



Asignatura:	SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y DE INFORMACIÓN
Semestre:	4º
Periodo:	2020-2
Nivel y Carrera:	Licenciatura / Bibliotecología y Estudios de la Información
Profesora Titular:	Dra. Isabel Chong de la Cruz
Profesor Ayudante:	

1. INTRODUCCIÓN

Las Unidades de Información (U. de I.) sean éstas bibliotecas, centro de información, centro de documentación, hemeroteca, mapoteca, videoteca, por citar algunas, existen porque tienen información que pueden ofrecer a sus usuarios; ésta debe estar organizada de tal forma que se traduzca en ahorro de tiempo para el usuario. Las bibliotecas tienen funciones de las cuales se desprenden servicios que responden a las necesidades de los diferentes tipos de unidades de información y de sus usuarios. Los servicios deben ser brindados de una manera eficiente y eficaz, lo cual se traduce en calidad de servicio, que debe ser evaluada y monitoreada constantemente, con el fin de que ésta no decaiga y saber de modo fehaciente, si el usuario está satisfaciendo sus necesidades de información adecuadamente.

Brindar servicios profesionales es una de las tareas que distinguen a los bibliotecólogos dado que tienen que comprender y apoyar las necesidades de información del usuario como parte de la mística de servicio dentro de la misma U. de I., por lo tanto, aprender los diversos servicios de información que brindan o cuentan los diferentes tipos de U. de I., sin duda, contribuirá a crear a los profesionales de la bibliotecología del mañana.

2. OBJETIVOS DEL PROGRAMA

2.1 Objetivo general:

Formar al estudiante de manera integral en donde además de conocimientos desarrollen actitudes, valores y respeto al ambiente que les rodea en materia de servicios bibliotecarios y de información así como políticas y funciones que deberán observarse en las U. de I.

2.2 Objetivos específicos:

2.2.1 Analizar los planteamientos metodológicos que se consideran básicos en las funciones de las U. de I. que derivan en servicios bibliotecarios y de información.

2.2.2 Identificar los conocimientos (aptitud), habilidades y estrategias (actitud) que deberán estar presentes en el personal profesional, que atiende los servicios en los diferentes tipos de U. de I.

2.2.3 Sensibilizar a los alumnos con éste tipo de U. de I. mediante visitas, entrevistas y en su caso, ejercer prácticas con las TIC.

2.2.4 Representar los conocimientos de la asignatura mediante la dramatización de éstos.

3. PLAN DE TRABAJO Y OBJETIVOS DE LOS TEMAS

LECTURAS

1. Aspectos Generales

Objetivos: Identificar y analizar los aspectos generales de las unidades de información, así como reconocer los conceptos y servicios que se brindan en éstas.

- 1.1. Definición de Unidad de Información
- 1.2. Conceptos de: documento, colección, acervo
- 1.3. Definición de función
- 1.4. Tipos de organigramas
- 1.5. Definición de servicio
- 1.6. Calidad del servicio
- 1.7. Tipos de servicios

Art. 1, 15, 16

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

Objetivos: Identificar, conocer, planificar y ejecutar los elementos que intervienen en el diseño de los servicios bibliotecarios y de información.

- 2.1. Usuarios
- 2.2. Colecciones documentales
- 2.3. Recursos humanos
- 2.4. Recursos materiales

Art. 10, 5, 17

3. Colecciones

Objetivos: Clasificar, conocer, aplicar y experimentar con base en las diferentes colecciones los servicios bibliotecarios y de información.

- 3.1. Materiales monográficos
- 3.2. Materiales audiovisuales.
- 3.3. Materiales electrónicos
- 3.4. Otros tipos de materiales

Art. 2, 11, 13

4. Instalaciones para los servicios bibliotecarios y de información

Objetivos: Observar, planificar y elaborar diseños para que las instalaciones estén adecuadas los servicios bibliotecarios y de información que ofrecen las U. de I.

- 4.1. Edificio ex profeso
- 4.2. Instalaciones adaptadas
- 4.3. Remodelación, ampliación y construcción
- 4.5. Señalización

Art. 3, 18, 19

5. Servicios

Objetivos: Identificar, explicar, probar y utilizar los servicios bibliotecarios y de información básicos, complementarios y otro tipos de servicios que están presentes en las Unidades de Información.

- 5.1. Préstamo de documentos
- 5.2. Servicio de Consulta
- 5.3. Evaluación de los servicios
- 5.4. Servicios manuales y automatizados
- 5.5. Relación con otras áreas

Art. 6, 9, 12

6. Tendencias de los servicios bibliotecarios y de información

Objetivos: Despertar el interés y preocupación por las tendencias que en materia de servicios de información, se están generando en las U. de I.

