

Documento marco para la integración de las competencias profesionales en las pruebas selectivas de bibliotecas universitarias

Informe para la Comisión Técnica del Consorcio de Bibliotecas Universitarias Andaluzas

MERCEDES CÁMARA AROCA Y M^a CARMEN LIÑÁN MAZA (Universidad de Córdoba), MILAGROS CASCAJARES RUPÉREZ (Universidad de Almería), JOAQUINA GOMARIZ LÓPEZ (Universidad de Málaga), AURORA MÁRQUEZ PÉREZ (Universidad de Cádiz), JULIA MENSAQUE URBANO (Universidad de Sevilla), EVA MARÍA NAVARRO GIMENA (Universidad Pablo de Olavide), FELIPE DEL POZO REDONDO (Universidad Internacional de Andalucía), JOSÉ LUIS SÁNCHEZ LAFUENTE (Universidad de Granada), y PILAR SASTRE VELASCO Y JOSÉ CARLOS VILLADÓNIGA GÓMEZ (Universidad de Huelva)

Grupo de trabajo del Catálogo de Competencias Profesionales del CBUA

TRINIDAD ALONSO MOYA (Universidad de Jaén)

Coordinación

JUSTIFICACIÓN

El presente artículo es una parte [i] del último informe del Grupo de trabajo del catálogo de competencias profesionales del CBUA relativo a la integración de dichas competencias en los procesos selectivos de las bibliotecas universitarias.

Para elaborarlo hemos partido de la premisa de que el tratamiento de las competencias en cada institución universitaria está llevando desarrollos muy parejos pero no siempre basados en las mismas líneas conceptuales. Esta circunstancia nos lleva a ser especialmente respetuosos con los procesos de cada universidad y a hacer una propuesta suficientemente amplia y flexible para que cada institución pueda adaptarla a sus necesidades.

i El documento completo puede encontrarlo en la página web del Consorcio de Bibliotecas Universitarias Andaluzas: <http://www.cbua.es/?p=881>



El grupo comenzó sus trabajos en 2008 con el resultado, un año después, de un Catálogo de Competencias profesionales bibliotecarias, que sintetizaba el espíritu de los documentos que se habían publicado hasta el momento en relación al perfil de los bibliotecarios del siglo XXI. El Catálogo establecía cinco competencias que eran la esencia del trabajo bibliotecario pero incorporando las nuevas habilidades y comportamientos que exigían los nuevos tiempos, especialmente la evolución tecnológica de los últimos 20 años.

Así en 2009 establecimos como marco de actuación en nuestras bibliotecas las cinco competencias profesionales siguientes:

- Búsqueda y recuperación de la información.
- Gestión de la colección.
- Alfabetización informacional.
- Gestión de servicios de información y acceso a la información.
- Organización de la información.

Hemos huido de la terminología propia de la doctrina, acerca de si estamos hablando de competencias específicas, específicas técnicas, específicas comunes, etc. Entendemos que las competencias de un bibliotecario universitario deben estar enmarcadas en el catálogo de competencias de su organización, y de acuerdo además a un perfil de exigencia vinculado a un puesto específico de trabajo, por tanto, hacer coherentes nuestras competencias dentro de la institución universitaria, es un trabajo conjunto de los servicios de biblioteca y recursos humanos de cada una de nuestras organizaciones.

El objetivo del Grupo en esta segunda etapa de trabajos era elaborar un documento que nos sirva de referencia en los procesos selectivos ya sean públicos o de promoción interna, sean oposiciones o concursos, y que demuestre que es posible aplicar perfiles y competencias profesionales en todos ellos. En realidad este documento es un modelo de lo que se puede hacer, pero no es todo lo que se puede hacer.

En esta fase nos hemos centrado en aquellos ámbitos donde podemos aplicar las competencias como son los temarios y los supuestos prácticos en las convocatorias de oposición libre y restringida o las entrevistas de incidentes críticos. El trabajo de análisis de las convocatorias nos ha llevado a hacer una revisión de las publicadas en los últimos tiempos y a hacer una propuesta de lo que consideramos que son formas de selección razonables en estos momentos, sin pretender cambiar la estructura clásica de una oposición a Auxiliar ⁱⁱ, Ayudante o Facultativo de bibliotecas. Este

ii En este documento hablamos siempre de Auxiliares de Biblioteca y Archivo, entendiendo por ellos a quienes hacen sus funciones independientemente de su denominación o forma de acceso a la universidad, e incluyendo aquí al personal Técnico Especialista de Bibliotecas y Archivos, que sigue siendo mayoritario en nuestras organizaciones.

documento se estructura en una serie de recomendaciones y opciones útiles en esta tarea de selección de personal, sin desconocer que los bibliotecarios tenemos un margen limitado a la hora de diseñar las convocatorias de acceso o promoción de nuestro personal.

