donde las respuestas de su bibliotecarios son bastante diferentes o menos similares en uno o en todos los temas, se debe a que ninguno o por lo menos alguno de los bibliotecarios no participa regularmente en las capacitaciones, evaluaciones y auto evaluaciones que se llevan a cabo en su biblioteca, y por lo tanto, nos permite suponer la falta de planeación y organización institucional de esas tareas.

UNIVERSIDAD	REALIZA REUNIONES DE TRABAJO CON SUS COMPAÑEROS DE SR	CON QUE PERIODICIDAD	QUE ACTIVIDADES REALIZAN EN ESAS REUNIONES	COMPARTEN SUS EXPERIENCIAS DE TRABAJO EN SR	EN QUE TE AYUDA PARA TU DESEMPEÑO EL COMPARTIR EXPERIENCIAS
ITESM	NO				
ITESM	SI	cada que es necesario	discusión de temas y solución a problemas además de definición de roles	SI	aprendizaje
ITESO	SI	Cada año	Evaluaciones con fines administrativos, donde no hay una evaluación para mejorar el serv de ref, sino para crear instrumentos que permitan justificar administrativamente nuestro trabajo ante la universidad	SI	Para mejorar la atención al usuario
ITESO	NO			NO	
ITESO	SI	1 ó 2 por semestre	se expresan los problemas propios del área, se plantean propuestas de solución y se toman medidas a aplicar	SI	empatía, construcción de conocimientos y fortalecimiento de redes sociales
ITESO	NO	No	Elaborar proyectos	SI	Ver los problemas comunes, socializar las posibles soluciones
ITESO	SI	1 vez al mes	programación del área, asuntos relacionados con la atención a usuarios	SI	integrar mi hacer como asesor
ITESO	SI	irregular	exponer problemáticas en el servicio	SI	en nada porque no hay retroalimentación ni seguimiento
U DE G	SI	2 o 3 veces al año	Tomar acuerdos o ejemplos sobre los espacios en la estantería, conocer los objetivos, las políticas de la bibl. Para el servicio al usuario	SI	Tener mayor conocimiento en el trabajo para brindar un mejor servicio
U DE G	SI	cada 3 o 6 meses	para planear y organizar los cursos	SI	mejorar el servicio o que el servicio se de
U DE G	SI	cada mes	hablan sobre el funcionamiento del equipo de cómputo y demás problemas que surgieron en el mes	SI	para saber solucionar los problemas que se presentan
U DE G	SI informalmente	de vez en cuando	comparte experiencias	SI	para resolver dudas con respecto a cierta temática
U DE G	SI informalmente	de vez en cuando	sobre las experiencias con los usuarios	SI	para aclarar dudas y dar un mejor servicio al usuario
U DE G	SI informalmente	diariamente	platican las experiencias que tienen con los usuarios, de lo que piden y como se comportan	SI	a mejorar el trato al usuario
UNIVA	SI	cada 4 meses	solucionar problemas que se ha tenido, metodología que se debe seguir alguna novedad, etc.	SI	saber que metodología utilizaron en algún problema, información sobre
UNIVA	SI	cada 4 meses	planteamiento de objetivos, actividades semanales, si se cumplieron las metas, información general	SI	qué tipo de usuario nos pueden tocar y saber como atenderlos
UNIVA	SI	cada 15 días	compartir experiencias para aprender unos de otros	SI	aprendes a saber como reaccionar de mejor manera, para conocer el tipo de usuario y saber como ayudarlo
UNIVA	SI	cada 15 días	se informa sobre los horarios del personal, experiencias y que tipo de secuencia se le va a dar al trabajo, objetivos y nos preguntan si nos sentimos bien o no en el trabajo	SI	aprender de las experiencias de mis compañeros para que cuando me toque un problema saber como resolverlo
UNIVA	NO			SI	para saber lo que busca el usuario y poderle dar un mejor servicio
UNIVA	SI	mensualmente	se plantean necesidades, se hace debate y se llega a acuerdos de mejora de propuestas, también si se hacen cambios en la universidad para ver si hay repercusiones en la biblioteca	SI	retroalimentación y sugerencias de mejora
UNIVA	SI	cada mes	negativos que han tenido y sugerencias para mejorar, nuevos planes de trabajo y objetivos	SI	estar preparada para cuando a ella le ocurra una situación semejante saber como solucionarlo

Tabla 9. Trabajo en equipo. Fuente: entrevistas realizadas a los bibliotecarios de las distintas universidades estudiadas.

Si partimos de las universidades que muestran mayor diferenciación en las respuestas de sus entrevistados, tenemos al ITESM, al ITESO y a la UdeG, mientras que la que muestra una mayor similitud en las respuestas de sus entrevistados está la UNIVA.

En el caso del ITESM, la diferencia de las respuestas se puede entender como producto de la poca antigüedad de sus referencistas, pues tienen apenas un año en el trabajo, lo cual supone que les impide conocer el funcionamiento de su biblioteca, pero también esa falta de antigüedad y esa falta de conocimiento del funcionamiento se puede explicar como producto de una constante circulación de personal de la biblioteca, lo que a su vez sería una limitante para el crecimiento de la experiencia laboral, por el mejor desempeño del personal que la compone, como también para que cualquier capacitación institucional rinda frutos.

Siguiendo con el ITESM, los dos entrevistados responden de manera diferente a todas las preguntas. Sobre la capacitación que les imparte la biblioteca, uno dice que la última fue hace seis meses y se hizo para conocer algunas bases de datos, es decir, no dirigida a mejorar el servicio de referencia. El otro menciona que no ha recibido ninguna capacitación, pero ambos coinciden en señalar que no hay un programa definido de capacitación por parte de su institución.

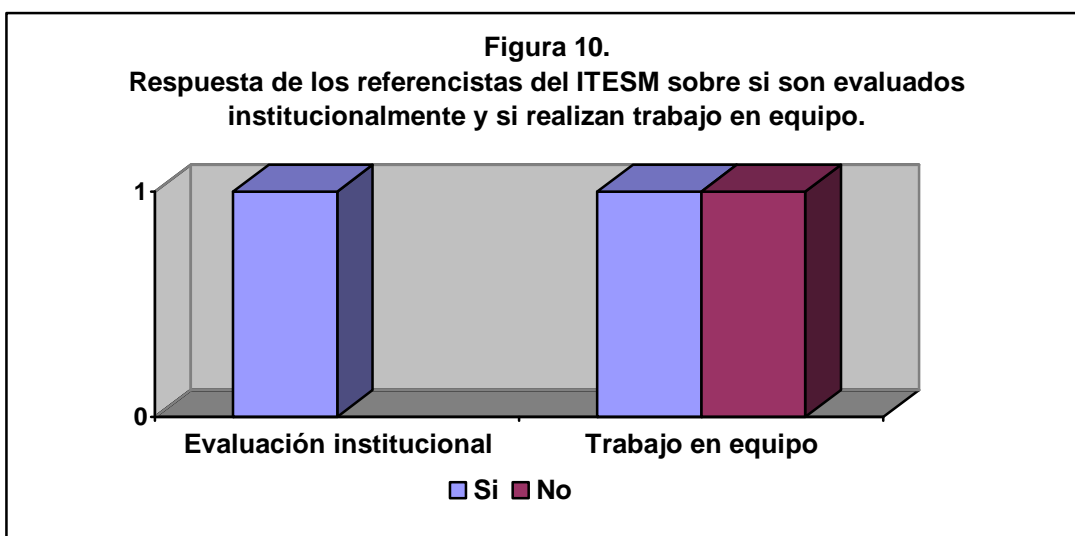


Figura 10. Respuesta de los referencistas del ITESM sobre si son evaluados institucionalmente y si realizan trabajo en equipo.

Sobre la evaluación que la biblioteca hace de su trabajo de referencistas, los bibliotecarios del ITESM responden, uno que sí lo evalúan y el otro que no, y el que responde que sí, menciona que le evalúan el cumplimiento su trabajo, la atención que da al usuario y su capacidad para lograr resolver problemas de información.

Sobre si realizan trabajo en equipo con sus compañeros referencistas, los del ITESM igual difieren al contestar, uno que no, y el otro que sí, comentando este último que trabaja en equipo cada que es necesario para mejorar su trabajo y que en esas reuniones intercambian experiencias de trabajo que le permiten aprender cosas nuevas de su empleo.

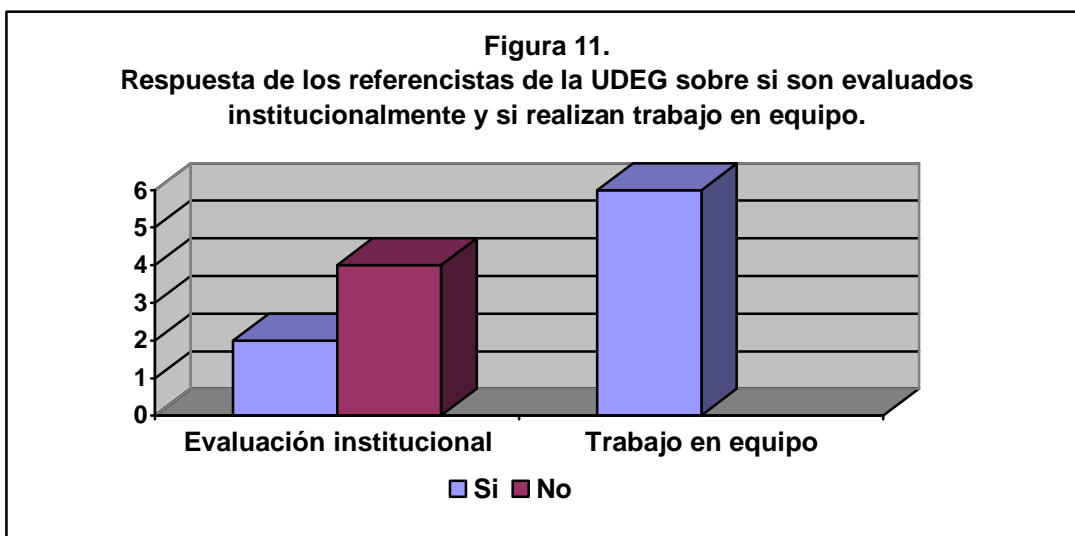


Figura 11. Respuesta de los referencistas de la UdeG sobre si son evaluados institucionalmente y si realizan trabajo en equipo.

