

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

Secretaría de Educación del Distrito

Alcalde Mayor de Bogotá
Enrique Peñalosa Londoño

Secretaria de Educación del Distrito
Claudia Puentes Riaño

Secretaria de Cultura, Recreación y Deporte
María Claudia López Sorzano

Secretario de Calidad y Pertinencia
Secretaría de Educación del Distrito
Carlos Reverón Peña

Directora de Ciencias, Tecnologías y Medios Educativos
Secretaría de Educación del Distrito
Carol Iveth Mondragón Sierra
Equipo Técnico Dirección de Ciencias, Tecnologías y Medios Educativos
Secretaría de Educación del Distrito
Valeria Baena Robledo
Martha Elena Mariño Rojas

Autores de contenidos:
Sandra Patricia Bedoya Mazo.
Bibliotecóloga. Magister en Educación.
Wilson Castaño Muñoz. Bibliotecólogo.
Magister en Comunicación Digital.

Luis Carlos Raigoza Muñetón.
Bibliotecólogo. Especialista en Gerencia de Proyectos.

CENTRO REGIONAL PARA EL FOMENTO DEL LIBRO EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE – CERLALC

Ministra de Cultura del Perú y Presidenta del Consejo
Patricia Balbuena
Secretaria de Cultura de El Salvador
Presidenta del Comité Ejecutivo
Silvia Elena Regalado

Directora
Marianne Ponsford
Secretario General
Alberto Suárez
Subdirector Técnico
Francisco Thaine
Coordinación Editorial

Edwin Muñoz Guerra
Revisión Editorial
Nicolás Rodríguez Chaparro
Equipo Técnico

Ángela Márquez de Arboleda
Laura Santamaría de Holguín
Linda Catherine Buitrago Rojas
Elizabeth Cárdenas Poveda
Camilo Andrés González Camacho
Diseño y Diagramación
Carolina Medellín

Secretaría de Educación del Distrito
Bogotá D.C., 2018

PLAN DISTRITAL DE LECTURA Y ESCRITURA

“LEER ES VOLAR”

BIBLIOTECAS ESCOLARES

CARTILLA 3

EL SERVICIO DE REFERENCIA

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

**CENTRO REGIONAL PARA EL FOMENTO DEL LIBRO EN
AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE - CERLALC**

2018

Tabla de contenido

Presentación

- 1. Definición**
- 2. Elementos generales del Servicio de Referencia**
- 3. Política**
- 4. Componentes de Servicio de Referencia**
- 5. Objetivos del Servicio de Referencia**
- 6. Funciones del Servicio de Referencia**
- 7. Comprensión de la necesidad de información del usuario**
- 8. Creación de estrategias de búsqueda para atender a los usuarios en la biblioteca: Servicio de Referencia –Ciclo del Servicio**
- 9. Tipología de preguntas y consultas**
- 10. Ciclo del Servicio de Referencia**
 - 10.1 La entrevista de referencia
 - 10.2 Elementos de Calidad en el Servicio
- 11. Evaluación del Servicio de Referencia**
- 12. El Bibliotecario Referencista**
- 13. Creación del Servicio Bibliografías para la investigación de docentes y estudiantes.**
- 14. Formación de usuarios**

Bibliografía

Presentación

“El personal de la biblioteca ayuda a utilizar los libros y otros recursos de información, tanto los de imaginación como los de conocimiento, tanto impresos como electrónicos y tanto de acceso directo como de acceso remoto. Estos materiales complementan y enriquecen los libros de texto, los materiales docentes y los métodos pedagógicos”. (Manifiesto de la Biblioteca Escolar. UNESCO/IFLA)

Las personas necesitan información sobre diferentes aspectos, tales como los trámites ciudadanos, los itinerarios para hacer un viaje, entre otros, pero en ocasiones, no son conscientes de ello. En el ámbito académico, la biblioteca posee una responsabilidad con la identificación y satisfacción de los requerimientos informativos de su comunidad usuaria.

El Servicio de Referencia es uno de los servicios fundamentales de la biblioteca escolar, representa el papel de mediación que cumple el bibliotecario entre la necesidad de información del usuario y la fuente de información que permite satisfacer dicha necesidad. Tal mediación comprende también un conocimiento amplio de la tipología de usuarios que atiende la biblioteca.

Así como es fundamental disponer de fuentes y recursos de información que den soporte al Servicio de Referencia, también es importante establecer una comunicación fluida con el usuario para identificar su necesidad real de información. En este contexto es relevante la entrevista o diálogo entre el bibliotecario y el usuario para establecer y acotar el tema de consulta. El usuario, en ocasiones, no sabe expresar con claridad su requerimiento informativo.

Por lo anterior, la presente cartilla ofrece algunos elementos teórico-prácticos básicos para la gestión y prestación del Servicio de Referencia en la biblioteca escolar, a partir de la comprensión de la tipología de usuarios y sus requerimientos informativos. Para ello, se exploran aspectos como las políticas, los componentes y los ciclos del Servicio, así como algunas estrategias de gestión del bibliotecario referencista en la institución educativa.

1. Definición

El Servicio de Referencia comprende un proceso de comunicación, interacción, orientación y acompañamiento al usuario en la satisfacción de su necesidad de información, mediante los materiales, recursos y fuentes de información existentes en la biblioteca escolar y aquellos existentes en otras unidades y en las redes de información a las cuales se accede mediante las herramientas tecnológicas.

2. Elementos generales del Servicio de Referencia

Este Servicio requiere unas condiciones mínimas de espacio físico, de señalización y de materiales bibliográficos, en diversos soportes y formatos, los cuales se constituyen en las herramientas de trabajo del Referencista o persona que presta el servicio.

3. Política

El propósito básico del Servicio de Referencia se centra en dos líneas de acción: en primer lugar, satisfacer las necesidades de información de la comunidad educativa como apoyo a los procesos de enseñanza y los procesos de aprendizaje y, en segundo lugar, formar usuarios autónomos que puedan aprovechar la información y los servicios que la biblioteca ofrece, así como aquellos recursos de información existentes en otras unidades y en las redes de información. Este servicio estimula, en el usuario, el desarrollo de las competencias (conocimientos, habilidades y destrezas) para identificar sus necesidades de información, buscar y localizar la información que requieren y usarla para la solución de sus requerimientos académicos y personales como sujetos sociales¹.