Temarios

El objetivo de esta reelaboración de temarios era agrupar los temas más frecuentes que aparecen en las convocatorias de oposición desde 2008 hasta 2011, de acuerdo a los niveles de exigencia de las competencias que deben tener, a nuestro juicio, cada grupo o escala de profesionales que trabajan en las bibliotecas universitarias. Este trabajo hace referencia al catálogo de competencias profesionales que elaboramos en 2009.

No todos los temas se ajustan a competencias profesionales, en el caso de una oposición de Facultativo de bibliotecas entendemos que hay competencias de gestión y dirección que no son exclusivamente bibliotecarias sino que se comparten con otros puestos de trabajo de alto nivel de responsabilidad en la administración universitaria, y en ese caso hemos incluido un anexo donde se puede materializar estos temas en cada convocatoria dentro de las competencias genéricas, comunes o estratégicas de cada catálogo competencial de la universidad y de acuerdo al perfil de exigencia que ésta haya marcado para determinados puestos de trabajo.

Supuestos prácticos

El ejercicio de supuestos prácticos es otra de las pruebas clásicas que encontramos en todas las convocatorias, la tradición ha hecho de ellos una prueba de catalogación y clasificación, una prueba de recuperación de la información en bases de datos electrónicas en los casos de selección de Ayudantes de bibliotecas. Cuando seleccionamos a Facultativos los supuestos prácticos incluyen la planificación de servicios en su mayoría.

Estos y otros muchos casos, no dejan de ser comportamientos observables de distintas competencias profesionales. En este documento proponemos variadas opciones para cada una de las competencias del Catálogo CBUA en sus distintos niveles de cumplimiento, teniendo en cuenta el perfil de exigencia para cada grupo de puestos de trabajo.

Entrevista de incidentes críticos

Esta propuesta es la que hemos tratado con más libertad y menos obediencia a la doctrina, puesto que pretendemos hacer de ella una herramienta útil tanto para concursos de promoción interna, donde quizá podríamos ser más puristas, como

para la selección libre, donde nos enfrentamos con personas que en muchos casos no tiene experiencia laboral.

Una entrevista de incidentes críticos se utiliza para conocer la experiencia de éxito que una persona ha tenido en el desempeño de sus funciones y para poder reconocer a través de una batería de preguntas organizadas para un fin, si el candidato posee los comportamientos observables propios de una determinada competencia requerida en un puesto de trabajo en concreto. El grupo de trabajo del CBUA ha decidido dar cabida aquí a los recursos que un candidato sin experiencia laboral tiene para explicar un comportamiento de éxito en un problema concreto que se le presenta aunque no le haya ocurrido antes, dejando a un lado la esencia de este tipo de herramienta, para poder agrupar las preguntas por competencias y no por finalidad. Nuevamente cada Institución verá qué partido puede sacar a esta herramienta y cuál es el momento apropiado para ponerla en práctica, nosotros pretendemos demostrar que es un tipo de prueba posible y muy útil.

Aclaración metodológica para la integración de las competencias en una organización

Durante los trabajos del Grupo, especialmente cuando analizábamos las preguntas para una entrevista de incidentes críticos, nos surgía la certeza de la inquietud que algunas pruebas pueden provocar en el personal de biblioteca. La misma idea de evaluar por competencias o de incluir éstas en la formación, los concursos, la selección, etc., puede provocar, como todo cambio, sentimientos de inseguridad o desconfianza.

Creemos que antes de empezar a trabajar por competencias en cualquier ámbito dentro de una organización es de vital importancia dar formación al personal sobre lo que ello significa, el beneficio que supone que nos evalúen por lo que sabemos hacer mejor y la ventaja que supone conocer cuáles son los comportamientos observables que se exigen en un determinado puesto de trabajo, para poder formarnos en esa dirección.

En este sentido consideramos que la entrevista de incidentes críticos, tendrá que ser realizada por personas que hayan recibido una formación específica en el uso de esta técnica de forma que quede garantizada su profesionalidad y, por tanto, ayude a disminuir el peso de los posibles efectos negativos que se han señalado.

En la administración pública, pero especialmente cuando tratamos con personas y su carrera profesional, el conocimiento, la formación, la información y la transparencia son vitales para el éxito de estos procesos.