En el caso de los entrevistados de la UdeG, sus respuestas a la pregunta de cuándo recibieron la última capacitación, son bastante diferentes, pues responden que nunca, que hace un año, o que hace algunos meses (seis, tres y dos). En la

pregunta de cada cuándo reciben capacitación, las diferencias se acortan, pues tres responden que no hay un programa de capacitación, ya sea comentando que nunca los han capacitado, que sólo una vez los capacitaron o confirmando que no existe un programa de capacitación, y los otros tres que mencionan que sí existe un programa, dicen que dichas capacitaciones son cada año, cada seis meses o cada dos meses.

Al revisar las respuestas de los bibliotecarios de la UdeG sobre en qué consisten las capacitaciones para mejorar el servicio de referencia, nos encontramos igual una polarización en ellas, pues uno confirma que no hay capacitaciones, otro menciona que son para conocer los procesos técnicos y no para mejorar el servicio de referencia, otros confirman que las capacitaciones se dirigen principalmente para conocer las bases de datos y la forma de acomodar los materiales y catalogarlos, pero tres comentan en alguna parte de sus respuestas que los cursos también son para mejorar la atención al usuario y apoyarlo en sus búsquedas de información.

Sobre si la biblioteca evalúa el trabajo de sus referencistas, la mayoría de los entrevistados de la UdeG (cuatro de seis) respondieron que no, y los dos que mencionan que si, dijeron que es cada semana o cada mes y consiste en evaluar tanto el acomodo de materiales, como la atención que le dan al usuario.

En lo que corresponde a si realizan trabajo en equipo, todos los de la UdeG contestaron que sí, pero la mitad respondió que era de manera informal. Esta mitad comentó que ese trabajo les permite compartir sus experiencias de trabajo y eso les sirve para mejorar su trabajo, mientras que los que afirman que sí hay trabajo formal en equipo, comentan que esas sesiones son tres veces al año o

cada mes. Dos de los que mencionan esto son los que se encuentran en el departamento de bases de datos y que se encargan también de dar cursos a los usuarios del uso de esas bases. Ellos mencionan que las reuniones les sirven para atender esos cursos o para solucionar los problemas que en el trabajo se presentan. En el caso del tercero que también dio la respuesta de sí, comenta que esas reuniones le sirven para organizar la estantería, como también para comentar sobre la atención a los usuarios.

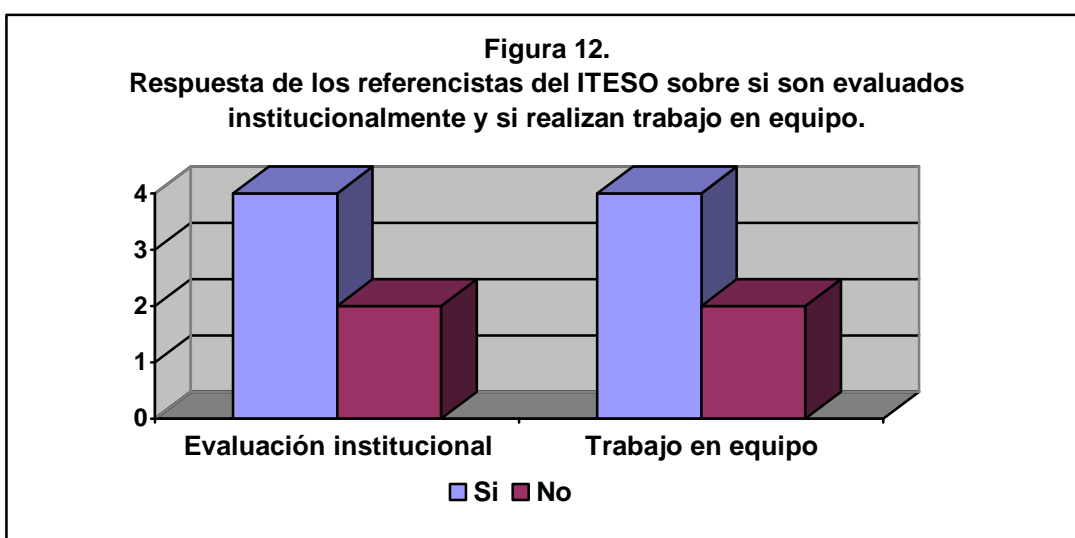


Figura 12. Respuesta de los referencistas del ITESO sobre si son evaluados institucionalmente y si realizan trabajo en equipo.

En el caso del ITESO, los entrevistados responden a la pregunta de cuándo recibieron la última capacitación de servicio de referencia también de manera muy contrastante. Pues las respuestas son nunca, hace dos años, hace un año o hace algunos meses, pero en la pregunta cada cuando reciben capacitación, sólo dos responden que cada año, mientras la mayoría manifiesta que no hay un programa de capacitación institucional. Asimismo, responden que las capacitaciones que ha habido han sido sobre manejo de bases de datos, pero no sobre el mejoramiento

del servicio de referencia, lo cual ha corrido por iniciativa personal de los entrevistados, como así lo manifiesta uno de ellos.

Sobre la evaluación que realiza la biblioteca al servicio de referencia, la mayoría de los entrevistados del ITESO mencionan que la biblioteca sí evalúa su trabajo, y que lo hace cada semestre o de forma anual, y que esa evaluación resulta útil, pero la forma como resulta útil no es tan clara, pues sólo tres mencionan que les sirve para mejorar su desempeño, mientras que la otra mitad, dos de los cuales consideran que no tiene utilidad, mencionan que no es útil porque sólo califica cuantitativamente el servicio y no la calidad del mismo, y porque sólo se realiza con fines puramente administrativos y no para mejorar el servicio de referencia.

En el caso del trabajo en equipo, la mayoría de los bibliotecarios del ITESO mencionan que sí hay trabajo formal en equipo y dicen que éste se da cada año, cada semestre o cada uno o dos meses, y que en dichas reuniones no sólo se evalúa el servicio de referencia, sino todas las actividades que desarrolla la biblioteca para atender a los usuarios, como son circulación, acomodo de libros, solicitud de nuevas adquisiciones, etc. También la mayoría menciona que entre ellos se comparten sus experiencias en el servicio de referencia, lo cual les ayuda a mejorar el servicio, aunque uno de ellos menciona que no ayuda en nada porque no hay un seguimiento de lo que se propone ni tampoco de la aplicación de lo discutido.

En la UNIVA, aunque en las respuestas de sus bibliotecarios a la pregunta sobre cuándo recibieron su última capacitación no hay semejanzas, pues responden que fue hace un año, hace seis meses, dos meses o un mes, lo cierto es que todos aceptan que hay capacitación, a diferencia de lo que sucede en las otras

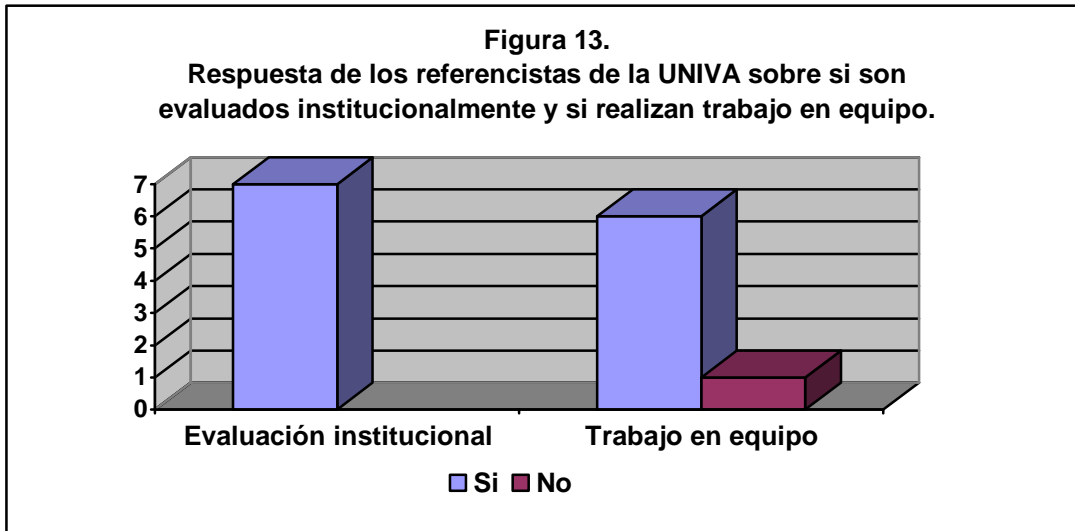


Figura 13. Respuesta de los referencistas de la UNIVA sobre si son evaluados institucionalmente y si realizan trabajo en equipo.

universidades, y por su respuesta de cada cuando reciben capacitación, la mayoría responde que son cada cuatro meses, lo que deja ver una mayor participación de los entrevistados de esta universidad en actividades planeadas y organizadas con ese fin. Asimismo, mencionan que se capacitan con expertos externos y lo hacen para conocer lo que se hace en otros departamentos, las nuevas adquisiciones de materiales y bases de datos, mejorar el servicio de referencia y también para saber qué se está haciendo en otras bibliotecas universitarias.

Sobre la evaluación del servicio de referencia que lleva a cabo su biblioteca, prácticamente todos los entrevistados de la UNIVA responden que sí se les evalúa cada cuatro meses y siempre se hace para mejorar la atención al usuario y solucionar sus problemas de búsqueda de información. Además, consideran que esa evaluación les es útil porque les permite mejorar su trabajo al darse cuenta en que están fallando.

Sobre el trabajo en equipo, la mayoría de los bibliotecarios de la UNIVA menciona que sí realizan trabajo formal en equipo, aunque la periodicidad no está bien definida debido a las diferencias en las respuestas, y también mencionan que comparten sus experiencias de trabajo en el servicio de referencia con sus compañeros. También comentan que las reuniones como el intercambio de experiencias de trabajo les permite mejorar el servicio de referencia a través de mejorar su metodología y desarrollando estrategias que les permitan atender a los diferentes tipos de usuarios que acuden a solicitar el servicio de referencia.