4. Componentes de Servicio de Referencia

Los componentes del Servicio de Referencia son los elementos básicos que le dan forma y sentido, tales como: los objetivos, la colección, los recursos necesarios para su prestación, La ilustración 1, señalan los elementos generales del Servicio de Referencia en modalidad presencial.

¹ Para ampliar información sobre el proceso de localización y búsqueda de información, consulte la Cartilla titulada “Manejo de recursos de información en formato físico” y para consultar sobre las herramientas de apoyo para dicho proceso consulte la Cartilla “Manejo de recursos de información en formato digital” de esta serie.

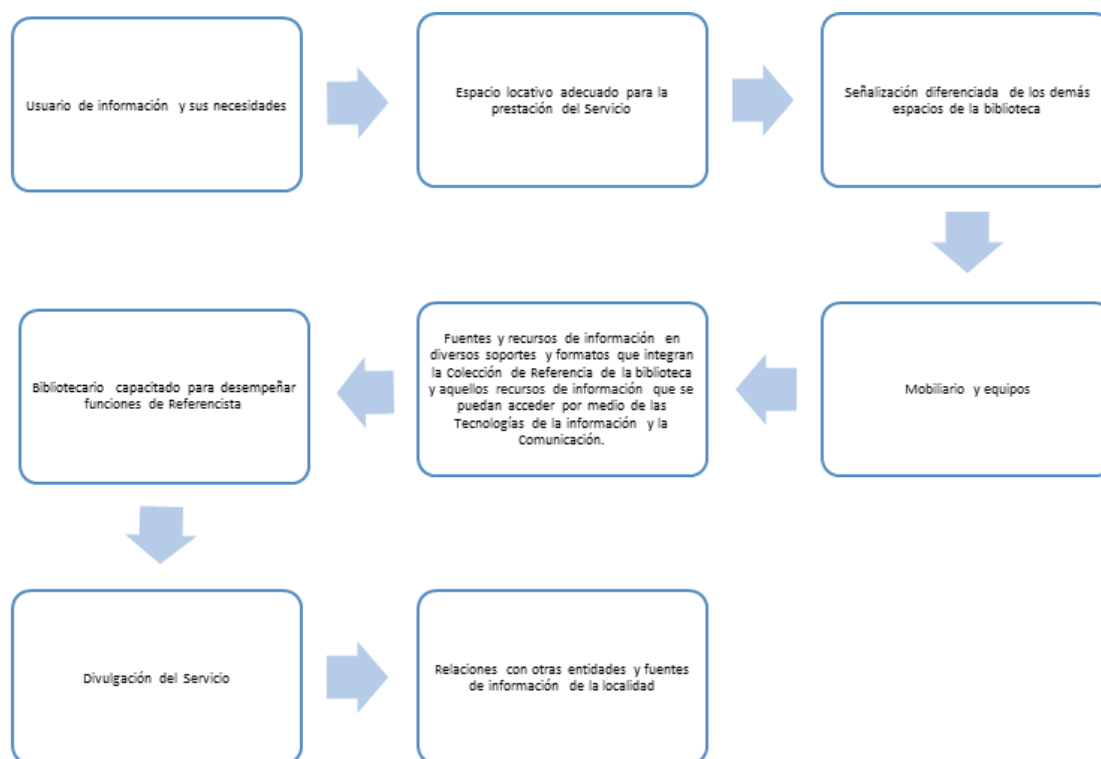


Ilustración 1. Componentes del Servicio de Referencia tradicional

Es de anotar que el Servicio de Referencia se ha transformado por razones que van desde los cambios educativos, sociales y culturales hasta la influencia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. La siguiente tabla señala algunas de las transformaciones del éste:

Usuario	El usuario es cada una de las personas y entidades que integran la comunidad educativa. La identificación de sus necesidades de información da origen y caracterizan el Servicio de Referencia. El impacto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, ha promovido el surgimiento del “Usuario Virtual”, el cual presenta una demanda de información en línea.
Colección de referencia	Fuentes y recursos de información que cubren diversas áreas del conocimiento de manera general o especializada. Permiten prestar una atención ágil desde la consulta y la recuperación de la información. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación han posibilitado la transformación de estos recursos adquiriendo una variedad de posibilidades de acceso e interactividad con el usuario²
Bibliotecario Referencista	El personal bibliotecario es responsable de la prestación del Servicio en sus diferentes modalidades: presencial y virtual. Para lo cual es indispensable que se encuentre capacitado y que conozca la colección propia de la biblioteca, así como las fuentes y recursos de información de otras unidades y redes de información pertinentes a los fines educativos de la institución. Lo anterior exige al bibliotecario, que desarrolle labores de Referencista, establecer relaciones de colaboración con otros bibliotecarios y agentes educativos y culturales de la comunidad

² Para ampliar la información sobre esta la colección, consulte el apartado Colección de Referencia de la Cartilla titulada “*Manejo de recursos de información en formato físico*” de esta serie.

	local, así como entidades y redes de información mediante el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.
Relacionamiento externo	El contacto con entidades y fuentes de información de la localidad tales como otras bibliotecas escolares las bibliotecas públicas, los archivos municipales y entidades culturales, entre otras permite el acceso a información que complementa las colecciones propias y con ello solucionar los requerimientos informativos de la comunidad educativa.
Acceso a fuentes y recursos digitales	Las Tecnologías de la Información y la Comunicación han permitido el aprovechamiento de información de acceso remoto que complementa las colecciones de la biblioteca escolar, la cual debe ser sometida a evaluación mediante criterios como la pertinencia, la actualidad y la veracidad entre otros que garanticen el cumplimiento de la misión bibliotecaria.

Tabla 1. Transformaciones del Servicio de Referencia tradicional

5. Objetivos del Servicio de Referencia

En la siguiente gráfica se presentan los objetivos básicos del Servicio de Referencia, pero es de anotar que cada biblioteca escolar, de acuerdo con su particularidad, puede realizar modificaciones de acuerdo a las intencionalidades que pretende alcanzar.