TEMAS PARA LAS CONVOCATORIAS DE AUXILIARES, AYUDANTES Y FACULTATIVOS DE BIBLIOTECA

Competencia 1. Búsqueda y recuperación de la información		
<i>Buscar y recuperar información mediante métodos y herramientas informáticos o manuales, que permitan dar respuesta y atender a la demanda de los usuarios en condiciones óptimas de costes y plazos; evaluar la adecuación entre la demanda y la respuesta suministrada</i>		
Facultativos	Ayudantes	Auxiliares
	El documento y sus clases. Análisis documental. Indización y resumen.	El documento y sus clases. Principales tipos de publicaciones científicas.
	Lenguajes documentales. Principales sistemas de clasificación bibliográfica. Encabezamientos de materia, términos, descriptores y tesauros. ISO 2788.	Lenguajes documentales. Principales sistemas de clasificación bibliográfica. La Clasificación Decimal Universal (CDU). Encabezamientos de materia, términos, descriptores y tesauros.
Técnicas avanzadas de recuperación documental.	Búsqueda y recuperación de información. Concepto, herramientas y recursos, estrategias de búsqueda y evaluación de resultados.	
Adecuación de la información a las necesidades de los usuarios.		
El uso de las fuentes como sistema de reconocimiento, visibilidad y acreditación.	Etapas en el desarrollo en el trabajo de investigación. Gestores de referencias bibliográficas.	
Políticas de apoyo a la investigación. Métodos de evaluación y selección de indicadores.	Políticas de apoyo a la investigación. Métodos de evaluación y selección de indicadores.	
Estado actual de la bibliografía en el mundo. Impacto de las tecnologías de la información y la comunicación.	Definición y objetivos de la bibliografía. Evolución histórica y estado actual.	Instrumentos para búsqueda de información y la identificación y localización del documento.

Competencia 1. Búsqueda y recuperación de la información		
<i>Buscar y recuperar información mediante métodos y herramientas informáticos o manuales, que permitan dar respuesta y atender a la demanda de los usuarios en condiciones óptimas de costes y plazos; evaluar la adecuación entre la demanda y la respuesta suministrada</i>		
Facultativos	Ayudantes	Auxiliares
	Fuentes de información: Concepto y tipología.	El catálogo de la biblioteca de la Universidad...
Fuentes de información institucionales.	Fuentes de información institucionales.	
	Fuentes de información multidisciplinares.	
Fuentes de información especializada en Artes y Humanidades.	Fuentes de información especializada en Artes y Humanidades.	
Fuentes de información especializada en Ciencias.	Fuentes de información especializada en Ciencias.	Las principales fuentes de información existentes en la Universidad de...
Fuentes de información especializada en Ciencias de la Salud.	Fuentes de información especializada en Ciencias de la Salud.	
Fuentes de información especializada en Ciencias Sociales y Jurídicas.	Fuentes de información especializada en Ciencias Sociales y Jurídicas.	
Fuentes de información especializada en Ingeniería y Arquitectura.	Fuentes de información especializada en Ingeniería y Arquitectura.	
Fuentes de información para la identificación y localización de impresos antiguos.	Fuentes de información para la identificación y localización de impresos antiguos.	
Literatura gris: definición y características. Las nuevas formas de transmisión de la literatura gris.	Literatura gris: definición y características. Las nuevas formas de transmisión de la literatura gris.	
Internet y las bibliotecas. Navegación y recuperación de información. Motores de búsqueda. Internet invisible. Buscadores científicos especializados.	Internet y las bibliotecas. Navegación y recuperación de información. Motores de búsqueda. Internet invisible. Buscadores científicos especializados.	Internet y las bibliotecas.

Competencia 1. Búsqueda y recuperación de la información		
<i>Buscar y recuperar información mediante métodos y herramientas informáticos o manuales, que permitan dar respuesta y atender a la demanda de los usuarios en condiciones óptimas de costes y plazos; evaluar la adecuación entre la demanda y la respuesta suministrada</i>		
Facultativos	Ayudantes	Auxiliares
Blogs, wikis, redes sociales y aplicaciones 2.0.	Blogs, wikis, redes sociales y aplicaciones 2.0.	
Bibliometría, informetría y cienciometría: conceptos y funciones.	Bibliometría, informetría y cienciometría: conceptos y funciones.	
Fuentes bibliométricas y evaluación de la producción y difusión de la Ciencia.	Fuentes bibliométricas y evaluación de la producción y difusión de la Ciencia.	

Competencia 2. Formación de usuarios y alfabetización informacional		
<i>Formar a los usuarios de la Biblioteca Universitaria en las habilidades relacionadas con la búsqueda, análisis, evaluación y crítica de las fuentes de información, de forma que sean autónomos en el aprendizaje y manejo de los recursos y para que realicen con éxito sus actividades de aprendizaje, docencia, investigación y gestión.</i>		
Facultativos	Ayudantes	Auxiliares
La alfabetización informacional: formación de usuarios y nuevas tendencias.	La alfabetización informacional: formación de usuarios y nuevas tendencias. El desarrollo de las competencias informacionales en las bibliotecas universitarias	Formación de usuarios y alfabetización informacional
La Alfabetización informacional para las asociaciones profesionales nacionales e internacionales. REBIUN, ACRL, CAUL, ANZIL, SCOUNUL, ALA.	La Alfabetización informacional para las asociaciones profesionales nacionales e internacionales. REBIUN, ACRL, CAUL, ANZIL, SCOUNUL, ALA.	La formación de usuarios y la alfabetización informacional de primer nivel. Cómo hacer al usuario autónomo en un primer contacto con la biblioteca, el edificio y las herramientas de búsqueda.