4.2.5 Qué es el servicio de referencia y las enseñanzas que se buscan transmitir

Por principio, un problema que detectamos en las cuatro bibliotecas es la confusión sobre lo que es el servicio de referencia, que lleva a algunos a cuestionar el uso del término; a asociarlo solamente al trabajo que se realiza en el área de materiales de referencia (diccionarios, enciclopedias, manuales, etc.); o a vincularlo de manera muy amplia con todo el trabajo concreto que realiza el referencista en su biblioteca, como es la atención que se le brinda a un usuario que busca información y también el acomodo de materiales en la estantería. No obstante, la mayoría de los entrevistados de las cuatro bibliotecas coincide de manera general con una definición del servicio de referencia: como el apoyo, acompañamiento, asesoría, facilidad u orientación que se les da a los usuarios para que logren encontrar la información más pertinente para sus necesidades. Igualmente todos los entrevistados, a excepción de uno del ITESO que dice lo contrario, aceptan que en el servicio de referencia se busca transmitir algún tipo de

aprendizaje al usuario, pero a la hora de definir que aprendizajes son, se presentan diferencias entre los entrevistados según universidad.

Para los del ITESO, esas enseñanzas tienen que ver con el desarrollo de habilidades, destrezas y competencias en el usuario para la búsqueda y selección de la información más pertinente, como también para que tenga un conocimiento de las bases de datos y todos los acervos con que cuenta la biblioteca.

Para los de la UdeG, las enseñanzas también tienen que ver con el desarrollo de habilidades, destrezas y competencias en el usuario, pero además con el respeto de los reglamentos de la biblioteca.

Para los del ITESM, el conocimiento se limita al conocimiento de las bases de datos y los acervos.

Y para los de la UNIVA, las enseñanzas serían únicamente para lograr el desarrollo de habilidades, destrezas y competencias en el usuario para la búsqueda y selección de la información.

4.2.6 Los problemas y las dificultades para dar el servicio de referencia

Sobre las condiciones materiales necesarias para desarrollar el trabajo del referencista, los bibliotecarios del ITESO, el ITESM y la UNIVA afirmaron que cuentan con todo lo necesario para brindar el servicio, a diferencia de lo que sucedió en la UdeG, donde dos entrevistados comentaron que los problemas que enfrentan se deben a que su biblioteca no cuenta con el personal suficiente, no tiene el espacio físico necesario y además sus acervos son deficientes.

UNIVERSIDAD	CUENTA CON LAS CONDICIONES MATERIALES PARA DAR EL SERVICIO	QUE NECESITA
ITESM	SI	
ITESM	SI	
ITESO	SI	
ITESO	SI	pero no tengo el tiempo libre para refinar labor de asesoría
ITESO	SI	
ITESO	SI	
ITESO	SI	
ITESO	SI	
U DE G	SI	
U DE G	SI	
U DE G	SI	
U DE G	NO	falta material bibliográfico
U DE G	NO	más espacio, más personal,
U DE G	SI	
UNIVA	SI	
UNIVA	SI	
UNIVA	SI	
UNIVA	SI	
UNIVA	SI	
UNIVA	SI	
UNIVA	SI	
UNIVA	SI	

Tabla 10. Qué necesita usted para ofrecer su servicio. Fuente: entrevistas realizadas a los bibliotecarios de las distintas universidades estudiadas.

Sobre la pregunta de si los referencistas comparten su tiempo de trabajo en la realización de otras labores de la biblioteca, prácticamente todos los entrevistados aceptaron que lo hacen, a excepción de un entrevistado del ITESO que dijo que no.

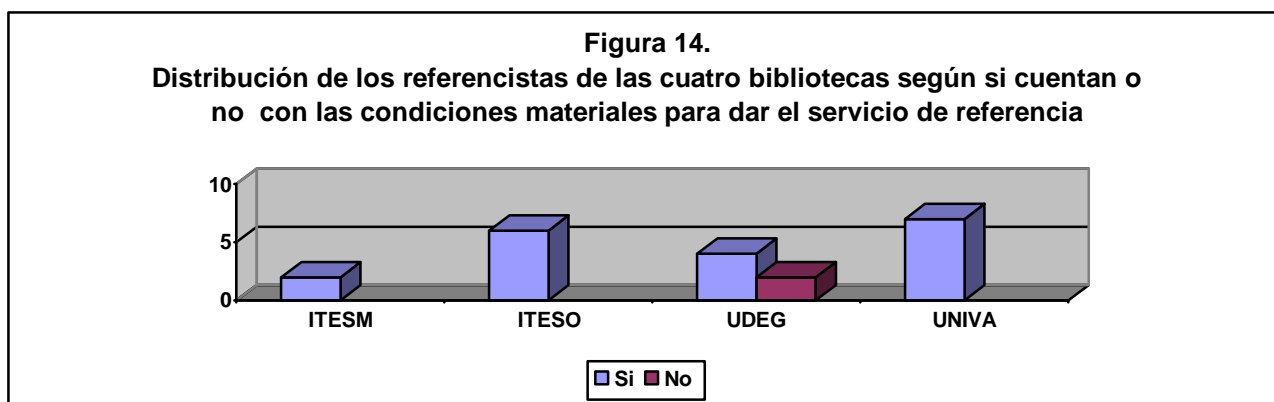


Figura 14. Distribución de los referencistas de las cuatro bibliotecas según si cuentan o no con las condiciones materiales para dar el servicio de referencia.

Sobre el tiempo que dedican a otras actividades, los referencistas de las cuatro universidades, respondieron que les dedican de un 25% a un 75% de su tiempo, siendo 10 personas las que les dedican entre un 25% y un 30%, 6 las que les dedican entre un 40% y un 50%, y tres las que les dedican entre un 60% y un 75%, distribución en donde no aparece alguna distinción por universidad, es decir, las cuatro universidades participan de manera semejante en la forma cómo sus bibliotecarios distribuyen su tiempo entre el servicio de referencia y otras actividades. Sobre cuáles son las actividades extras que desarrollan los referencistas, éstas tienen que ver con la circulación de materiales (préstamos y

UNIVERSIDAD	REALIZA OTRAS ACT. ADEMÁS DEL SERV. DE REF.	CUÁNTO TIEMPO LE DEDICA A ESAS ACTIVIDADES
ITESM	SI	75% o 25 horas a la semana
ITESM	SI	25% o 2 horas diarias
ITESO	SI	50% o 1 hora y media diaria. Durante esa hora ayudo a prestar y recibir libros de los usuarios.
ITESO	SI	50% o 4 o 5 horas diarias en acomodar videos, administrar salas y cubículos, en la circulación de videos, copiar películas, digitalizar imágenes, etc.
ITESO	SI	25% o 1 hora diaria
ITESO	SI	25% o 1 o 2 horas diarias. Atender en el modulo de préstamo y devolución de materiales
ITESO	NO	
ITESO	SI	75% o 4 horas diarias
U DE G	SI	40% o 3 horas. Intercalar libros, dar orientación en el modulo de información,
U DE G	SI	60% o 4 horas al mes capacitación a grupos, asesoría en bases de datos y en consulta a cd.
U DE G	SI	varía
U DE G	SI	40% o 3 horas
U DE G	SI	30% o 2 horas
U DE G	SI	30% o 1 a 3 horas
UNIVA	SI	30% 2 horas mod. referencia, 2 hrs. Mapoteca, 2 hrs. Mod. Referencia
UNIVA	SI	50% 2 horas diarias
UNIVA	SI	50% 3 horas diarias
UNIVA	SI	30% 2 horas diarias
UNIVA	SI	25% o 1 hora diaria
UNIVA	SI	30% 2 horas diarias
UNIVA	SI	30% 2 horas diarias

Tabla 11. Qué otras actividades realizas en la biblioteca. Fuente: entrevistas realizadas a los bibliotecarios de las distintas universidades estudiadas.

devoluciones), acomodo de libros, mapas y libros en la estantería, administración de cubículos y salas de la biblioteca, copiado de videos y fotografías, orientación en los módulos de información, orientación y capacitación a grupos de las bases de datos, etc.

Sobre si existen problemas en las bibliotecas que afectan el servicio de referencia, la mayoría de los del ITESO mencionan que sí hay y mencionan que son la falta de interés por parte de la dirección de su biblioteca por desarrollar el servicio de referencia (pues comenta un entrevistado que se sigue pensando que la biblioteca debe de funcionar como un almacén de libros), que no se impulse institucionalmente el trabajo en equipo entre los referencistas, que se le dé prioridad a otras actividades en detrimento del servicio de referencia, la falta de un programa de capacitación permanente (o falta de interés por el aspecto formativo), la falta de cuidado en la clasificación de algunos acervos (en particular el de las revistas) y la poca difusión de la biblioteca.

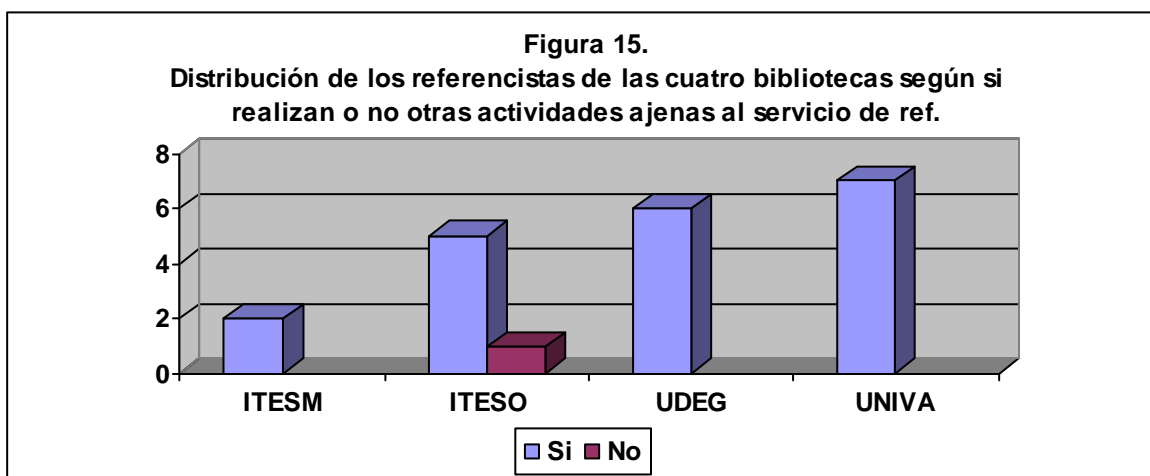


Figura 15. Distribución de los referencistas de las cuatro bibliotecas según si realizan o no otras actividades ajenas al servicio de referencia.