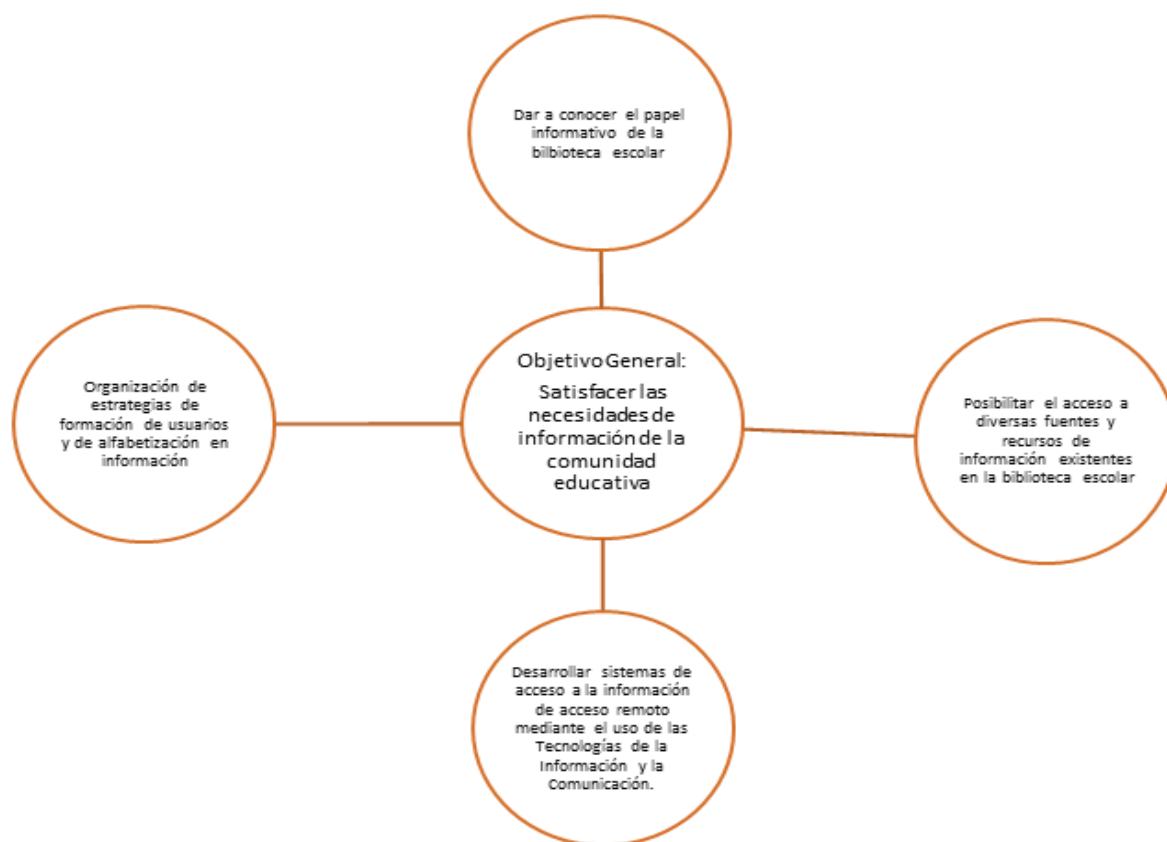


Ilustración 2. Objetivos del Servicio de Referencia

6. Funciones del Servicio de Referencia

Como se ha señalado anteriormente, el Servicio de Referencia desarrolla dos líneas de acción como son: la satisfacción de los requerimientos informativos de la comunidad exudativa y la formación de usuarios autónomos en el ámbito escolar y social (Bär, 2013). En este contexto, desarrolla una serie de funciones que permiten su cumplimiento:

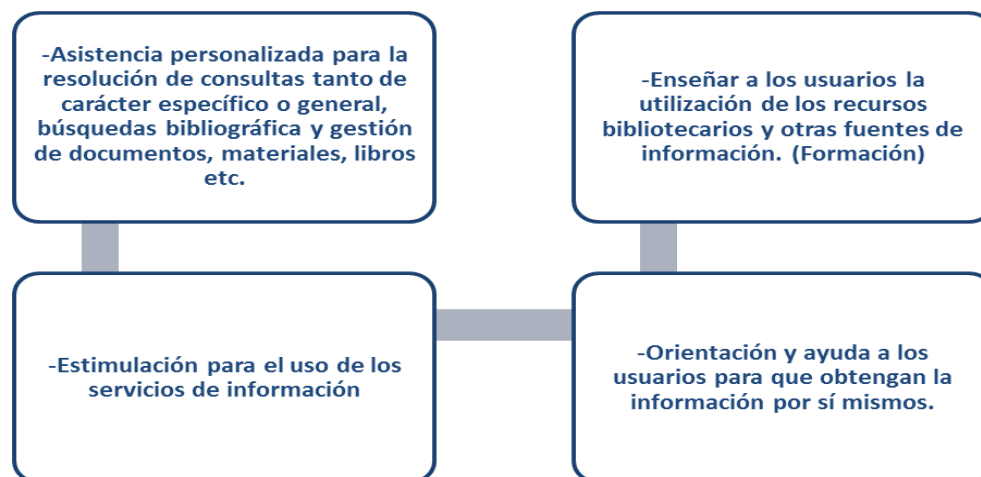


Ilustración 3. Funciones básicas del Servicio de Referencia

Las necesidades de información de los usuarios, los objetivos y las funciones del Servicio de Referencia, posibilitan el desarrollar diversos tipos de éste:

TIPO DE SERVICIO	DESCRIPCIÓN
Información	Resuelve requerimientos informativos mediante la atención de consultas de diverso nivel de complejidad, desde consultas de respuesta corta mediante el uso de una fuente de información hasta aquellas que implican el uso de diversas fuentes que son confrontadas.
Formación	Desarrolla estrategias de formación de usuarios en el uso de la biblioteca y sus fuentes y recursos de información. También adelanta acciones de alfabetización informacional y digital.
Orientación	Orienta sobre la elección de fuentes y recursos de información existentes en la biblioteca o fuera de ésta.
Investigativo	Acompaña al usuario en la realización de un proyecto de investigación desde el apoyo en el rastreo y revisión bibliográfica sobre el estado del arte del tema mediante recursos y bases de datos especializadas. El bibliotecario conoce y maneja las técnicas básicas de investigación documental. Se cuenta con un plan o estrategia de trabajo con las áreas educativas
Nota: esta tabla es una adaptación de (Merlo Vega, 2000, p.97)	

Tabla 2. Tipología de servicios de referencia

7. Comprensión de la necesidad de información del usuario

Los usuarios de la biblioteca escolar están definidos, por normatividad, como aquellas personas integrantes de la comunidad educativa, que se organizan en estamentos.