- 6.1. Servicios en la era electrónica
- 6.2. Servicios de la Biblioteca Digital
- 6.3. Servicios virtuales
- 6.4. Otros tipos de bibliotecas

Art. 14, 7, 4

7. Relaciones públicas

Objetivos: Preocuparse y prestar atención a las relaciones públicas que deben observarse entre la comunidad a la que se atiende así como a las instituciones que apoyan y colaboran para que los servicios sean eficientes y expeditos.

- 7.1. Relaciones interinstitucionales
- 7.2. Relaciones con la comunidad

Art. 8, I, II

4. EVALUACIÓN

I. A lo largo del semestre se tomará en cuenta para la evaluación la:

<input type="checkbox"/> Participación en clase	5%
<input type="checkbox"/> Exposición por alumno	5%
<input type="checkbox"/> Entrega de tareas	5%
<input type="checkbox"/> Puntualidad y asistencias	5%

- a) La participación en clase, se hará con base en las lecturas que se proporcionan como material de apoyo en la misma, más los temas contenidos en el presente programa.
- b) Sobre el total de clases impartidas durante el semestre, para ser acreedor del 5% sólo se permitirán 2 inasistencias.
- c) Las tareas deberán entregarse, por parte de los alumnos, los días jueves y deberán llevar en la portada los siguientes datos:

- Nombre de la asignatura**
- Título del trabajo a investigar**
- Nombre del alumno (a)**
- Fecha**
- Referencias y Obras Consultadas (al final del trabajo)**

II. Se tomará en cuenta la claridad, precisión, objetividad, oportunidad, relevancia y pertinencia en la elaboración de tareas, que deberán cumplirse como mínimo el 95%.

III. Cada equipo tendrá la exposición de dos temas a lo largo del semestre.

IV. La participación deberá ser del 80% sobre el total de clases.

V. La asistencia y puntualidad del 95% de las clases, para cubrir el 18% de la evaluación final.

VI. El examen parcial equivale al 30% del total de la evaluación.

VII. El examen final consistirá en la dramatización de los servicios básicos y complementarios vistos durante el semestre. Las instrucciones para la preparación de la dramatización se les harán llegar al término del penúltimo mes del semestre. La evaluación de ésta tiene un valor del 50% del total de la evaluación.

NOTA: Durante el semestre 2019-2, la profesora contará con el apoyo de un profesor ayudante

5. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA:

1. BUCKLAND, Michael K. ***Library services in theory and context***. [en línea]. 2da edición. Oxford: Pergammon Press, 1988, 251 p. [Consulta: 22 de enero de 2020] ISBN 0-08-035754-7. Disponible en: <http://digitalassets.lib.berkeley.edu/sunsite/Library%20Services%20in%20Theory%20and%20Context,%202nd%20Edition.pdf>
2. GÓMEZ HERNÁNDEZ, José A. El desarrollo de la colección. En: ***Gestión de bibliotecas: texto guía de las asignaturas de Biblioteconomía General y Biblioteconomía Especializada***. España: Universidad de Murcia, 2002. pp. 125-135.
3. _____. El edificio de la biblioteca. En: ***Gestión de Bibliotecas: texto guía de las asignaturas de Biblioteconomía General y Biblioteconomía Especializada***. España: Universidad de Murcia, 2002. pp. 111-124.
4. _____. La cooperación interbibliotecaria. En: ***Gestión de bibliotecas: texto guía de las asignaturas de Biblioteconomía General y Biblioteconomía Especializada***. España: Universidad de Murcia, 2002. pp. 159-168.
5. HEREDIA SÁNCHEZ, Fernando. ***Alfabetización informacional en bibliotecas universitarias. Evolución, situación actual y perspectivas de futuro***. España: Universidad de Granada, 2015. 15 p.
6. INFOMED. ***Servicios Bibliotecarios***. [en línea]. La Habana, Cuba: CNICM-Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas [Consultado: 22 de enero de 2020]. Disponible en http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/5servicios._calidad_en_bibliotecas.pdf
7. LEIVA OLIVENCIA, Juan J. Capítulo 7: De la interculturalidad a la digiculturalidad: en el uso de las TIC en la dinamización de contextos de diversidad cultural. En: Sandoval Romero, Yamile, et. al., coord. ***Las tecnologías de la educación en los contextos educativos: nuevos escenarios de aprendizaje***. Colombia: Universidad Santiago de Cali, 2012, pp. 133-144. ISBN 978-958-8303-85-7
8. MANSO-RODRÍGUEZ, Ramón. Lectores, desarrollo tecnológico y bibliotecarios: ¿preparados para el cambio? ***IBERSID: Revista De Sistemas De Información Y Documentación***. Zaragoza. España: Universidad de Zaragoza, 2012, Vol. 6, pp. 23-30. ISSN 1888-0967