Ante esos problemas, los entrevistados del ITESO proponen para su solución que su universidad cambie su percepción de lo que es la biblioteca y pongan al frente de ella a personal más adecuado y capacitado; que su biblioteca recupere funciones del servicio de referencia que fueron abandonadas, como los cursos de capacitación, y que también realice una mayor difusión de los servicios que ofrece. En el caso de los entrevistados de la UdeG, también la mayoría detecta problemas aunque diferentes a los mencionados por los del ITESO, como son la carencia de mobiliario, la falta de personal para atender el servicio de referencia, la presencia de problemas en la base de datos del catálogo general y la falta de capacitación para la búsqueda de información por parte de los usuarios. Y sus propuestas de solución son que la biblioteca imparta cursos de capacitación a usuarios, que compre mobiliario, que contrate más personal y que ponga mayor atención en la clasificación de los materiales y la introducción de información en la base de datos.

En el caso del ITESM, los problemas que los dos entrevistados mencionan son la falta de difusión de los servicios y la falta de una capacitación continua a los referencistas, y sus propuestas de solución son una mayor difusión de los servicios y la elaboración de un programa permanente de capacitación para el personal del servicio de referencia.

Y para todos los de la UNIVA, sí hay problemas en su biblioteca, esos problemas consisten en que los usuarios no conocen la existencia del servicio de referencia y que tampoco respetan los reglamentos internos y también a la ineficiencia del servicio de la base de datos, a la falta de personal referencista y a las dificultades de comunicación entre los referencistas para realizar trabajo de equipo debido a

los diferentes horarios de trabajo. Ante esto proponen que se les informe a los usuarios sobre los reglamentos y los servicios que ofrece la biblioteca, se de mayor atención a las bases de datos por parte de personal técnico para evitarle al usuario perder tiempo por culpa de su mal funcionamiento, y se reorganice el trabajo de los referencistas para cubrir la falta de personal y también para poder trabajar todos no obstante las diferencias de horario.

4.2.7 Conclusiones

En esta parte se expusieron las características que muestra el servicio de referencia en las cuatro bibliotecas estudiadas a partir de lo que sus referencistas nos informaron. Partiendo de lo ya expuesto, se puede elaborar un resumen que resultará muy útil para la discusión que se hará en el siguiente apartado.

De acuerdo a la escolaridad y la antigüedad, tenemos por un lado al ITESO y la UdeG quienes concentran a los referencistas con mayor antigüedad y con mayor escolaridad, siendo de estas dos universidades la primera la que tiene el personal con los más altos niveles escolares. Mientras que las dos universidades con personal referencista con la menor escolaridad y menor antigüedad, UNIVA e ITESM, es la última la que tiene el personal con menor antigüedad, apenas un año.

En lo que se refiere al conocimiento de los acervos, existe una notoria especialización en el servicio de referencia en el ITESO, la UdeG, y la UNIVA, que se muestra por la división del trabajo de los referencistas en ciertos acervos o bases de datos, mientras que en el ITESM, debido al poco involucramiento de sus trabajadores en su biblioteca por su escasa antigüedad, resulta difícil advertirlo.

Sin embargo, en la UNIVA, no obstante la especialización en el trabajo, existe en los referencistas un conocimiento generalizado de todos los acervos y bases de datos que tiene su biblioteca, a diferencia de lo que pasa con el ITESO y la UdeG, y que se puede explicar como producto de una mayor capacitación y trabajo en equipo, como así lo exponen cuando se trata ese tema a los bibliotecarios de esa universidad.

Sobre las dificultades y las habilidades personales que tienen los bibliotecarios para brindar el servicio de referencia, se advierte una mayor detección de problemas por parte de ellos cuando mayor es su edad y/o su antigüedad. Así se presentaron el mayor número de casos de referencistas que declaraban tener problemas personales en el ITESO (tres), después le siguió la UdeG (dos), y por último la UNIVA (uno), debiéndose los problemas en casi todos los casos por la actitud del usuario hacia el referencista (impaciencia, desinterés, actitudes ofensivas o no respeto al reglamento). Y sobre las habilidades que dicen tener los referencistas para brindar el servicio, éstos respondieron de una manera muy parecida y hacían alusión a su actitud hacia el usuario (ser amable, tolerante, paciente, etc.), a sus características personales (gusto por la cultura), y su conocimiento de lo que como referencista debe realizar (saber mi función, conocer la manera de ayudarle al usuario, etc.)

Sobre la capacitación, evaluación institucional y la auto evaluación o trabajo en equipo, en el ITESO, en la UdeG, y en el ITESM, no hay un programa de capacitación formal, aunque sí se presentan esporádicamente cursos que le permiten al referencista conocer las nuevas adquisiciones de su biblioteca, sobretodo, cuando se trata de bases de datos electrónicas. Igualmente en las

bibliotecas de estas tres universidades, no hay una evaluación permanente del servicio de referencia que permita mejorarlo, como tampoco un trabajo en equipo formal que permita hacer partícipes a los referencistas del mejoramiento del servicio que prestan, a diferencia de lo que sucede en la UNIVA, donde hay capacitación, evaluación y trabajo en equipo programados.

De hecho, esa capacitación, evaluación institucional y la auto evaluación o trabajo en equipo es lo que permite que los referencistas de la UNIVA sean más precisos al responder sobre qué es el servicio, (auxiliar, apoyar, asesorar al usuario para que logre encontrar la información precisa que necesita) y qué enseñanzas se quieren transmitir con la relación usuario-referencista (habilidades, destrezas y capacidades para encontrar y seleccionar información), a diferencia de lo que sucede en las otras universidades, donde también se menciona como parte de las enseñanzas, el conocer los acervos y las bases de datos con que cuenta la biblioteca y/o los reglamentos con que ésta se rige.

Por último, sobre las dificultades o problemas institucionales que impiden el servicio de referencia, se observa cómo la disponibilidad de recursos económicos se presenta como un obstáculo para el mejoramiento del servicio, como lo mencionan los de la UdeG al decir que carecen de mobiliario y de personal. También mencionan los de la UdeG, el ITESM y el ITESO, como otra dificultad o problema institucional la falta de capacitación permanente y el trabajo colectivo, pues esto le impide al referencista contar con el conocimiento previo que le permita solucionar problemas de búsqueda de información de manera óptima, a diferencia de lo que en este aspecto comentan los de la UNIVA, donde su problema ya no es el de impulsar este tipo de actividades, sino cómo llevarlas a

cabo de manera óptima, como así se desprende del comentario que hace un referencista de esa universidad al sugerir alternativas que les permitan a él y sus compañeros con diferentes horarios laborales, poder trabajar en equipo. Otro problema donde todos los entrevistados coinciden, independientemente de la universidad, es la necesidad de hacer del conocimiento de los usuarios los servicios que presta la biblioteca, incluido el servicio de referencia, y los reglamentos que la rigen. Igualmente se advierte en todos los entrevistados, independientemente de la universidad, cómo desarrollan actividades diferentes a su trabajo de referencistas, que los llevan a dedicarles entre un 25% o 75% de su carga horaria. También en el aspecto de problemas institucionales, resulta interesante lo que comentan los del ITESO, donde mencionan que lo que impide mejorar el servicio de referencia son la visión que tiene su universidad de lo que es la biblioteca y la forma como los directivos de la misma actúan, y que permite suponer que ante un personal referencista de tan alto perfil académico como sucede en el ITESO, las autoridades bibliotecarias de no proceder de una manera adecuada que le permita desarrollar todas sus potencialidades a su personal, se ven rebasada por éste.

4.3 Modelo alternativo

En este apartado se pretende conseguir dos cosas. La primera, mostrar los problemas y los aciertos que presenta cada universidad en su servicio de referencia a partir de comparar sus dos modelos del servicio: el oficial (que presentamos en el apartado 4.1 y que se desprende de sus documentos oficiales,

de la versión del responsable de ese servicio, de la información que presenta la biblioteca por Internet y de las observaciones que hicimos en nuestra visita a esas bibliotecas) y el práctico (que expusimos en el apartado 4.2 y que es el que se desprende de las encuestas que les hicimos a los referencistas de las cuatro bibliotecas). La segunda, la construcción del modelo alternativo o ideal del servicio de referencia a partir de los aportes y las soluciones que ofrecen a los mismos problemas las diferentes bibliotecas. Para llevar a cabo la exposición del primer punto, procederemos exponiendo la problemática de cada biblioteca de acuerdo al orden alfabético de su universidad. (4)

4.3.1 Los aportes y los problemas

ITESM

En el caso de la biblioteca de esta universidad, los aportes son:

- 1) Que la dirección cuenta como responsable del servicio de referencia con una persona dinámica, formada en un postgrado relacionado con las labores de la biblioteca y comprometida con el desarrollo del servicio de referencia.
- 2) Que todo el servicio de referencia gira sobre un programa de formación de usuarios.
- 3) Que el programa de formación de usuarios se encuentra estructurado por ocho cursos que duran entre 30 y 90 minutos y que se encuentran organizados jerárquicamente en tres niveles: básicos, conocimiento de herramientas y desarrollo de competencias en el acceso y uso de la información, y estrategias de integración y uso de la información.

4) Que el servicio de referencia, además de ofrecer de manera permanente los cursos a su comunidad universitaria, ofrece tutoriales, manuales y cursos a través de Internet con los cuales también busca contribuir en la formación de sus usuarios.