El artículo 21 del Decreto 1860, establece que entre los integrantes del Consejo Directivo se encuentra:

“Un representante de los sectores productivos organizados en el ámbito local o subsidiariamente de las entidades que auspicien o patrocinen el funcionamiento del establecimiento educativo. El representante será escogido por el Consejo Directivo, de candidatos propuestos por las respectivas organizaciones.”

También define que la biblioteca escolar ha de considerar como usuarios potenciales a los sectores productivos circundantes a la institución educativa y, en general, a las personas e instituciones con las cuales debería mantener una relación de colaboración para el cumplimiento de su misión educativa y social.

Cada uno de los estamentos educativos (usuarios de la biblioteca) posee unas necesidades de información de acuerdo a su papel y función en el contexto escolar. De la relación que establezcan los usuarios con su biblioteca, se pueden clasificar en:

- Reales: aquellos que hacen uso de la biblioteca.
- Potenciales: aquellos que aún no hacen uso de la biblioteca, pero que lo pueden hacer y que deben ser objeto de atención por parte de esta.

La identificación y comprensión de las necesidades de información de los usuarios se puede llevar a cabo mediante diversas estrategias que van desde la observación de las dinámicas en los diferentes espacios de participación institucional y de la vida académica de la comunidad educativa hasta aquellas actividades que se diseñan e implementan intencionalmente para tal fin.

En primer lugar, es primordial que el bibliotecario lea el Proyecto Educativo Institucional. P.E.I. especialmente, los apartados relativos a los planes de estudios y a los proyectos pedagógicos puesto que de allí se extraen las temáticas fundamentales de cada área de conocimiento (Ciencias Sociales, Lengua Castellana, Matemáticas, etc.), las cuales se constituyen en guía de los temas que se van a trabajar en clase y en los proyectos pedagógicos y por lo tanto serán los temas de consulta en la biblioteca. Consecuentemente, dichas temáticas son la base para la selección y evaluación de los contenidos que se deben integrar a las colecciones.

Los expertos en el tema señalan que las necesidades de información se caracterizan por ser de dos tipos:

- Las necesidades de información explícitas, es decir, aquellas que son manifiestas o que el usuario da a conocer al bibliotecario por diversos medios.

- Las necesidades de información implícitas o aquellas que el usuario no manifiesta y que incluso, éste, no es consciente de que tener dicha necesidad. Esta son las que exigen mayor esfuerzo para ser identificadas por parte de la biblioteca escolar.

Según el nivel de desarrollo que presente la biblioteca escolar se proponen las siguientes estrategias:

Estrategias para identificar necesidades de información	Biblioteca con un nivel básico de desarrollo	Biblioteca con un nivel medio de desarrollo	Biblioteca con un nivel alto de desarrollo
Registrar las consultas que realizan los usuarios, ya sea mediante el Servicio de Referencia o mediante la lectura autónoma de las fuentes de información dentro de la biblioteca. Esto es lo que comúnmente se denomina estadísticas de consulta, donde interesa no sólo la cantidad sino el contenido o temática consultada.	X	X	X
Registrar las consultas no resueltas, ya que estos son los temas que se deben adquirir para las colecciones.	X	X	X
Establecer un buzón de sugerencias (en forma de libro o en una cajita de madera) para recopilar las temáticas que los usuarios deseen y necesiten encontrar en la biblioteca.	X		
Realizar recorridos por la institución educativa entrevistando a representantes de los diferentes estamentos de la misma: docentes, estudiantes, empleados y padres de familia o acudientes. Por medio de un diario de campo se pueden consignar las diferentes observaciones que propagan los usuarios	X	X	X
Desarrollar una encuesta sencilla (impresa o digital) que indague por las temáticas que requieren los diferentes estamentos educativos en la biblioteca escolar. Esta encuesta puede variar en su diseño.		X	X
Implementar un taller con los integrantes del Consejo de Estudiantes, los integrantes de los grupos de danza, de teatro, de deportes, del Comité de Convivencia, entre otros espacios de participación escolar para identificar las temáticas que consideren que deben integrar las colecciones de la biblioteca por ser de interés para el desarrollo las actividades académicas y de representación estudiantil.		X	X
Solicitar autorización para asistir y diligenciar un corto formato de encuesta en las reuniones de profesores por áreas, de esta manera se estará cubriendo la totalidad de profesores de la institución.	X	X	X
Realización de un estudio de necesidades de información con participación de representantes de los estamentos educativos y con apoyo de una facultad o escuela de Bibliotecología o Ciencias de la Información. Este ejercicio de indagación se debe integrar a la gestión educativa e investigativa de la institución, para cual es necesario elaborar la propuesta en forma de proyecto, buscar financiar y contar con un asesor.			X

Tabla 3. Estrategias para identificar necesidades de información

Para tener en cuenta

Cualquiera que sea la estrategia utilizada para identificar las necesidades de información de los usuarios, se debe tener en cuenta que, en ningún momento, dicha estrategia reemplazan

el ejercicio diario de atención, comunicación e interacción con la comunidad educativa, ya que solo mediante el contacto cotidiano que proporciona la prestación del servicio se facilita conocer las demandas más significativas, los temas más consultados y aquellos temas que se deberían integrar las colecciones bibliotecarias.