Competencia 2. Formación de usuarios y alfabetización informacional		
<i>Formar a los usuarios de la Biblioteca Universitaria en las habilidades relacionadas con la búsqueda, análisis, evaluación y crítica de las fuentes de información, de forma que sean autónomos en el aprendizaje y manejo de los recursos y para que realicen con éxito sus actividades de aprendizaje, docencia, investigación y gestión.</i>		
Facultativos	Ayudantes	Auxiliares
El desarrollo de las competencias informacionales en las bibliotecas universitarias		La intervención del personal auxiliar de biblioteca en los programas de alfabetización informacional de las bibliotecas universitarias.
Implementación de la alfabetización informacional: planificación y desarrollo en los planes de estudios		
Competencias de los bibliotecarios en formación. ACRL. Catalogo de competencias profesionales del CBUA.	Competencias de los bibliotecarios en formación. ACRL. Catalogo de competencias profesionales del CBUA	
Diseño de programas de alfabetización informacional	Estrategias y modelos para enseñar a usar la información	
Evaluación de los programas de alfabetización informacional: estrategias e instrumentos	Los programas de formación en Alfabetización Informacional. Evaluación de los resultados.	
La integración de las bibliotecas y los programas de alfabetización informacional en los sistemas virtuales de educación a distancia (e-learning), entornos de enseñanza - aprendizaje, y comunidades virtuales.	Servicios en los campus virtuales y apoyo a la elaboración de materiales didácticos. La integración de los recursos y servicios de la Biblioteca en las plataformas educativas virtuales	Servicios en los campus virtuales y apoyo a la elaboración de materiales didácticos.

Competencia 3. Gestión de colecciones		
<p><i>Definir y aplicar una política de desarrollo de la colección que permita dar satisfacción a las necesidades de información científica y académica de los distintos colectivos de usuarios. Comprende la realización de acciones de selección, adquisición, tratamiento manual, proceso técnico, conservación y eliminación de documentos, en cualquier soporte, con objeto de construir colecciones organizadas, garantizando su accesibilidad y difusión. Evaluar la adecuación de las colecciones a los planes de estudio, líneas de investigación, y actividades de aprendizaje desarrolladas en la Universidad.</i></p>		
Facultativos	Ayudantes	Auxiliares
Gestión de la colección: Planificación y Evaluación	Gestión de la colección: selección y adquisición de libros y otros materiales en las bibliotecas universitarias. Criterios, fuentes y métodos para su formación, mantenimiento y evaluación. Adquisición compartida y cooperativa.	Tareas de apoyo para la gestión de la colección bibliográfica
	Las colecciones de publicaciones seriadas. Características de las publicaciones periódicas y de las revistas científicas en particular. Gestión de las colecciones de revistas electrónicas.	Control y recepción de fondos de publicaciones seriadas. Organización física de las colecciones de revistas impresas, técnicas de conservación, limitaciones de acceso y uso. Incorporación a la colección electrónica.
	Las colecciones especiales: fondos antiguos, originales y raros, materiales gráficos, sonoros, audiovisuales y otros soportes.	Las colecciones especiales: fondos antiguos, originales y raros, materiales gráficos, sonoros, audiovisuales y otros soportes.
Gestión de la colección electrónica: Planificación y Evaluación	Recursos electrónicos: selección, administración, difusión y accesibilidad. Evaluación de recursos electrónicos: principales estándares para su medición (COUNTER, e_Metrics, ISO 20983; EQUI-NOX, etc.).	Tareas de apoyo a la gestión de la colección electrónica

Competencia 3. Gestión de colecciones		
<p><i>Definir y aplicar una política de desarrollo de la colección que permita dar satisfacción a las necesidades de información científica y académica de los distintos colectivos de usuarios. Comprende la realización de acciones de selección, adquisición, tratamiento manual, proceso técnico, conservación y eliminación de documentos, en cualquier soporte, con objeto de construir colecciones organizadas, garantizando su accesibilidad y difusión. Evaluar la adecuación de las colecciones a los planes de estudio, líneas de investigación, y actividades de aprendizaje desarrolladas en la Universidad.</i></p>		
Facultativos	Ayudantes	Auxiliares
		Tratamiento técnico de los fondos bibliográficos: registro, sellado, ordenación y conservación.
La industria de la información en la era digital y los recursos electrónicos: contratación, modelos de comercialización, adquisiciones consorciadas, licencias de uso.	Recursos electrónicos: contratación y modelos de comercialización. Las licencias de uso. Aspectos jurídicos del suministro de información electrónica.	
Proceso técnico en bibliotecas universitarias. Impacto de las tecnologías de la información en su organización.	El proceso técnico. Elaboración, normalización y mantenimiento de catálogos.	La descripción bibliográfica: normalización, ISBD, formato MARC. Metadatos.
Proceso técnico en bibliotecas universitarias. Normalización, criterios de mantenimiento y evaluación de catálogos.	Estándares de descripción bibliográfica: AACR, ISBD y formato MARC. Esquemas de metadatos	
	El catálogo de la Universidad de...: funcionalidades y prestaciones	El catálogo de la Universidad de...: funcionalidades y prestaciones. El catálogo del CBUA
	Los catálogos de bibliotecas: concepto, clases y evolución.	