Y los problemas son:

1) Que el capital humano de los referencistas es bajo. De los dos, uno tiene bachillerato y el otro, licenciatura. Ambos tienen poca familiaridad con los acervos y las bases de datos de la biblioteca, como también con lo que implica el trabajo de referencista. Esta situación de los referencistas tiene como algunas de sus causas su reciente contratación, pues los dos apenas tienen un año trabajando en la biblioteca. Esta reciente contratación puede ser producto de la alta circulación del personal en la biblioteca, motivada tanto por la inestabilidad laboral, pues ninguno de los referencistas tiene contrato por tiempo indefinido, como también porque el salario que perciben puede considerarse bajo para retener a un profesionalista.

2) El trabajo entre los referencistas, es más de apoyo al responsable del área de referencia que trabajo en equipo.

3) No hay programa formal de capacitación para los referencistas.

4) No hay una evaluación y auto evaluación en el servicio de referencia.

ITESO

En la biblioteca del ITESO, sus aportes en la construcción de un servicio de referencia son:

1) La calidad del personal referencista, que conforma un importante capital humano de la biblioteca derivado de tener el más alto perfil académico de las cuatro bibliotecas estudiadas, y por contar con un sólido conocimiento y experiencia en el servicio de referencia resultado de los años de servicio que acumula. Esta calidad ha sido posible principalmente, por los atractivos salarios y por la seguridad laboral que ofrece la universidad a ese personal de la biblioteca.

2) La distribución del personal en las diferentes áreas de la biblioteca (hemeroteca, audiovisuales, libros y área de información electrónica), lo cual permite que los referencistas tengan un consistente conocimiento de las áreas que atienden.

3) La claridad de los referencistas sobre lo que debe ser el servicio de referencia, pues consideran que éste no sólo se limita al servicio de asesoría al usuario en la búsqueda de la información que necesita, sino que es una labor que busca formar en el usuario habilidades, destrezas y competencias en la búsqueda y selección de información a través de otras actividades, como cursos, talleres y programas escolares.

Y los problemas que enfrenta son:

1) El conocimiento especializado de los referencistas que no se acompaña con un conocimiento suficiente de todos los acervos y bases de datos.

2) La inexistencia de un programa formal de capacitación para los referencistas.

3) La falta de un programa de evaluación y auto evaluación del servicio que se acompañe de un seguimiento de las mejoras a realizar.

4) La falta de trabajo en equipo por parte de los referencistas.

- 5) El abandono de actividades encaminadas a la formación de usuarios, no obstante la existencia de un programa oficial sobre el servicio de referencia que pretende que el referencista se involucre tanto en la asesoría cara a cara con el usuario, en la organización de cursos y talleres para impulsar la formación de usuarios, hasta actividades para difundir los servicios de la biblioteca.
- 6) El desarrollo de actividades ajenas al servicio de referencia.
- 7) La falta de innovación en la actividad del referencista que deriva en la pérdida de entusiasmo al realizar el trabajo.
- 8) La falta de interés de las autoridades de la biblioteca por estimular el crecimiento del servicio de referencia, lo cual puede deberse entre otras cosas, a que el perfil profesional de esas autoridades no tiene ninguna relación con las actividades propias de una biblioteca y responde más a una designación de carácter político administrativo.

UdeG

Los aportes de la biblioteca de esta universidad son:

- 1) El capital humano de sus referencistas. A excepción de uno que tiene bachillerato, todos tienen licenciatura. Cuentan con un conocimiento bastante bueno del quehacer del referencista y de los acervos o bases de datos como producto de su antigüedad laboral, la cual se hace posible no tanto por el monto de los salarios, sino por seguridad laboral.
- 2) La especialización del trabajo como producto de la división de los referencistas en diferentes áreas: catálogo general, hemeroteca, audiovisuales, tesis, mapoteca e información electrónica.

Los problemas son:

- 1) La sobresaturación del trabajo del referencista como producto del alto número de usuarios y del poco número de empleados en la biblioteca, lo que también ha producido que el referencista se ocupe principalmente en actividades ajenas al servicio de referencia, como por ejemplo, acomodar libros en la estantería.
- 2) La especialización del trabajo ha provocado que los referencistas desconozcan los acervos que no atienden.
- 2) El deterioro de la relación referencista-usuario como producto de la sobresaturación del trabajo.
- 3) La indiferencia del director de la biblioteca en atender lo que está bajo su dirección, y la sobresaturación del trabajo del responsable de referencia y la administración por trabajo administrativo que le impide atender y desarrollar el servicio de referencia.
- 4) Falta de programas formales y de acciones concretas para el desarrollo del servicio de referencia en todas sus modalidades.
- 5) Inexistencia de un programa formal de capacitación para el personal referencista.
- 6) Falta de programa formal de evaluación que también proponga actividades de seguimiento de lo que se pretende mejorar.
- 7) Falta de un programa de trabajo en equipo que incluya a todas las áreas y que evite que sólo se limite al área de información electrónica.

UNIVA

Los aportes de esta biblioteca son:

- 1) Una directora formada en biblioteconomía y comprometida con el desarrollo del servicio de referencia. Estableció su equipo de trabajo con personas formadas en pedagogía, psicología y biblioteconomía.
- 2) Personal de referencia que aunque no tiene el capital humano que tienen en la UdeG y el ITESO, compensa esa limitante con capacitación, evaluación y trabajo en equipo.
- 3) Programas formales de capacitación, evaluación y trabajo en equipo para todo el personal involucrado en el servicio de referencia.
- 4) Programa de incorporación y capacitación de estudiantes prestadores de servicio social o becarios en el servicio de referencia, logrando con eso solucionar los problemas que se generan por el bajo número de empleados en la biblioteca.
- 5) Especialización del personal de referencia en varias áreas, combinado con trabajo en equipo que permite compartir el conocimiento del trabajo en las otras áreas.
- 6) Programa formal de Formación de Usuarios que es encabezado por un grupo de docentes que a su vez cumplen la función de coordinadores, capacitadores y evaluadores de todo el equipo de referencistas.
- 7) Programa de cursos y talleres en el área de formación de usuarios, que se encuentran organizados de forma jerárquica con el fin de contribuir al desarrollo paulatino de las habilidades, destrezas y competencias en la búsqueda, selección y uso de la información; para formar a bibliotecarios y docentes en la formación de usuarios, y para coordinarse con programas académicos de las carreras universitarias. Los cursos son de once tipos y los tiempos que ocupan van de 90 minutos hasta 40 horas.

8) El servicio de referencia es por Internet y de manera presencial. Asimismo, se ofrecen tutoriales con el fin de contribuir también de esa manera en la formación de los usuarios.

9) La dinámica del trabajo en el servicio de referencia, aunque sigue motivando preocupaciones por problemas como el bajo número de empleados de la biblioteca y la falta de información de los usuarios sobre los servicios que presta la biblioteca y los reglamentos que deben de respetar, los referencistas se empiezan a preocupar sobre cómo solucionar problemas que impiden que la dinámica de trabajo que tienen se lleve a cabo de manera más eficiente, por ejemplo, cómo comunicarse con los referencistas del turno opuesto para compartir sus experiencias.

Los problemas son:

1) La poca antigüedad del personal en el servicio de referencia.

4.3.2 El modelo alternativo

El modelo que aquí se construye, aunque se hace con los aportes y las soluciones a los problemas que presentan las cuatro bibliotecas, no deja de ser un modelo ideal, pues sabemos que hay muchas situaciones en la vida de las universidades que impiden de una u otra manera dar seguimiento a una propuesta como la que aquí se presenta, sin embargo, con el fin de contribuir al desarrollo de la labor de la biblioteca y del servicio de referencia en particular, me parece necesario realizar este ejercicio, que más que ser una explicación detallada de lo que debe de ser un servicio de referencia, ofrece las líneas de las que se debe partir para desarrollar ese servicio con calidad.

Las autoridades bibliotecarias.

Desde lo analizado en este trabajo, el factor más importante para impulsar un proyecto bibliotecario que tenga como principal motor de sus actividades el servicio de referencia, es el contar con autoridades que no sólo estén comprometidas laboral y emotivamente con la biblioteca, es decir, que sientan que su proyecto personal y profesional coincide con el desarrollo y las labores de este espacio, sino que también cuenten con la formación o capacitación que les permita impulsar ese trabajo.

Para lograr que se pueda presentar lo que se menciona, como bien lo comentaron dos entrevistados, las universidades deben cambiar la forma como conciben la biblioteca, pues aún es muy dominante la idea de que éstas solamente cumplen la función de almacenes de libros, y que además, son instancias a donde se envía el personal de diferentes niveles que no tiene cabida en otro lugar, que está descartado o que sólo espera el turno de un mejor cargo. Igual, es necesario el cambio de esa concepción en las universidades para que haya un mayor apoyo administrativo y económico a los proyectos que permitan el impulso de las nuevas tareas que le corresponde jugar a las bibliotecas.

Los planes y programas del servicio de referencia

Es necesario elaborar documentos que definan y proyecten con precisión los roles, acciones y características que tienen y que a futuro deben tener los referencistas y su servicio, pero también dichos documentos, para fin de ser útiles y objetivos, deben mantener una relación recíproca, nítida y honesta con el trabajo concreto de los referencistas. Y este trabajo también debe de guiarse durante

periodos claramente definidos con programas y planes de trabajo, los cuales deben elaborarse de manera clara, sistemática, precisa, y con objetivos y metas que establezcan las acciones, tareas y actividades que se pretende realizar.

El servicio de referencia

El servicio de referencia para poder ser un servicio de excelencia y de calidad humana, debe partir del compromiso con dos realidades. La primera es la deficiencia en el uso de la información que enfrentan muchos usuarios de nuestras universidades, y principalmente de las públicas, que no sólo no tienen las habilidades, destrezas y competencias para el uso de la información, sino que tampoco cuentan con los recursos económicos para tener computadora y navegar por Internet. La segunda es la constante transformación de nuestra sociedad en una donde la información y las relaciones electrónicas cumplen un papel fundamental en todos sus rubros.

Considerado lo anterior, el servicio de referencia debe pensarse en la práctica de la manera más amplia, desde cómo la labor que se da en el ámbito físico de la biblioteca y de cara con los usuarios, hasta cómo la actividad que cada vez extiende más sus servicios a través de Internet y asume de forma progresiva un carácter de actividad académica-docente. Asimismo, el servicio de referencia debe pensarse como una labor que debe ser realizada prioritariamente por los referencistas, pues son éstos los que más conocen toda la problemática que envuelve la atención y la formación del usuario.