8. Creación de estrategias de búsqueda para atender a los usuarios en la biblioteca: Servicio de Referencia –Ciclo del Servicio

Las estrategias de búsqueda son un conjunto de actividades sistemáticas que se llevan a cabo con el objeto de satisfacer los requerimientos informativos de los usuarios. Las cuales depende de las condiciones particulares de la biblioteca y de la capacidad de trabajo colaborativo del personal bibliotecario. A continuación, algunas recomendaciones al respecto:

Estrategias para de búsqueda para atender a los usuarios	Bibliote ca con un nivel básico de desarro llo	Bibliote ca con un nivel medio de desarro llo	Bibliote ca con un nivel alto de desarro llo
Realizar una organización básica por colores de acuerdo al sistema de clasificación DEWEY donde cada color corresponde a un área del conocimiento para así tener un panorama general de temas presentes en la colección ³ . De esta manera se facilita la localización de temas y la solución de consultas mediante la identificación, en cada áreas o colección, los libros básicos o claves que tienen la información más consultada o que son de referencia obligada	X		
Ubicar los materiales de consulta rápida (obras de Referencia) como diccionarios, enciclopedias, atlas, anuarios, entre otros,	X	X	X
Organizar exposiciones o exhibiciones temáticas de materiales de lectura de acuerdo a las áreas educativas.	X	X	X
Utilizar, como catálogo de consulta, un archivo de Excel o inventario de la biblioteca que permita identificar por título, autor o materia (tema) herramienta básica de rastreo de información y respuesta a consultas. Este listado o inventario en Excel debe tener el número general de clasificación por áreas del conocimiento de tal manera que se pueda localizar el material de lectura en su respectivo estante	X	X	
Tener un listado de los temas que más se consultan (son repetitivos) para identificar cuáles son las fuentes de información que más se consultan. También, disponer de un listado de los temas que consultan y que no se pueden solucionar con las colecciones existentes. Esto permite hacer un plan de compra o de adquisición por préstamo con otras entidades ⁴	X	X	X
La herramienta básica de consulta es el catálogo que depende del software bibliográfico existente en la biblioteca (KOHA). En este			X

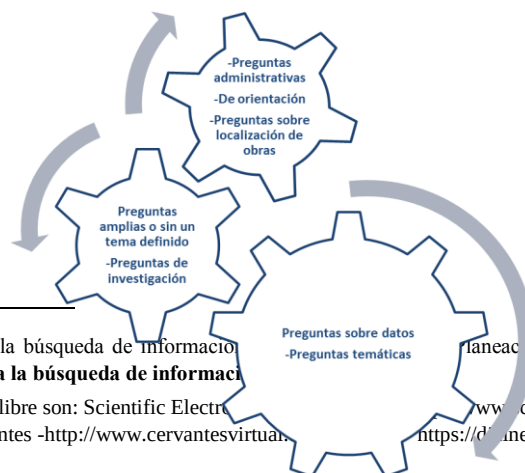
³ Consulte las cartillas tituladas “Organización de colecciones por áreas” y “Organización para la búsqueda de información” de la presente serie.

⁴ Para complementar este tema consulte la Cartilla titulada “fortalecimiento de las colecciones)

catálogo se realiza la búsqueda mediante las opciones de título autor o materia obteniendo la signatura topográfica con la cual se ubica el material de lectura en el estante ⁵			
Recopilar y organizar en forma de un listado temático, las bases de datos de acceso libre con información especializada para docentes. Cada una de estas bases de datos posee su esquema de búsqueda, siendo la opción más generalizada, la búsqueda por tema ⁶		X	X
Organizar en los “Favoritos” de internet un listado de páginas especializadas sobre los temas más consultados por profesores y estudiantes para agilizar su consulta		X	X
Colocar en un estante los libros, CD, revistas y demás materiales de lectura de mayor consulta por parte de estudiantes y profesores durante el año escolar o respondiendo a un proyecto específico. Para adelantar esta actividad se requiere que el bibliotecario consulte con los profesores, al inicio de cada período escolar, cuáles son las temáticas a desarrollar y los materiales de lectura que tiene previsto emplear. Este estante se puede señalar como “Reserva” indicado a los usuarios de su existencia y condiciones de préstamo. Al colocar estos materiales en un solo estantes se facilita su localización y uso		X	X
Adelantar proceso de Referencia virtual: la ALA (American Library Association) define la Referencia Virtual como el “Servicio de Referencia iniciado electrónicamente, a menudo en tiempo real, donde los usuarios emplean ordenadores u otra tecnología de Internet para comunicarse con los bibliotecarios, sin estar físicamente presentes”(Barrios, 2006,p.3)			X

Tabla 4.Estrategias para de búsqueda para atender a los usuarios

De acuerdo con lo anterior, se debe tener en cuenta que las consultas pueden de diferentes tipos:



⁵ Para ampliar información sobre la búsqueda de información en la biblioteca virtual, consultar la cartilla titulada “**Organización para la búsqueda de información**”.

⁶ Algunas bases de datos de acceso libre son: Scientific Electronic Journals -<http://www.cervantesvirtual.org/>, Biblioteca Virtual Miguel De Cervantes -<http://www.cervantesvirtual.org/>, Cielo -www.cielo.org/php/index.php, Internet.unirioja.es -<https://datos.internet.unirioja.es/>