Competencia 3. Gestión de colecciones		
<i>Definir y aplicar una política de desarrollo de la colección que permita dar satisfacción a las necesidades de información científica y académica de los distintos colectivos de usuarios. Comprende la realización de acciones de selección, adquisición, tratamiento manual, proceso técnico, conservación y eliminación de documentos, en cualquier soporte, con objeto de construir colecciones organizadas, garantizando su accesibilidad y difusión. Evaluar la adecuación de las colecciones a los planes de estudio, líneas de investigación, y actividades de aprendizaje desarrolladas en la Universidad.</i>		
Facultativos	Ayudantes	Auxiliares
	La normalización de la identificación bibliográfica. El ISBN, el ISSN y otros números internacionales. Identificadores permanentes: DOI, RDF...	Identificación bibliográfica: ISBN, ISSN, NIPO, DOI, y otros números internacionales.
Los lenguajes de marcado y su aplicación en las bibliotecas: SGML, HTML, XML, XML/RDF, OWL, y otros. La web semántica.	Metadatos y lenguajes de marcado. Estándares de interoperabilidad.	
Catálogos colectivos y programas de catalogación compartida o cooperativa.	Los catálogos colectivos: concepto, fines y mantenimiento. Los catálogos de las grandes bibliotecas. El catálogo del CBUA. El protocolo Z39.50.	
Interoperatividad y estándares en bibliotecas digitales. TCP/IP, HTTP, Z39.50, SRU, OAI Metadata Harvesting Protocol y Open URL.		
	La gestión de autoridades.	
	Organización de la colección. Sistemas de clasificación. Libre acceso y depósitos. Inventario. Expurgo.	Organización de la colección. Sistemas de clasificación. Libre acceso y depósitos. Inventario. Expurgo.

Competencia 3. Gestión de colecciones		
<i>Definir y aplicar una política de desarrollo de la colección que permita dar satisfacción a las necesidades de información científica y académica de los distintos colectivos de usuarios. Comprende la realización de acciones de selección, adquisición, tratamiento manual, proceso técnico, conservación y eliminación de documentos, en cualquier soporte, con objeto de construir colecciones organizadas, garantizando su accesibilidad y difusión. Evaluar la adecuación de las colecciones a los planes de estudio, líneas de investigación, y actividades de aprendizaje desarrolladas en la Universidad.</i>		
Facultativos	Ayudantes	Auxiliares
Planificación y Evaluación de la política de preservación y conservación.	Preservación, conservación y restauración del fondo documental. Medidas de seguridad y prevención de agentes degradantes ambientales. Políticas de preservación en un entorno digital y electrónico.	Control de colecciones: prevención y medidas de seguridad.
La digitalización de documentos: técnicas, procedimientos y estándares. Principales directrices a nivel nacional e internacional. Programas y proyectos de digitalización.	La digitalización de documentos: técnicas, procedimientos y estándares. Principales directrices a nivel nacional e internacional.	La digitalización en bibliotecas: técnicas y procedimientos.
Panorama actual de la edición y distribución electrónica. Industria y mercado de la información electrónica. Impacto en las bibliotecas universitarias.	La edición electrónica y su repercusión en las bibliotecas universitarias.	Técnicas actuales de edición y reproducción de documentos.
Situación actual de la edición científica. Problemas y perspectivas: editores, autores y bibliotecas. El acceso abierto como forma de comunicación científica.	Concepto de comunicación científica. Evolución y tendencias. Situación actual de la edición científico-técnica. Principales tipos de publicaciones científicas.	
	La industria editorial y el comercio del libro en España en la actualidad.	