En ese sentido, el servicio de referencia debe tener como eje articulador de todo su quehacer la formación de usuarios, pues todas las acciones que realice el

referencista con el usuario deben tener el objetivo de transmitirle algún tipo de saber o conocimiento sobre el uso de la información. Una vez definida la formación de usuarios como el eje coordinador, incorporaría y planearía las tareas de los diferentes niveles o líneas de trabajo del servicio, que son tanto de forma como de contenido. Entendiendo por forma principalmente a los tipos de servicios presencial y virtual, y por contenidos a los diferentes niveles de enseñanzas que se quieren transmitir en las diferentes actividades de atención y formación de usuarios.

Los diferentes niveles de contenido se tratarían de llevar a cabo de manera presencial y virtual, aunque de acuerdo a las posibilidades económicas y las condiciones que imponen las modalidades presencial y virtual, es decir, iría desde lo más básico, como la asesoría al usuario, hasta los cursos, talleres e incluso diplomados dirigidos a atender necesidades específicas de los usuarios, como serían las de los tesisistas. De esta forma se establece que un programa de formación de usuarios debe considerar las siguientes líneas o niveles:

1) La asesoría

Debido a que es la actividad más común del servicio de referencia, la asesoría presencial obliga a que siempre se esté discutiendo la forma cómo a través de ella se transmite algún conocimiento, aunque siempre anteponiendo el respeto al usuario. Una forma para resolver esto sería la de invitar al usuario a que él mismo, con nuestra compañía, haga su búsqueda y selección de información. En el caso de la asesoría virtual, además de proporcionarle al usuario lo que solicita a través de Internet, una forma de transmitirle un saber es indicándole la forma de cómo conseguimos su información.

2) El nivel básico

En este nivel lo que se busca es introducir al usuario en el conocimiento de los recursos informativos con que cuenta su biblioteca, como también las reglas que debe respetar para poder tener acceso a la biblioteca y al uso del servicio de referencia. Aquí entrarían por ejemplo, las visitas guiadas y la inducción a la biblioteca.

3) El nivel medio

En este nivel, dirigido a usuarios que se encuentran estudiando ciertas materias, carreras o postgrados, se buscaría presentarles las bases electrónicas que tiene a su disposición la biblioteca y que resultan las más adecuadas a sus intereses, como también aquellas que se encuentran disponibles en Internet, que son de uso público y que pertenecen a instituciones de gobierno u organizaciones privadas.

4) El nivel avanzado

Este se dirigiría a usuarios con intereses bastante específicos, como serían aquellos que pretenden impulsar proyectos económicos, de investigación, o para los que están elaborando su tesis.

En este nivel, como en los dos anteriores y los dos posteriores, el servicio de referencia virtual debe poner en la página electrónica de su biblioteca todos sus cursos, talleres y programas en presentación de *power point* o *PDF*, para que aquellos usuarios que no pudieron asistir a ellos y les interese conocerlos, puedan consultarlos desde sus computadoras.

5) La formación en el uso de la información.

Aquí entrarían tanto los cursos de capacitación que de manera regular se le daría al personal de referencia, como los cursos, talleres o diplomados que se dirigirían

a profesores y bibliotecarios para fortalecer su conocimiento en el asunto de la formación de usuarios.

6) La participación en los programas escolares.

Como una necesidad del servicio de referencia de incidir sobre un mayor número de personas que no usan los servicios de la biblioteca, se plantea como necesario participar en la docencia, ya sea de manera directa, impartiendo cursos sobre desarrollo de habilidades, destrezas y competencias en el uso de la información, o apoyando de manera formal aquellas materias donde se trabaja con el uso de la información, como serían las materias de introducción a la investigación, metodología, etc.

7) Difusión y actividades.

También con el fin de atraer la atención de un mayor número de personas, se buscaría hacer promoción de los servicios de la biblioteca a través de eventos como ciclos de cine, círculos de estudio, y también con la publicación de alguna revista o folleto impreso o electrónico donde se presentarían las nuevas adquisiciones de la biblioteca, sus actividades culturales, los cursos que ofrece y donde se discutirían temas vinculados con la formación de usuarios.

El personal de referencia

Si es importante hablar de las características personales de los directivos como una de las condiciones para impulsar el desarrollo del servicio de referencia, también lo es hablar de las condiciones de trabajo y las características personales de los trabajadores de referencia, dos cosas que van relacionadas una con otra y que determinan la posibilidad de impulsar el desarrollo de un servicio de referencia de calidad y con proyección a futuro.

Sobre las características personales de los referencistas, lo más adecuado sería que éstos fueran personas con licenciatura terminada como mínimo, formadas en bibliotecología o en las ciencias educativas, con vocación por el servicio y con gusto por las relaciones humanas. Pero esa composición ideal del personal referencista sólo se puede conseguir si a los prospectos les ofrecemos empleos bien pagados y con seguridad laboral, dos cosas que también resultarían estimulantes para que los viejos empleados acepten cambiar viejas rutinas por nuevas dinámicas de trabajo.

La mejora salarial y la seguridad laboral no sólo son importantes porque garantizarían la permanencia del personal y su crecimiento como capital humano, sino porque también dignificarían su labor como referencistas, lo cual hasta ahora no sucede en muchas universidades debido a que prevalece una visión bastante caduca pero aún dominante sobre la biblioteca, donde al referencista se le concibe como un empleado que sólo se restringe a acomodar y a ayudar a buscar libros y que por ello no merece un mejor reconocimiento profesional, y por lo tanto, un mejor status laboral y económico. Ante esto consideramos que para fin de poder impulsar el desarrollo del servicio de referencia con un personal de calidad, al referencista se le debe pagar un buen salario y darle seguridad laboral.

El personal de referencia, que se compondría por personas con los perfiles más adecuados, se dividiría para atender el servicio de referencia en las diferentes áreas de la biblioteca que así lo ameriten, como serían la hemeroteca, la mapoteca, audiovisuales, el área de información electrónica y los acervos de libros, como también en los diferentes talleres, cursos y seminarios que forman parte de las actividades del programa de formación de usuarios. Sin embargo, esa

división de los referencistas, que provocaría una especialización en el servicio que prestan, debería darse a la par de un trabajo en equipo sostenido y programado que permita conocer la problemática que enfrenta el servicio en su conjunto, evitando así los efectos negativos de la especialización, como también con un movimiento temporal de los referencistas a las diferentes áreas y actividades del servicio de referencia, aunque esto se haría siempre y cuando no implique un deterioro en la calidad del trabajo.

El trabajo de equipo, además de permitir que los referencistas conozcan lo que sucede con otras áreas donde no se ocupan, les enriquecería su trabajo con los puntos de vista que sus compañeros le compartan sobre sus problemas y aciertos. También el trabajo en equipo ayudaría a que el trabajo de los referencistas se vuelva más dinámico, vivo y entusiasta.

El trabajo en equipo también se deberá fortalecer con la capacitación periódica y obligatoria, que se daría en cursos impartidos por los mismos referencistas de la biblioteca o por personal invitado, donde además de conocer los nuevos servicios que tiene la biblioteca, se analicen las nuevas discusiones que sobre el servicio de referencia se han presentado. Igualmente la promoción por parte de la biblioteca para que sus referencistas se sigan formando en el servicio a partir de diplomados y cursos impartidos por el mismo equipo o por otras instituciones, redundaría en un aumento del capital humano de la biblioteca.

Del mismo modo, la evaluación periódica y con un programa de seguimiento permitiría fortalecer tanto lo que se hace en el trabajo en equipo como en las capacitaciones, pero siempre y cuando las evaluaciones no sean tomadas únicamente como instrumentos administrativos y de la incumbencia de las

autoridades bibliotecarias, sino como herramientas que son elaboradas con la participación del equipo de referencistas.

Por último, el personal de referencia para solucionar su problema de saturación de trabajo y evitar que el peso de actividades de la biblioteca ajenas al servicio de referencia les impidan cumplir las actividades que les corresponden, debe recurrir al apoyo de estudiantes en servicio social y becarios, quienes participando en el equipo de referencia en condiciones de igualdad, y recibiendo las capacitaciones necesarias para su incorporación, contribuyan de manera importante a solucionar los problemas que enfrenta el servicio de referencia y hagan posible su mejoría por el entusiasmo que los jóvenes pueden comunicar al equipo de trabajo.

4.3.3 Conclusiones

Hablando en términos muy esquemáticos, se puede decir que por sus semejanzas y diferencias en el servicio de referencia, las cuatro bibliotecas estudiadas forman dos grupos. En uno, el personal referencista reúne características adecuadas para formar un equipo de referencia de calidad: niveles escolares de licenciatura y postgrado, antigüedad laboral y sólida experiencia en el servicio, sin embargo, en éste no encontramos ni las autoridades ni los programas idóneos para impulsar un servicio de referencia de calidad. En el otro, tenemos a las autoridades y programas que posibilitan un servicio de referencia de calidad, pero no tenemos al equipo de referencistas más adecuado.

Son dos grupos de bibliotecas que cada uno a su manera reflejan la situación por la que pasa el servicio de referencia y las bibliotecas universitarias en general, donde por un lado, sus características positivas reflejan la existencia de una

conciencia institucional explícita o implícita que quiere que las bibliotecas y sus servicios cumplan el nuevo rol que les toca jugar en el ámbito universitario y que responde a las nuevas condiciones del uso de la información, y por otro lado, sus características negativas muestran la permanencia de una concepción caduca del servicio de referencia y las bibliotecas que funciona como lastre y hace que éstos continúen al margen de los procesos educativos.

Mediante el interés en destrabar esta pugna, es que se propone el modelo de un servicio de referencia ideal, que pone como condición básica de su aplicación el cambio de la concepción de la biblioteca por parte de las universidades, para así darle a ésta un lugar más apropiado a los nuevos tiempos mundiales, y para responder de manera apremiante a la realidad de nuestros estudiantes, muchos de los cuales no sólo no cuentan con la formación necesaria para hacer buen uso de la información, sino que tampoco tienen los recursos necesarios para poder acceder desde su casa a la información electrónica.