Ilustración 4. Tipos de preguntas

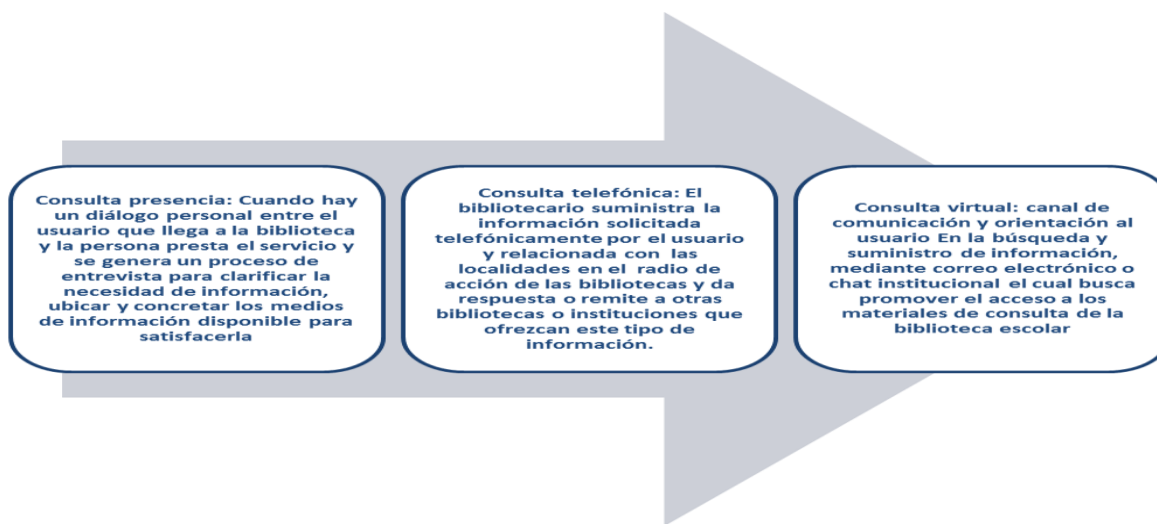


Ilustración 5. Tipos de consulta

9. Tipología de preguntas y consultas

En la prestación del Servicio de Referencia se encuentran diversos tipos de preguntas y consultas que son comunes y que permiten orientar y gestionar el servicio adquiriendo herramientas y desarrollando estrategias de trabajo para su atención, algunas de ellas pueden ser:

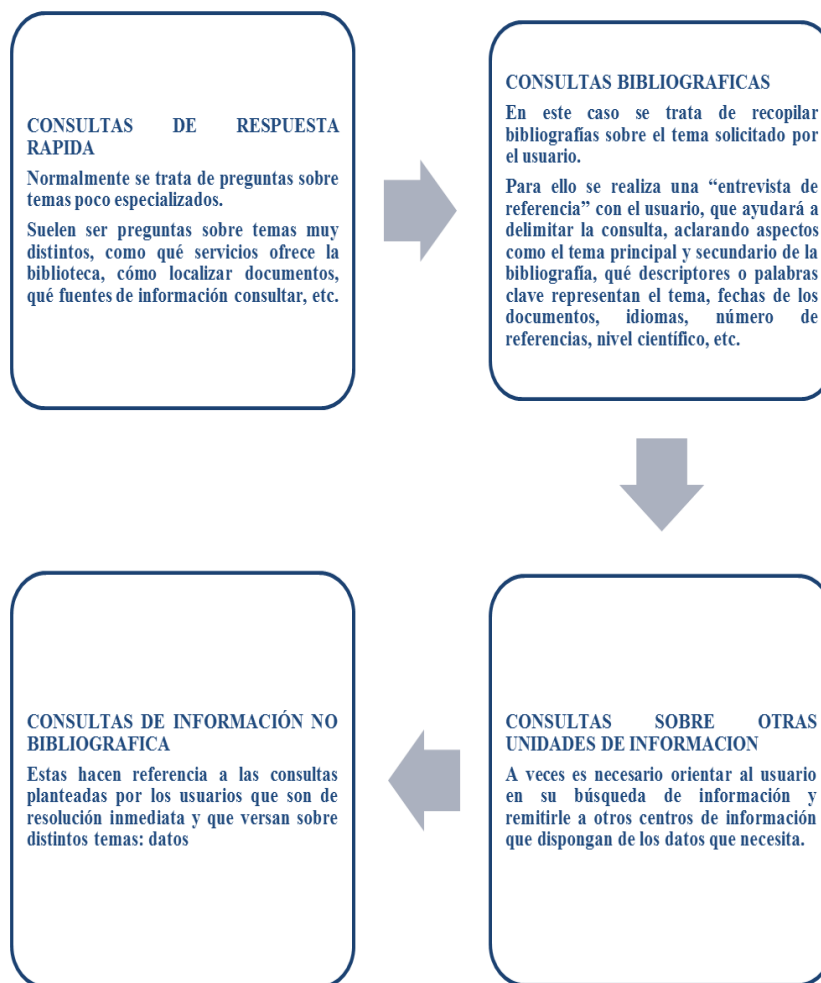


Ilustración 6. Tipos de preguntas y consultas

10. Ciclo del Servicio de Referencia

Recuerda que el propósito del servicio es facilitar a los usuarios de la biblioteca el acceso a la información mediante la disposición de fuentes y recursos de información y del personal que lo orienten para lograr la satisfacción de sus necesidades de información.

El ciclo del Servicio comprende el proceso necesario para la prestación de éste en la biblioteca escolar. A continuación se presentan los elementos básicos relacionados con este tema:

10.1 La entrevista de referencia

Es una conversación que establece el bibliotecario con el usuario con el fin de establecer el vínculo comunicacional que facilite la identificación de la necesidad de información y su satisfacción. Las características de la entrevista son:

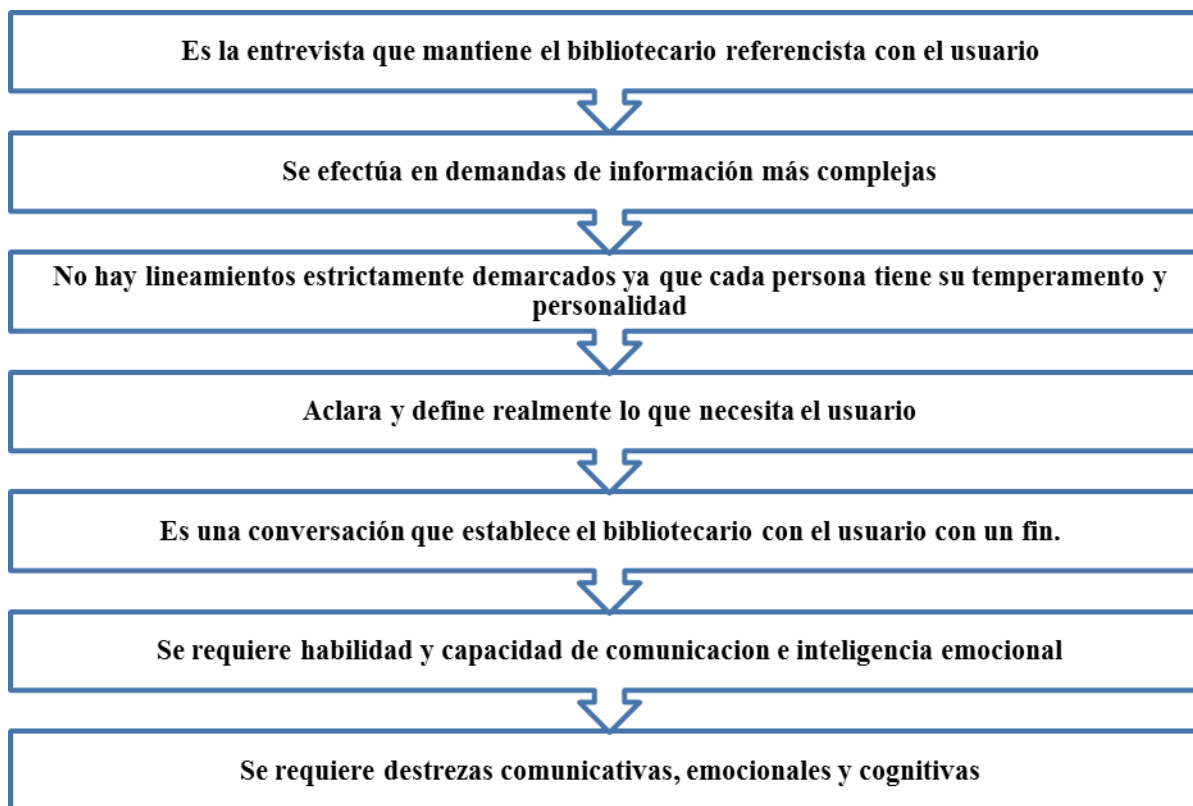


Ilustración 7. Características de la entrevista de referencia

Debe incluir:

- Tema principal de la búsqueda y temas relacionados.
- Información que ya conoce el usuario.
- Objeto de la demanda.
- Cantidad de información.
- Idioma de la información requerida.
- Límites cronológicos.
- Formato de las respuestas.
- Tiempo de respuestas .

10. 2 Elementos de Calidad en el Servicio

VARIABLE	PROMESA DEL SERVICIO
Precisión	Exactitud en la información suministrada al usuario.
Pertinencia	Ofrecimiento de la información de acuerdo con las necesidades del usuario en

	contenidos y formatos
Accesibilidad	Cumplimiento de horarios Disponibilidad de terminal de computador con la base de datos del biblioteca
Oportunidad	Dar respuesta a la consulta en 48 horas máximo
Competencia del personal	Cumplimiento del perfil del personal bibliotecario Recibir trato amable y respetuoso

Tabla 5. Estrategias para identificar necesidades de información

11. Evaluación del Servicio de Referencia

Como en todos los ámbitos, aquí también es necesario realizar un seguimiento del Servicio para poder conocer si es eficiente, si el usuario ha recibido la información que necesitaba y su grado de satisfacción. Para medir los resultados, es necesario establecer previamente unos indicadores que permitan su posterior evaluación. Algunos de estos indicadores pueden ser:

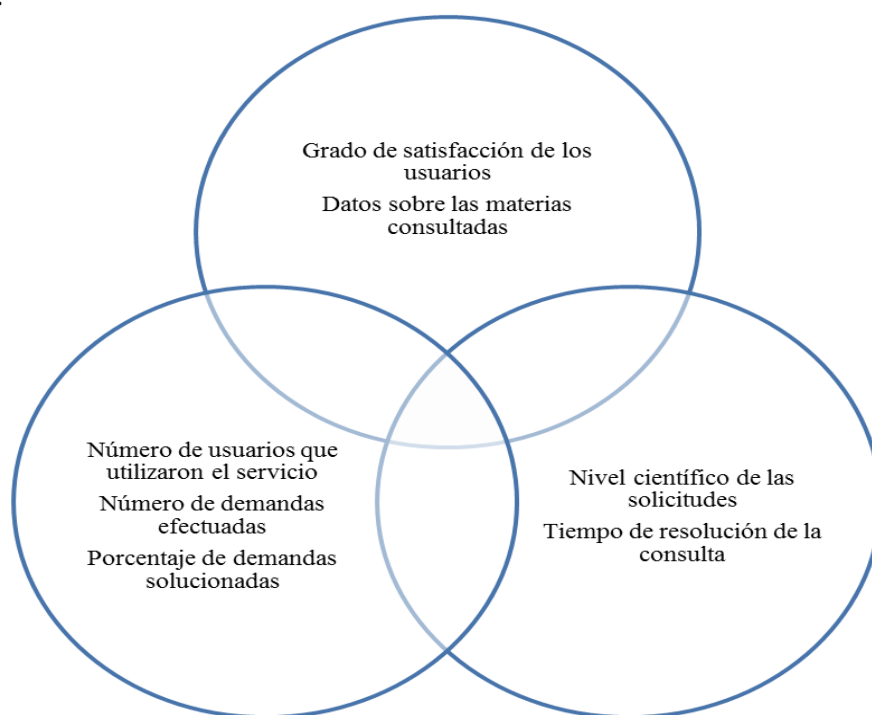


Ilustración 7. Indicadores de calidad del Servicio de Referencia

12. El Bibliotecario Referencista

Es el personal encargado del Servicio y realiza una diversidad de tareas. En la cotidianidad de la mayoría de las bibliotecas escolares del país, éstas son “unipersonales”, es decir, que son gestionadas por un bibliotecario o bibliotecaria que debe adelantar la totalidad de las funciones que hacen parte de su carácter misional. En la ilustración 8 presenta algunas de las funciones del personal Referencista. Es de aclarar que éstas varían de acuerdo a las condiciones particulares de cada biblioteca escolar:

Informar sobre el uso de la biblioteca, los productos bibliotecarios y la colección.
Formar y mantener la colección de referencia.
Recibir y resolver las consultas referentes a las demandas de información.
Dar respuesta a los diferentes tipos de necesidades de información de los usuarios.
Ofrecer información bibliográfica específica.
Desarrollar fuentes de información específicas para los usuarios de la biblioteca: bibliografías, guías...