Competencia 4. Gestión de servicios de información y acceso a la información		
<i>Diseñar, gestionar y explotar servicios dirigidos a los usuarios, con el fin de hacer accesibles los recursos de información disponibles en la biblioteca. Implica el conocimiento de los servicios y de los recursos de la biblioteca. La habilidad para adaptar la información las necesidades de los usuarios, anticiparse a las necesidades de los mismos y planificar una política global de gestión de los servicios de información.</i>		
Facultativos	Ayudantes	Auxiliares
Bibliotecas universitarias: Concepto, función. Misión, visión y valores. Modelos de organización bibliotecaria.	Bibliotecas universitarias. Concepto, función. Misión, visión y valores. Modelos de organización bibliotecaria.	La biblioteca universitaria: concepto y función. Misión, visión y valores.
Impacto del EEES en las bibliotecas universitarias. La planificación y organización de las bibliotecas universitarias como centros de recursos para el aprendizaje y la investigación (CRAI).	Impacto del EEES en las bibliotecas universitarias. La organización de las bibliotecas universitarias como centros de recursos para el aprendizaje y la investigación (CRAI).	Impacto del EEES en las bibliotecas universitarias. Las bibliotecas universitarias como centros de recursos para el aprendizaje y la investigación (CRAI).
La Biblioteca de la Universidad de... Evolución histórica, modelo de biblioteca, marco normativo, planificación y organización, órganos de dirección y de gestión, espacios e instalaciones.	La Biblioteca de la Universidad de... Evolución histórica, modelo organizativo y normativo actual, órganos de dirección y de gestión, los recursos de información, espacios e instalaciones.	La Biblioteca de la Universidad... Evolución histórica, normativa y organización. Recursos de información.
Biblioteca universitaria y sociedad. La responsabilidad social de la biblioteca	Biblioteca universitaria y sociedad. La responsabilidad social de la biblioteca	
Planificación, organización espacial y equipamiento de bibliotecas universitarias: nuevos espacios para nuevos servicios.	Organización espacial y equipamiento de bibliotecas universitarias: nuevos espacios para nuevos servicios.	Instalaciones, organización espacial y equipamiento de la biblioteca universitaria.
Planificación de servicios al usuario en la biblioteca universitaria(I): Orientación y atención al público, servicios de referencia, búsquedas bibliográficas, difusión selectiva de información, y formación de usuarios y alfabetización informacional.	Servicios a los usuarios en la biblioteca universitaria (I): Orientación y atención al público, servicios de referencia, búsquedas bibliográficas, difusión selectiva de información, y formación de usuarios y alfabetización informacional	Tipología de usuarios. Sus necesidades de información. Orientación y atención al público.

Competencia 4. Gestión de servicios de información y acceso a la información		
<i>Diseñar, gestionar y explotar servicios dirigidos a los usuarios, con el fin de hacer accesibles los recursos de información disponibles en la biblioteca. Implica el conocimiento de los servicios y de los recursos de la biblioteca. La habilidad para adaptar la información las necesidades de los usuarios, anticiparse a las necesidades de los mismos y planificar una política global de gestión de los servicios de información.</i>		
Facultativos	Ayudantes	Auxiliares
Planificación de servicios al usuario en la biblioteca universitaria (II): Consulta en sala, préstamo, préstamo intercentros/intercampus, préstamo interbibliotecario. Extensión bibliotecaria.	Servicios a los usuarios en la biblioteca universitaria (II): Consulta en sala, préstamo, préstamo intercentros/intercampus, préstamo interbibliotecario. Extensión bibliotecaria.	El procedimiento de la circulación: préstamo, devolución, sanciones, reservas, renovaciones, incidencias. Préstamo intercentros/intercampus. Datos de usuarios. Consulta en sala.
	Secciones especiales en las bibliotecas universitarias: hemerotecas, mediatecas, fonotecas, cartotecas, videotecas, docimotecas, etc.	
La biblioteca virtual: organización de servicios en entornos virtuales.	La biblioteca virtual: organización de servicios en entornos virtuales.	Préstamo interbibliotecario. Peticiones. Suministro de documentos. Pautas de REBIUN para el préstamo interbibliotecario. Préstamo CBUA.
Planificación de nuevos servicios en la biblioteca 2.0 /3.0	La biblioteca 2.0 /3.0: orígenes, concepto, herramientas y aplicaciones a los servicios.	
La calidad en las bibliotecas universitarias. Modelos de acreditación de la calidad. La gestión de la calidad: La norma ISO 9000 y 9001. El modelo de excelencia EFQM.	La calidad en las bibliotecas universitarias. Modelos de acreditación de la calidad. La gestión de la calidad: La familia de normas ISO 9000 y 9001. El modelo de excelencia EFQM.	
El sistema de gestión de la calidad de la Biblioteca de la Universidad de....Planificación, implementación y seguimiento	El sistema de gestión de la calidad de la Biblioteca de la Universidad de...	El sistema de gestión de la calidad de la Biblioteca de la Universidad de...

Competencia 4. Gestión de servicios de información y acceso a la información		
<i>Diseñar, gestionar y explotar servicios dirigidos a los usuarios, con el fin de hacer accesibles los recursos de información disponibles en la biblioteca. Implica el conocimiento de los servicios y de los recursos de la biblioteca. La habilidad para adaptar la información las necesidades de los usuarios, anticiparse a las necesidades de los mismos y planificar una política global de gestión de los servicios de información.</i>		
Facultativos	Ayudantes	Auxiliares
El Plan Estratégico de la Universidad de... Planificación estratégica y dirección por objetivos en las bibliotecas universitarias. Mecanismos de seguimiento y evaluación.		
Gestión de servicios al usuario: planificación, evaluación de su satisfacción, cartas de servicios. Tratamiento de sugerencias y quejas.	Las cartas de servicios. Derechos y deberes de los usuarios de la biblioteca de la Universidad de...	Las cartas de servicios. Derechos y deberes de los usuarios de la biblioteca de la Universidad de...
Información para la toma de decisiones: datos estadísticos, indicadores, minería de datos....		
Gestión, administración y marketing de bibliotecas universitarias	Difusión y marketing de los servicios en las bibliotecas universitarias.	
Gestión de recursos financieros en bibliotecas universitarias.		
Gestión de recursos humanos en bibliotecas universitarias. La gestión por competencias. Liderazgo. Trabajo en equipo. Gestión del cambio.		
Dirección por objetivos, gestión por procesos y por competencias en bibliotecas universitarias.	Gestión por objetivos, procesos y competencias en bibliotecas universitarias.	Gestión por objetivos, procesos y competencias en bibliotecas universitarias.