El modelo ideal, más que ser una descripción detallada de los pasos a seguir, es un esbozo que plantea las condiciones que debe tener la biblioteca para poderlo impulsar, como también las líneas fundamentales en las que se debe basar para llevar a cabo su desarrollo y su aplicación. Es de esta forma como se menciona la necesidad de que las bibliotecas tengan autoridades o responsables con formación y vocación de bibliotecarios para impulsar el servicio de referencia; que el personal referencista se conforme de la manera más apropiada, y sobre esto, que el eje sobre el que funcionen todas las actividades del servicio de referencia, sea el programa de formación de usuarios, que tomaría bajo su responsabilidad desde las asesorías virtuales y presenciales a los usuarios, hasta los talleres,

diplomados que van dirigidos a usuarios para desarrollar habilidades, destrezas y competencias apropiadas para el uso apropiado de la información.

Capítulo 5

Conclusiones Generales

Saber lo que sucede con el servicio de referencia en las bibliotecas universitarias de la ZMG, y conocer sus aportes y soluciones a los problemas que presenta el mismo servicio, fue uno de los motivos que llevó a la realización de este trabajo, otro fue el interés de construir un modelo ideal del servicio de referencia que rescatando únicamente esos aportes y esas soluciones a los problemas sirviera a las bibliotecas de nuestra región para ofrecer un servicio de calidad.

Pero también desde un inicio se quiso construir el modelo teniendo presente la existencia de problemas en el seno de las universidades que impiden que éste sea considerado como aplicable a su realidad, problemas que no sólo se restringen a causas relacionadas con cuestiones económicas y administrativas, sino también al mantenimiento de conceptos caducos del quehacer bibliotecario que dificultan cualquier cambio en éste. Sin embargo, la urgente necesidad de que nuestras universidades se pongan al día en lo que concierne a la formación de sus estudiantes en el uso apropiado de la información, es lo que me hizo persistir en hacer este ejercicio.

La concepción del servicio de referencia como un proceso complejo y amplio, que incluye actividades como la asesoría cara a cara con el usuario, los cursos y talleres a tesistas y profesores interesados en involucrarse en los procesos de formación de habilidades, destrezas y competencias en el uso de la información, pero que para realizarse sólo es posible por la intervención de equipos humanos

capacitados y motivados en el trabajo bibliotecario, fue la guía en el proceso y la redacción de este trabajo.

Con esta noción del servicio de referencia es que se elaboraron las entrevistas a los responsables de las bibliotecas, como también la encuesta que se aplicó a los referencistas, y también es a partir de las nociones ya adquiridas como se pudo hacer la distinción en este trabajo entre la versión oficial que dan las bibliotecas y la versión que en la práctica realizan sus referencistas. Y también gracias a la noción es que se pudo proceder a establecer cuáles son los aportes y cuáles los problemas del servicio de referencia que prestan las bibliotecas.

Entonces con la noción del servicio de referencia siempre presente, es que se pudo observar que las cuatro bibliotecas estudiadas muestran aportes y problemas en su servicio de referencia, y que por esos aportes y problemas las cuatro se pueden agrupar en dos grupos. En uno, los aportes se presentan en la forma como se compone su personal referencista, pues éste presenta niveles escolares de licenciatura y postgrado, antigüedad en el trabajo y amplio conocimiento de su área de trabajo, y sus problemas se dan por la inexistencia de programas de trabajo y la poca o nula capacidad profesional y compromiso de los equipos directivos para impulsar un servicio de referencia de calidad, mientras que el otro grupo muestra la existencia de programas y un equipo de directivos o responsables con capacidad profesional y vocación para impulsar el servicio de referencia, pero no cuentan con el personal referencista más idóneo para ello.

Los problemas que presentan los dos grupos de bibliotecas, desde mi punto de vista dan razón a nuestro argumento de que, en las universidades subsisten concepciones de la biblioteca que entorpecen el desarrollo del servicio de

referencia y su participación en el proceso educativo de los universitarios. Son concepciones que relegan a la biblioteca a su antiguo papel de almacén de libros, y a sus referencistas al de empleados que sólo tienen la función de facilitar los documentos a los usuarios, sin embargo esas concepciones no han logrado evitar que la conciencia de un cambio en las bibliotecas se presente, lo cual se refleja justamente en los aportes que se mencionan.

Ante ese conflicto entre concepciones caducas y otras que se interesan por poner al día el servicio de referencia, es que se señala que la condición para impulsar cualquier cambio en las bibliotecas es que las universidades consideren la nueva realidad que nos impone la información, y que entonces tomen conciencia de que esta realidad exige un cambio urgente de la función de las bibliotecas en el medio universitario. Y ante este cambio en las universidades, se proponen las líneas básicas de un modelo ideal, que más que un programa detallado, es un conjunto de líneas en las cuales se habla sobre cómo se debe desarrollar el servicio de referencia. Las líneas que se ofrecen como directrices de un servicio de referencia con calidad humana son:

- 1) La designación por parte de las autoridades universitarias de directivos bibliotecarios con formación y compromiso apropiados para el desarrollo del servicio de referencia, el cual tendría como eje de todas sus actividades un programa de formación de usuarios.
- 2) La conformación de un equipo de referencistas que además de estar formados profesionalmente en bibliotecología o en ciencias relacionadas, estén motivados laboralmente para involucrarse con entusiasmo en el desarrollo de un servicio de referencia de calidad. Este personal estaría apoyado por un contingente de

estudiantes de servicio social o becarios, que con su esfuerzo contribuirían a desahogar a los referencistas de la realización de tareas ajenas a su función principal, y además darían entusiasmo al trabajo de los referencistas por participar en iguales condiciones que éstos en las actividades de capacitación, evaluación y trabajo en equipo.

3) El equipo de referencistas además de ser los responsables de todas las actividades que incluye el programa de formación de usuarios, como son la asesoría, los cursos y las actividades que se realizan para incidir en los programas educativos regulares, participarían en capacitaciones, en evaluaciones y en un permanente trabajo en equipo, para así mejorar de forma continua el servicio de referencia.

4) Por último, el servicio de referencia debe girar en función de un programa de formación de usuarios, cuyo principal objetivo es transmitir enseñanzas al mayor número de universitarios desde diferentes modalidades de trabajo: desde la misma asesoría cara a cara con el usuario, los cursos especializados y dirigidos a usuarios con intereses específicos, hasta con la incursión en actividades y cursos de los programas regulares de educación universitaria.

Referencias bibliográficas

Allen , Brice (2000) “La evaluación de los servicios de consulta” en Bopp, Richard E. y Smith, Linda C. (2000) *Introducción general al servicio de consulta*. Cap. 8. UNAM.

Bopp, Richard E. y Smith, Linda C. (2000) *Introducción general al servicio de consulta*. UNAM.

Bunge, Charles A. “Strategies for Updating Knowledge of Reference Resources and Techniques”, RQ 21 (Spring 1982): 288.

Contreras Cedeño, Amado Adrián (2005) *Diseño, estructura e implementación de un servicio de referencia en la biblioteca jurídica del Tribunal Superior de Justicia en el estado de Nuevo León*. (Tesis de maestría, Universidad Virtual del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey).

Fernández Iglesias, Francisco Javier (1999). Un Proyecto de Evaluación para la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid (1999) Biblioteca Complutense. Universidad Complutense de Madrid. Recuperado el 28 de febrero de 2007 de:

<http://www.udgvirtual.udg.mx/biblioteca/bitstream/20050101/1286/1/documento4438.pdf>

Gómez Hernández, José A. (2000) “La alfabetización informacional y la biblioteca universitaria. Organización de programas para enseñar el uso de la información”. En Gómez Hernández, José A., Benito Morales, Félix, Cerda Díaz, Julio y Peñalver Martínez Angel (2000). *Estrategias y modelos para enseñar el uso de la información*. Cap. 4, p. 226. José A. Eds., KR. Recuperado el 28 de febrero de 2007 de: <http://eprints.rclis.org/archive/00004672/05/EMPEUIcap4.pdf>

Gosling, Mary (2002) *Servicio de referencia*. Bogotá, Colombia: Rojas Eberhard Editores.

Hernández Sampieri, R., Fernández, C.C., Baptista, L.P. (1991). *Metodología de la investigación*. P. 63-64. México: Mc Graw Hill.

Herrero Solana, Víctor Federico (1998) *Hiperdocumentos referenciales: una herramienta para diseminar recursos de información Internet entre los usuarios del servicio de referencia*. Rosario, Argentina: Ed. Nuevo Paradigma.

Katz, William A. (2002) *Introduction to reference work*. Vol. I. 8a. Ed. Boston: Mc Graw Hill. (p. 13).

Kibbee, Josephine Z. (2000) "La organización y la gerencia de los servicios de consulta e información". En Bopp, Richard E. y Smith, Linda C. (2000) *Introducción general al servicio de consulta*. Cap. 9. UNAM.

Lancaster, F.W. (1988) *If You Want to Evaluate Your Library* (Cahampaign III: University of Illinois Graduate School of Library and Information Science.

Lancaster, F.W. (1996) *Evaluación de la biblioteca*. Madrid: Anabad.

López de Prado, Rosario (2000) *Las bibliotecas universitarias*. Recuperado el 15 de marzo de 2006 en: <http://www.geocities.com/zaguan2000/313.html>.

Merlo Vega, José Antonio (2000) "El servicio bibliotecario de referencia". *Anales de Documentación*, N°. 3, págs. 93-126. Recuperado en febrero de 2006 de: <http://64.233.179.104/search?q=cache:DZYGyuiZu9UJ:www.um.es/fccd/anales/ad03/AD07-2000.PDF+servicio++referencia+biblioteca+&hl=es&gl=mx&ct=clnk&cd=111>

Riechel, Rosemarie (1991) *Reference Services for children and young adults*. Hamden, Conn.: Library Professional Publications.

Rothstein, Samuel (1961) *Reference Service: the new dimension in librarianship*. College & Research Libraries, 22 (January 1961): 12.