Desarrollar canales de comunicación adecuados a los usuarios como: correo electrónico, web social, blogs, wikis...
Desarrollar productos y servicios sobre las necesidades informativas de los usuarios y el uso de los recursos
Definir la política de respuestas adaptadas a las necesidades de los distintos tipos de usuarios.
Establecer proyectos de alertas documentales.
Participar en el proceso de definición del plan estratégico

Desarrollar estudios de necesidades de información de los usuarios.
Evaluar los recursos de información, en función del nivel apropiado para un usuario concreto y de la relación con el coste y el uso.
Dominar las diferentes interfaces de consulta de las fuentes de información tanto internas como externas.
Establecer estrategias de búsqueda efectivas en las diferentes fuentes de información.
Extraer de forma crítica los contenidos adecuados a las consultas que se resuelven.
Utilizar software de chat basado en web o de mensajería instantánea.

Ilustración 8. Funciones del Bibliotecario Referencista

13. Creación del Servicio de Bibliografías para la investigación de docentes y estudiantes

El Servicio de Bibliografías es un servicio especializado de la biblioteca escolar consistente en facilitar el acceso a la información mediante la elaboración de listas bibliográficas de materiales bibliográficos, en diversos soportes y formatos, de acuerdo a un tema o necesidad de información manifiesta o implícita. Además, su forma y presentación va desde estrategias básicas hasta las más complejas, dependiendo de los recursos de cada biblioteca y del tipo de usuario al cual está dirigido. Algunos ejemplos son

- **Alerta informativa:** productos que sirven para informar a los usuarios sobre su colección y las nuevas adquisiciones. Estas alertas pueden ser listas, boletines y agendas, entre otras, las cuales pueden ser impresas o digitales.

- **Difusión selectiva de información (D.S.I.):** consiste en enviar, periódicamente al usuario, información sobre las novedades bibliográficas relacionadas con un tema de su interés que previamente él ha demandado.
- **Índices especializados:** son documentos que indican en qué fuentes y recursos de información se encuentra un tema específico. Su importancia radica en que se señala la página en la cual se hace referencia concreta al tema. Resulta ser de gran utilidad para las consultas especializadas por profesores.
- **Dossier de prensa:** algunas temáticas de actualidad aparecen inicialmente en periódicos o revistas y, por ello, es necesario elaborar una recopilación de estos temas en forma de documento impreso o digital, por tema, para obtener un panorama amplio de éste.
- **Gestión de información:** La biblioteca deberá gestionar la información necesaria de soporte al servicio, habrá veces en que para ello el usuario necesitará consultar fuentes de información que no estén en la biblioteca, para ello existe el Servicio de Préstamo Interbibliotecario que permite compartir fuentes de información entre distintas bibliotecas para llegar al usuario que lo necesita.

14. Formación de usuarios

Como se mencionó anteriormente, la formación de usuarios es un elemento fundamental del trabajo bibliotecario y, especialmente, es un elemento primordial para el Servicio de Referencia porque permite que el usuario sea cada vez más autónomo en el proceso de búsqueda y uso de la información para la aplicación de sus actividades académicas y en el ejercicio de su proyecto de vida personal y ciudadana. Por tal motivo, el usuario requiere conocer las colecciones y los servicios de la biblioteca escolar y la forma en que puede acceder a éstos y ésta es responsable de diseñar e implementar diversas actividades y estrategias que así lo permitan.

Considerando que el proceso de formación de usuario se encuentra interrelacionada con la dimensión pedagógica de la biblioteca escolar, son diversas las estrategias que se pueden llevar a cabo:

Estrategias para formar usuarios	Biblioteca con un nivel básico de desarrollo	Biblioteca con un nivel medio de desarrollo	Biblioteca con un nivel alto de desarrollo
Visitas guiadas por la biblioteca para que sea reconocida por los diversos estamentos de la comunidad educativa	X	X	X
Talleres para formar a los usuarios en el conocimiento y uso de las obras de referencia	X	X	X
Cursos cortos de inducción en el uso del catálogo en línea (OPAC) en el software KOHA	X	X	X
Talleres sobre páginas con información especializada de acceso libre para profesores			X
Curso corto sobre uso seguro de redes sociales para estudiantes y padres o acudientes			X
Curso corto sobre búsquedas especializadas en internet		X	X
Inducción sobre la forma en que se encuentra organizada la biblioteca y	X	X	X

sus colecciones, incluyendo la forma en que se buscan los materiales de lectura en los estantes			
---	--	--	--

Tabla 6. Estrategias para formar usuarios

BIBLIOGRAFÍA

- Bär, M. (2013). *El Servicio de Referencia en las Bibliotecas Escolares de Posadas con las TIC del programa Conectar Igualdad*. Universidad Nacional de Mar del Plata. Retrieved from [http://humadoc.mdp.edu.ar:8080/bitstream/handle/123456789/72/Tesina de grado. Bär Marlene.pdf?sequence=1](http://humadoc.mdp.edu.ar:8080/bitstream/handle/123456789/72/Tesina%20de%20grado.%20Bär%20Marlene.pdf?sequence=1)
- Baró, Mónica; Mañá, Teresa. (2002). La formación de usuarios en la biblioteca escolar: educación infantil y primaria. Recuperado de: http://files.sld.cu/bmn/files/2014/07/formusuarios_infpri.pdf
- Barrios, R. I. (2006). *Política del Servicio de Referencia Virtual para Bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico*. Puerto Rico: Universidad de Puerto Rico. Retrieved from [http://biblioteca.uprc.edu/politica referencia virtual.pdf](http://biblioteca.uprc.edu/politica%20referencia%20virtual.pdf)
- Hernández Salazar, P. (1993). El perfil del usuario de información. *Investigación Bibliotecológica*, 7(15), 16–22. Retrieved from [http://www.revistas.unam.mx/index.php/ibi/article/view/3816%5Cnhttp://revistas.una](http://www.revistas.unam.mx/index.php/ibi/article/view/3816%5Cnhttp://revistas.unam.mx/index.php/ibi/article/view/3816)

Merlo Vega, J. A. (2000). El Servicio Bibliotecario De Referencia La Información En La Biblioteca. *Anales de Documentación*, 3, 93–126. <https://doi.org/10.6018/2471>

Ministerio de Educación., & Presidencia de la República. (1994). Decreto 1860 de 1994. *Diario Oficial No 41.473, Del 5 de Agosto de 1994, 1994(41)*, 28. Retrieved from http://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-172061_archivo_pdf_decreto1860_94.pdf