Competencia 4. Gestión de servicios de información y acceso a la información		
<i>Diseñar, gestionar y explotar servicios dirigidos a los usuarios, con el fin de hacer accesibles los recursos de información disponibles en la biblioteca. Implica el conocimiento de los servicios y de los recursos de la biblioteca. La habilidad para adaptar la información las necesidades de los usuarios, anticiparse a las necesidades de los mismos y planificar una política global de gestión de los servicios de información.</i>		
Facultativos	Ayudantes	Auxiliares
La cooperación bibliotecaria: tendencias actuales, iniciativas cooperativas en el ámbito español y de Andalucía. La cooperación en la biblioteca de...	Cooperación bibliotecaria. Sistemas, redes y consorcios de bibliotecas universitarias. Situación actual. El Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía (CBUA).	Cooperación bibliotecaria. El Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía (CBUA).
Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Andalucía (CBUA): Organización y gestión		
REBIUN: organización, gestión y planes estratégicos	Las normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas de REBIUN. Los Planes Estratégicos de REBIUN.	
El sistema español de bibliotecas. Ley 16/2003, de 22 de diciembre, del Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación.	El sistema español de bibliotecas. Ley 16/2003, de 22 de diciembre, del Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación.	Legislación nacional y autonómica sobre bibliotecas.
	Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas.	
La profesión bibliotecaria. Ética profesional. Asociaciones profesionales.	La profesión bibliotecaria. Ética profesional. Asociaciones profesionales.	La profesión bibliotecaria. Ética profesional. Asociaciones profesionales.
Las competencias profesionales de los bibliotecarios. El catálogo de competencias profesionales del CBUA	Las competencias profesionales de los bibliotecarios. El catálogo de competencias profesionales del CBUA	Las competencias profesionales de los bibliotecarios. El catálogo de competencias profesionales del CBUA

Competencia 4. Gestión de servicios de información y acceso a la información		
<i>Diseñar, gestionar y explotar servicios dirigidos a los usuarios, con el fin de hacer accesibles los recursos de información disponibles en la biblioteca. Implica el conocimiento de los servicios y de los recursos de la biblioteca. La habilidad para adaptar la información las necesidades de los usuarios, anticiparse a las necesidades de los mismos y planificar una política global de gestión de los servicios de información.</i>		
Facultativos	Ayudantes	Auxiliares
	La historia del libro y la biblioteca. Historia de la biblioteca universitaria	
	La encuadernación y la ilustración	

Competencia 5. Organización de la información		
<i>Estudiar, analizar, organizar, disponer y estructurar la información en espacios destinados al almacenamiento del conocimiento, y ocuparse de la selección, presentación y difusión de los datos en los sistemas de información interactivos. Su principal objetivo es facilitar al máximo los procesos de comprensión y asimilación de la información, así como conocer las tareas que ejecutan los usuarios en los espacios de información definido.</i>		
Facultativos	Ayudantes	Auxiliares
Las competencias de los bibliotecarios y documentalistas en el desarrollo de sitios en Internet. Portales bibliotecarios y bibliográficos.	Las competencias de los bibliotecarios y documentalistas en el desarrollo de sitios en Internet. Portales bibliotecarios y bibliográficos.	
Gestión de la producción científica de la universidad. El movimiento Open Access: concepto y orígenes. Revistas de acceso abierto, e-prints. Los repositorios institucionales. Panorama de los repositorios institucionales en España. El Repositorio institucional de la Universidad de ...	Gestión de la producción científica de la universidad. El movimiento Open Access: concepto y orígenes. Revistas de acceso abierto, e-prints. Los repositorios institucionales. Panorama de los repositorios institucionales en España. El Repositorio institucional de la Universidad de ...	

