



EXPLORANDO NUEVAS VIAS DE COLABORACION  
EXPLORING COMMON INTERESTS : EXPANDING OPPORTUNITIES

4-6 DE MARZO 2009, TIJUANA MEXICO

## COMENZANDO AL REVÉS: NECESIDADES-SERVICIOS/PRODUCTOS- COMPETENCIAS

*Lic. Daniel Sanabria, MIK, Coordinador Operativo de Patrimonio Cultural, Tecnológico de Monterrey, Campus Monterrey.*

### RESUMEN.

Cuando se habla de las competencias de los bibliotecarios y se diseñan modelos y estándares de formación y capacitación, se suele perder de vista que las mismas deberían de vincularse, necesariamente al origen de todo el trabajo en una unidad de información: Las necesidades de información de los usuarios de la misma.

Dichas necesidades son respondidas mediante recursos de información (productos) y la estructuración de servicios, mediante los cuales son ofrecidos al usuario.

Un desafío particular hoy lo reciben las bibliotecas universitarias y el enfoque de esta cuestión se dirige a las mismas en este trabajo.

## **INTRODUCCIÓN.**

La consulta de literatura sobre competencias en bibliotecarios, asume una relevancia considerable en la actualidad. El trabajo asociacional ha rendido frutos en lineamientos de diverso tipo (por ejemplo, entre otros, los lineamientos de RUSA, 2003), y a nivel continental, en Europa, por ejemplo, ha producido un importante resultado con la construcción del Euroreferencial de Información y Documentación (ECIA, 2004), para la certificación de competencias para bibliotecarios y documentalistas.

La construcción de dichos perfiles de competencias, se realiza de una manera particular en bibliotecas universitarias y/o académicas. Así, el resultado también se dirige a funciones específicas, como en el caso de los referencistas o de los llamados bibliógrafos (en este caso, Stacy-Bates, et al., 2003).

Esta construcción de competencias, su normalización y la certificación del personal que se pretende realizar en base a ellas, tiene en cuenta las funciones realizadas de manera general en las bibliotecas.

Si una biblioteca desea un bibliotecario 'digital', debería revisar si sus competencias coinciden con las especificadas en los documentos señalados, de manera de poder reclutar y seleccionar personal con las competencias acordes a la función que realizará.

El tema pasa por la asunción fundamental que el referencista, por decir un ejemplo, servirá dando referencia detrás de un mostrador, un teléfono y/o una

computadora, porque se asume también que habrán personas que lo consultaran sobre el uso de bases de datos, del catálogo, de los servicios de la biblioteca, etc.

Son muchas asunciones que nosotros intentaremos demostrar no tienen por qué ser tales, e incluyen un poderoso componente de inmovilismo que no conviene a los usuarios ni a la propia biblioteca.

Sobre esto versará este análisis, que intentará abordar el asunto desde otra perspectiva: ¿Por qué competencias? Porque hay que ofrecer determinados productos y servicios. ¿Por qué hay que ofrecer determinados productos/servicios? Porque hay necesidades a las que hay que responder. ¿A qué responden estas necesidades? A la naturaleza y fines de la organización.

Comenzaremos por esto último: Las necesidades de información en un entorno universitario, para seguir con servicios/productos y terminar con las competencias que deben de poseer los bibliotecarios.

## **DESARROLLO.**

### **1. NECESIDADES DE INFORMACIÓN.**

En primer lugar, las universidades tienen su razón de ser: Formar profesionales y trabajadores de las más diversas áreas del conocimiento. Algunas, con mayor visión, apuestan a formar personas con diversas características, por lo que sus mallas curriculares van reflejando la tendencia.

Todo se concreta justamente en los programas académicos y más explícitamente en los programas de estudio. Allí está el quid de la actividad que desarrollarán tanto el docente como el estudiante en el aula, el laboratorio, etc.

Las necesidades de información refieren a esos programas en una Universidad y el estudiante es consciente de ello.

Entre clases y tareas su tiempo es limitado y ciertamente, la realización de tareas se hace en función de información. Esta información está a la mano hoy día en muchas partes, en Internet. Y los estudiantes actuales, hijos de la llamada generación del milenio, se destacan por su fuerte apertura a los buscadores como Google.

Sus características como usuarios se reflejan en prácticas concretas. Flexibles, prácticos, orientados más a la intuición, el uso hasta exagerado de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, la preferencia por Internet antes que la televisión y la radio, estos usuarios son los que ingresan hoy en nuestras universidades.(1)

Entonces, el primer asunto es conocer a nuestros usuarios y sus necesidades en el contexto en el cual pueden interactuar con la Biblioteca.

Sus necesidades son académicas, esencialmente, pero no solo, pues la formación y actividades extracurriculares, así como la recreación, pueden ser fuentes más o menos importantes de necesidad de recursos.

---

(1) Simmonds y Andaleeb (2001) se refieren particularmente a la no necesaria presencialidad como un reto fundamental para las bibliotecas.



Fig. 1: ¿Realmente conocemos, entendemos y sabemos lo que necesitan nuestros usuarios?

## **2. PRODUCTOS/SERVICIOS.**

En un contexto típicamente universitario, la biblioteca central y/o las bibliotecas departamentales o de campus, apuntan a tener los servicios típicamente básicos de acceso (circulación, reserva, intercalación), de tipo técnico (desarrollo de colecciones físicas y virtuales, procesos técnicos), y de búsqueda y obtención de información (referencia, préstamo interbibliotecario, obtención de documentos, DSI).

Las colecciones son ubicadas en uno u otro lugar de acuerdo a las necesidades de los usuarios y las posibilidades que tenga la unidad de información. Los productos de información (acervos) quedan bajo el amparo de los servicios y éstos se diseñan de acuerdo a aquellos.