Stueart, Robert D., Moran, Barbara B. (1998) *Gestión de bibliotecas y centros de información*. Pagés Editors, Barcelona. (p. 144).

Thompson, James (1990) *Bibliotecas universitarias: concepto y función*.

Recuperado el 15 de marzo de 2006 de:

<http://web.usal.es/~alar/Bibweb/Temario/Univer.PDF>

Woodard, Beth S. (2000) “La capacitación y la inducción al puesto, el desarrollo y la educación continua para el personal de consulta” en Bopp, Richard E. y Smith, Linda C. (2000) *Introducción general al servicio de consulta*. Cap. 7. UNAM.

Páginas de Internet de las universidades estudiadas:

UNIVA

<http://biblioteca.univa.mx/biblioteca/biblioteca.htm>

<http://biblioteca.univa.mx/biblioteca/antecedentes1.htm>

<http://biblioteca.univa.mx/biblioteca/mision.htm>

<http://biblioteca.univa.mx/procesos/procesos.htm>

<http://biblioteca.univa.mx/biblioteca/servicios.htm>

<http://biblioteca.univa.mx/formacion/formacion.htm>

<http://biblioteca.univa.mx/mapoteca/mapoteca.htm>

<http://biblioteca.univa.mx/referencia/referencia.htm>

<http://biblioteca.univa.mx/formacion/formacion.htm>

<http://biblioteca.univa.mx/formacion/cursos.htm>

<http://biblioteca.univa.mx/formacion/induccion.htm>

<http://biblioteca.univa.mx/formacion/visitaguiada.htm>

<http://biblioteca.univa.mx/formacion/circulo.htm>
http://biblioteca.univa.mx/formacion/curso_competencias.htm
<http://biblioteca.univa.mx/formacion/basesdatos.htm>
<http://biblioteca.univa.mx/formacion/paginavirtual.htm>
<http://biblioteca.univa.mx/formacion/confiabilidad.htm>
<http://biblioteca.univa.mx/formacion/disciplinar.htm>
<http://biblioteca.univa.mx/formacion/pedagogia.htm>
<http://biblioteca.univa.mx/formacion/formacioncompetencias.htm>
<http://biblioteca.univa.mx/formacion/integracion.htm>
<http://biblioteca.univa.mx/formacion/culturales.htm>
<http://biblioteca.univa.mx/hemeroteca/hemeroteca.htm>
<http://biblioteca.univa.mx/sie/sie.htm>
<http://biblioteca.univa.mx/videoteca/videoteca.htm>
<http://biblioteca.univa.mx/biblioteca/directorio.htm>

ITESM

<http://informatica.gda.itesm.mx/biblioteca/>
<http://www.gda.itesm.mx/biblioteca/personal>

Notas

(1) Para poder observar lo que realizan las bibliotecas en el servicio de referencia, se partió de la discusión que sobre ese servicio se hizo en la introducción.

(2) “Nuestro asesor comparte muchas características con la profesión del bibliotecario referencista, sin embargo, la dinámica propia del ITESO le imprime al perfil unas características especiales que hoy por hoy tienen que ver con los proyectos y objetivos de nuestra biblioteca, y que podrá modificarse en el momento en que la biblioteca lo vea necesario. En la bibliotecología tradicional el referencista está muy ligado a la colección de referencia, mientras que en el ITESO el asesor maneja toda la colección de documentos, es por eso que preferimos no usar ese término” (pág. 1)

También en el documento se aclara que en ésta institución no existe la figura del referencista, sino la del asesor, lo cual desde mi punto de vista resulta contraproducente por la confusión que genera a la hora de tratar de discutir en cualquier ámbito: trabajo en equipo, con otras universidades, etc. sobre la problemática del servicio de referencia, pues al deslindar una categoría que ya es de análisis, como es la del referencista, de una categoría laboral muy propia de esta universidad, como es la de asesor de información o bibliográfico, se sustituye la categoría de análisis por la laboral provocando toda una serie de consecuencias, una de ellas la de marginarse de la discusión que se da en el campo de la bibliotecología sobre la labor del referencista, la cual, por cierto, ha estado en constante cambio.

(3) Tenemos presente las limitaciones que enfrentamos en este capítulo debido a motivos personales y profesionales (por la presencia de errores en la elaboración de la encuesta, por ejemplo), como también por las dificultades que surgen al querer comparar las características de los bibliotecarios y su trabajo sin considerar las características de sus centros de trabajo (equipamiento, organización administrativa, tamaño de los acervos, número de usuarios que atienden, etc.)

(4) Igual que lo dicho en el apartado 4.1, para poder mencionar los aportes y los problemas, como también para poder construir nuestro modelo alternativo, partimos de nuestra discusión que realizamos en la introducción sobre el servicio de referencia.

Anexo 1

Formato de entrevista para bibliotecarios referencistas

Nombre _____ Edad _____

Escolaridad _____ Antigüedad en el puesto _____

Tipo de nombramiento _____ Sueldo _____

Describa por favor qué es para usted el servicio de referencia

Según usted, ¿qué características personales, profesionales o de otra índole debe tener un bibliotecario que brinda el servicio de referencia?

Además del servicio de referencia, ¿realiza otra actividad en la biblioteca, como clasificar, capturar fichas en la base de datos, acomodar libros en la estantería, etc.?

Sí _____ No _____

¿Cuánto tiempo le dedica a esas otras actividades del total de su tiempo?

¿Usa usted el reglamento o las políticas escritas del Área de Referencia que tiene la biblioteca para atender a sus usuarios?

Sí _____ No _____

Si su respuesta es negativa, especifique por favor los motivos.

¿Cuenta usted con las condiciones materiales necesarias (como equipo de computo, un acervo adecuado a las necesidades del usuario universitario, etc.) para brindar un buen servicio de referencia a sus usuarios?

Sí _____ No _____

Si su respuesta es negativa especifique por favor cuáles son sus necesidades para brindar un buen servicio a sus usuarios.

Explique por favor cómo apoya u orienta a los usuarios que solicitan su servicio en la búsqueda de materiales impresos (libros, revistas, tesis, etc.).

Explique por favor cómo apoya u orienta a los usuarios que solicitan su servicio en la búsqueda de material electrónico.

Explique por favor cómo apoya u orienta a los usuarios que solicitan su servicio en la selección de información, por ejemplo, ¿cómo le ayuda a definir los materiales apropiados para un tema?

¿Cómo atiende a los usuarios que solicitan el servicio de referencia por teléfono?

¿Cómo atiende a los usuarios que solicitan el servicio de referencia por correo electrónico?

¿Está usted capacitado para hacer consultas eficientes en las bases de datos y/o de la información en formato electrónico disponible para los usuarios en esta biblioteca?

Sí_____ No_____

Si su respuesta es negativa especifique por favor los motivos:

¿Tiene usted acceso a cursos de capacitación o actualización que ayuden a mejorar su labor como bibliotecario referencista?

Sí_____ No_____

Si su respuesta es negativa especifique por favor los motivos

¿Cuándo recibió la última capacitación relacionada con el servicio de referencia?

¿Con qué periodicidad recibe capacitación sobre el servicio de referencia?

¿En qué consisten las capacitaciones que ha recibido sobre el servicio de referencia?

Cuando tiene una dificultad para atender a un usuario ¿acude usted a sus compañeros bibliotecarios para que le ayuden a resolver satisfactoriamente el problema?

Sí_____ No_____

Si su respuesta es negativa especifique por favor los motivos:

¿Realiza reuniones de trabajo con los compañeros que brindan el servicio de referencia?

Sí_____ No_____

¿Con qué periodicidad realiza reuniones de trabajo con los compañeros que brindan el servicio de referencia?

¿Qué actividades realizan cuando trabajan en equipo en las reuniones?

¿Comparten experiencias del servicio de referencia en las reuniones que tiene con sus compañeros que brindan ese servicio?

¿En qué le ayuda para su desempeño en el trabajo, el compartir con sus compañeros las experiencias del servicio de referencia?

En el servicio de referencia ¿busca usted transmitir alguna enseñanza relacionada con la búsqueda y selección de información de los usuarios?

Sí_____ No_____

¿Cuál?

¿Cómo?

¿Enfrenta problemas personales en su interacción con los usuarios?

Sí_____ No_____

¿Cuáles?

¿Tiene habilidades personales que le ayudan en su interacción con los usuarios?

Sí_____ No_____

¿Cuáles?

¿La biblioteca evalúa su trabajo del servicio de referencia?

Sí_____ No_____

¿Con qué periodicidad evalúa la biblioteca el servicio de referencia?

Del trabajo del servicio de referencia ¿qué aspecto evalúa con mayor énfasis la biblioteca?

¿Le sirve a usted para mejorar su trabajo de referencista la evaluación de la biblioteca?

Sí_____ No_____

¿En qué forma?

¿Qué porcentaje de cada acervo que tiene su biblioteca conoce?

¿Sabe manejar las distintas bases de datos electrónicas que tiene su biblioteca?

Sí_____ No_____

¿Qué porcentaje de las distintas bases de datos electrónicas sabe manejar?

¿Qué problemas detecta en el servicio de referencia de su biblioteca?

¿Qué sugiere para solucionar esos problemas?

¿Su forma de atender el servicio de referencia antes de que su biblioteca tuviera bases de datos electrónicas es igual a la forma como da ese servicio hoy?

Sí _____ No _____

¿En qué ha cambiado su forma de dar el servicio de referencia?

Anexo 2

FORMATO DE ENTREVISTA PARA DIRECTORES DE BIBLIOTECA O JEFES DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO DE REFERENCIA

Nombre _____ Edad _____
Escolaridad _____ Antigüedad en el puesto _____
Tipo de nombramiento _____

¿Para usted en qué consiste el servicio de referencia?

¿Cuándo empezaron a tener bases de datos electrónicas en discos compactos o Internet?

¿Aproximadamente cuántos usuarios recibían hace cinco años?

¿Aproximadamente cuántos usuarios reciben actualmente?

¿Cuántas personas atienden el servicio de referencia?

¿Cuántos de estos empleados son hijos?

¿Tienen programas de capacitación para el servicio de referencia?

¿Con qué periodicidad se capacita al personal del servicio de referencia?