9. MERLO VEGA, José A. y SORLI ROJO, Ángela. Acceso a la información y suministro de documentos en la era del Internet. En: **X Jornadas Bibliotecarias de Andalucía**. Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios, 1998, pp. 283-299. ISBN: 84-920914-2-8
10. MERLO VEGA, José A. Servicios bibliotecarios para la comunidad universitaria. EN: ORERA ORERA, Luisa, ed. **La biblioteca universitaria: análisis en su entorno híbrido**. Madrid: Síntesis, 2005, pp. 445-477. ISBN 9788497563499
11. ORERA ORERA, Luisa. Reflexiones sobre el concepto de biblioteca. En: **Primer Congreso Universitario de Ciencias de la Documentación. Teoría, historia y metodología de la documentación en España (1975-2000)**. [en línea]. Zaragoza: Universidad de Zaragoza, 2008, pp. 663-676 [Consulta: 22 de enero de 2020]. Disponible en: <http://pdfhumanidades.com/sites/default/files/apuntes/Orera%20Orera.pdf>
12. PASADAS Ureña, Cristóbal. Multialfabetización y redes sociales en la universidad. **Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento**. Barcelona, España: Universidad Obrera de Catalunya y Ediciones Doyma 2010, Vol. 7, Núm. 2, pp. 17-26. ISSN 1698-580X
13. ROA BALLESTEROS, César A. **Diseño de un modelo de biblioteca escolar para la Escuela Normal Superior de Monterrey, Municipio del Departamento de Casanare**. Tesis de licenciatura inédita, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia, 2009. (P.46-56 y 74-100.)
14. TEJEDA ARTIGAS, Carlos M. ¿Quiénes somos? ¿Hacia dónde vamos? Competencias y perfiles profesionales del bibliotecario en la encrucijada. En: MORÁN, Ana G. y LÓPEZ, Sergio, coord. **Memoria del XVII Coloquio Internacional de Bibliotecarios. La biblioteca: memoria documental de la humanidad**. México: Universidad de Guadalajara, 2011. p. 49-56.
15. TORRES VARGAS, Georgina A. Los servicios bibliotecarios y de información en el contexto de la biblioteca tradicional. **Investigación bibliotecológica**. [en línea]. México: UNAM, 2001, Vol. 15, Núm. 31, pp. 112-124 [Consultado: 22 de enero de 2020]. ISSN 087-358x. Disponible en: <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/3978/3530>
16. VALVERDE OGALLAR, Pedro, Carrasco García, Eugenio y Muñoz Aguirre, Juan M. **La biblioteca, un centro-clave de documentación escolar. Organización, dinamización y recursos**. 2ª ed. Madrid: Narcea, 2000, 267 p. ISBN 84-277-1224-3 (pp.169-265)
17. _____ (pp. 95-114)

18. VÉLEZ SALAS, Cecilia. Dieciseis cuestionamientos relativos a la planeación de edificios para bibliotecas públicas. **Información: producción, comunicación y servicios**. México: Infoconsultores, 2004, Vol. 14, Núm. 57, pp. 8-17
19. _____ . 2004, Vol. 14,
Núm.58, pp. 9-14

RECURSOS ELECTRÓNICOS: Visitar las páginas web de estas bibliotecas:

- I. Servicios de la biblioteca de: LONDON MET LIBRARY SERVICES. URL:
<http://www.facebook.com/londonmetlibrary>
- II. Servicios de la biblioteca: UNIVERSITY COLLEGE LONDON. URL:
<http://www.facebook.com/UELLibraryandlearningservices>

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

1. ORTOL ESPINET, Eva. Capítulo 3: La alfabetización informacional en los procesos de inclusión social. En: Gómez Hernández, José A., Calderón Rehecho, Antonio y Magán Wals, José A., coord. **Brecha digital y nuevas alfabetizaciones. El papel de las Bibliotecas**. España: Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid, 2008, pp. 39-50. ISBN 978-84-691-3466-5
2. PINTO, María y URIBE Tirado, Alejandro. Las bibliotecas públicas híbridas en el marco de la alfabetización informacional. **Revista Española de Documentación Científica**. [en línea]. Madrid, España: Centro de Ciencias Humanas y Sociales, Consejo Superior de Investigaciones Científicas, 2012, No. Monográfico, pp. 136-168 [Consultado: 22 de enero de 2020]. ISSN 0210-0614. Disponible en: <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/747/828>
3. VERDE, Marcela. *La percepción del personal de las bibliotecas respecto a la implementación de un Sistema de Calidad*. **Información, cultura y sociedad**. [en línea]. Buenos Aires, Argentina: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas, Universidad de Buenos Aires, 2014, Núm. 31, pp. 67-83 [Consultado: 22 de enero de 2020]. ISSN 1851-1740. Disponible en: <http://revistascientificas.filo.uba.ar/index.php/ICS/article/view/1058/1037>