El punto aquí es hacerse preguntas básicas, ¿para qué hago lo que hago? ¿Para qué o quién o quienes presto el servicio que doy? ¿No convendría rediseñar el servicio que brindo? ¿No convendría agrupar o multiplicar los puntos de servicio, dependiendo el caso?.

Y es que muchas veces se realizan muchas cosas, pero no se detiene uno a pensar si lo que se está ofreciendo responde realmente a las necesidades de los usuarios. Incluso, muchas veces los usuarios manifiestan en encuestas lo que le gustaría encontrar en la Biblioteca, pero no significa eso que realmente lo necesiten.

Los productos y servicios algunas veces se brindan en función de esquemas ya establecidos, pero sin una orientación al usuario. Eso propicia la 'fuga' de los usuarios a sistemas novedosos, a información libre en la Web. Si bien siempre se insiste que el tema es la calidad de información, el usuario muestra que sus características son las que lo condicionan: Rapidez y flexibilidad. Esos son los puntos decisivos que deben asumir los productos y servicios ofrecidos. Para poner un ejemplo, es muy común que las bibliotecas digitales estén conformadas por bases de datos comerciales muy completas, pero cuya arquitectura o interfaces no ayuden en mucho a los usuarios para probarlas y/o utilizarlas.

Muchas de nuestras bibliotecas se escudan bajo el “nosotros no somos responsables de eso”, pero en definitiva el producto y el servicio lo brinda la biblioteca a sus usuarios, y a estos poco les importa si es responsabilidad o no de la biblioteca tener bibliotecas digitales orientadas a meros repositorios documentales en compartimientos estancos, o que apuesten a algo más en un entorno de redes sociales.

Hay servicios de apoyo en los que pasa algo parecido: “Las copias no son responsabilidad de la Biblioteca porque la sacan externos”. De acuerdo, pero el servicio se ofrece dentro de la Biblioteca y a la gente no le interesa si la máquina pertenece a un proveedor o la Biblioteca. El necesita las copias.



Fig. 2: ¿Por qué y para que o quien hacemos lo que hacemos todos los días?

### **3. COMPETENCIAS.**

Ante unos productos y servicios determinados, la formación y capacitación de los profesionales de que atienden las bibliotecas universitarias, debe orientarse claramente en función de las necesidades de los usuarios.

Tener o no determinadas competencias va a estar atado al diseño del producto/servicio que se ofrezca, y éste debe quedar condicionado a las necesidades de los usuarios.

Esto es medular cuando las Escuelas de Biblioteconomía en México tienden a comenzar un proceso de cambio en el que sus mallas curriculares vayan orientadas a la capacitación de recursos humanos en función de competencias profesionales.

Este trasiego va a tardar en ocurrir, y la educación continua y el entrenamiento en el lugar de trabajo, son el arma para ir desarrollando estas competencias.

El punto es hasta dónde los modelos de competencias que se vienen construyendo y adoptando tienen la flexibilidad y responden claramente a las necesidades de los usuarios. En esto, la visión del servicio al cliente es fundamental. En general, la formación de los bibliotecarios adolece hoy día de un fuerte desbalance entre lo técnico propiamente dicho y el servicio, con falta de capacitación y conocimientos sobre productos, diseño de productos y servicios, creación de nuevos productos y servicios, desarrollo y gestión de proyectos, etc.



Eso hace que la formación en competencias que incluso uno visualiza en el Euroreferencial tiene cierta orfandad en esto.

En este sentido es increíble que se brinden servicios a cientos o miles de usuarios de manera intuitiva, día a día, con un fuerte desconocimiento de los mecanismos básicos de mercadotecnia, publicidad y relaciones públicas.

A esto íbamos desde el inicio: Sin conocimientos de usuarios, psicología y comportamientos, necesidades y demandas en contexto. Sin conocimientos profundos acerca de los servicios que se brindan (no decimos de tipo técnico, que son largamente cubiertos en los programas de formación y/o capacitación). Así es muy difícil traducir en competencias específicas lo que da razón a nuestra existencia profesional.



Fig. 3: ¿En qué somos competentes y en qué necesitamos ser competentes?

## **CONCLUSIONES.**

La literatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información tiende a ser muy rica a la hora de considerar las competencias necesarias para desarrollar determinadas funciones dentro de las bibliotecas, en particular las universitarias.

Pero como hemos visto, se conoce poco. Poco de necesidades, poco de productos/servicios, y por tanto poco de competencias necesarias para lo anterior. Es necesario adquirir una visión holística, que permita ver en sistema, en conjunto, lo que implican las necesidades de los usuarios. La correcta alineación e hilación lleva a correctas soluciones.

En síntesis, no se puede comenzar por las competencias. Es necesario comenzar por las necesidades. Eso condicionará la formación efectiva de nuestros profesionales de la información.

## **REFERENCIAS.**

1. European Council of Information Associations (2004). *Euroreferencial en información y documentación* (Carlos Tejada Artigas, trad.) (2ª ed.). Madrid: SEDIC.
2. RUSA Task Force on Professional Competencies (2003). Professional Competencies for Reference and User Services Librarians. *References and User Services Quarterly*, 42(4), 290-295.

3. Simmonds, Patience L., Andaleeb, Syed Saad (2001). Usage of Academic Libraries: The Role of Service Quality, Resources, and User Characteristics. *Library Trends*, 49(4), 626-634.
4. Stacy-Bates, Kristine K., Fryer, Jan, Kushkowski, Jeffrey D., Shonrock, Diana E. *References and User Services Quarterly*, 42(3), 235-241.