Competencia 5. Organización de la información		
<i>Estudiar, analizar, organizar, disponer y estructurar la información en espacios destinados al almacenamiento del conocimiento, y ocuparse de la selección, presentación y difusión de los datos en los sistemas de información interactivos. Su principal objetivo es facilitar al máximo los procesos de comprensión y asimilación de la información, así como conocer las tareas que ejecutan los usuarios en los espacios de información definido.</i>		
Facultativos	Ayudantes	Auxiliares
La sociedad de la información. Impactos económicos, sociales y culturales de las tecnologías de la información y comunicaciones.	La sociedad de la información y del conocimiento. Internet: origen, evolución, y principales aplicaciones y servicios a nivel de usuario.	Los repositorios institucionales. Tareas de apoyo en repositorios abiertos y/o archivos institucionales.
La biblioteca digital: Impacto y transformaciones en los servicios bibliotecarios. Implicaciones económicas, jurídicas y sociales.	La biblioteca digital: Impacto y transformaciones en los servicios bibliotecarios	La biblioteca digital.
Gestión de la información y del conocimiento en las organizaciones. Aplicación en las universidades.		
La automatización de las actividades y de los servicios bibliotecarios. Los sistemas integrados de gestión de bibliotecas.	La automatización de las actividades y de los servicios bibliotecarios. Los sistemas integrados de gestión de bibliotecas.	Los sistemas integrados de gestión de bibliotecas en las tareas auxiliares de biblioteca.
Arquitectura de la información: usabilidad, accesibilidad, estructura de la información.	Arquitectura de la información: usabilidad, accesibilidad, estructura de la información.	La accesibilidad y usabilidad de los sitios web. Las recomendaciones del W3C. Nociones básicas.
Portales bibliotecarios, metabuscadores, integración de los recursos electrónicos.	Portales bibliotecarios, metabuscadores, integración de los recursos electrónicos.	Aplicación y uso de internet en las bibliotecas.
La Ley de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación, y su repercusión en la publicación científica. El sistema español de I + D.	La Ley de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación, y su repercusión en la publicación científica. El sistema español de I + D.	

Competencia 5. Organización de la información		
<i>Estudiar, analizar, organizar, disponer y estructurar la información en espacios destinados al almacenamiento del conocimiento, y ocuparse de la selección, presentación y difusión de los datos en los sistemas de información interactivos. Su principal objetivo es facilitar al máximo los procesos de comprensión y asimilación de la información, así como conocer las tareas que ejecutan los usuarios en los espacios de información definido.</i>		
Facultativos	Ayudantes	Auxiliares
Legislación en materia de propiedad intelectual, y su aplicación en el ámbito bibliotecario. Los derechos de autor en el entorno digital. Las licencias Creative Commons.	Legislación en materia de propiedad intelectual, y su aplicación en el ámbito bibliotecario. Los derechos de autor en el entorno digital. Las licencias Creative Commons.	Legislación en materia de propiedad intelectual, y su aplicación en el ámbito bibliotecario. Los derechos de autor en el entorno digital. Las licencias Creative Commons.
La protección de datos de carácter personal y su aplicación a las bibliotecas universitarias	La protección de datos de carácter personal y su aplicación a las bibliotecas universitarias.	La protección de datos de carácter personal y su aplicación a las bibliotecas universitarias.
	El OPAC de bibliotecas: diseño, prestaciones actuales, accesos, evolución.	Los catálogos de bibliotecas. Concepto, evolución y nuevas tendencias. El catálogo como portal de acceso a servicios y recursos.
La ontología y la web semántica.	La ontología y la web semántica.	
		Herramientas electrónicas para la difusión, comunicación y servicios a distancia: correo-e, sms, webs de biblioteca, intranets y web 2.0.

PROPUESTA DE SUPUESTOS PRÁCTICOS [iii]

Competencia en búsqueda y recuperación de la información

NIVEL 1

- Un usuario nos solicita información para acceder a un artículo publicado en una revista que no disponemos en papel en nuestra biblioteca. Se trata de un número de 2008 de una revista española de ciencias sociales.
- Establecer qué recursos puede recomendar al usuario para localizar el documento, y a qué otros servicios de la biblioteca puede remitirlo. Se solicita que motive la selección de los recursos y su orden de preferencia.
- Detallar los pasos a seguir para solventar la siguiente incidencia: un usuario tras consultar el catálogo y buscar en los estantes no encuentra una obra.
- El usuario busca las obras de un autor alemán. Desgraciadamente no ha tomado correctamente el nombre y apellidos de dicho autor.
- Establecer que formas de búsqueda en el OPAC podemos recomendarle. Podemos solicitar otros datos al usuario que podrán facilitar la búsqueda.

NIVEL 2

- Elaborar una alerta informativa adecuada al perfil de un usuario, para ello dispondrá del historial de peticiones de búsqueda de información y préstamo interbibliotecario de dicho usuario. Y tendrá que proponer y justificar los descriptores y palabras clave de la búsqueda, bases de datos a consultar, periodicidad de la consulta y pertinencia de los resultados.
- Evaluar una serie de resultados de búsqueda entregados en distintos momentos a un usuario, en términos de fiabilidad y pertinencia, explicando en su caso qué otras herramientas podrían haberse empleado.

NIVEL 3

- Elaborar una guía de recursos informativos disponibles para el primer curso de grado de un listado de titulaciones que se le ofrece entre aquellos que se imparten en la universidad. Esta guía incluirá recursos informativos en diferentes soportes, tutoriales, referencias a la web de la biblioteca y al catálogo, y todos aquellos recursos que el candidato considere necesarios, dándoles la organización y presentación adecuada y adaptando la guía al nivel de conocimientos de los estudiantes de grado.
- Se ha aprobado la creación de un nuevo Instituto Universitario. La dirección del Instituto solicita la colaboración de la biblioteca para el desarrollo de su web. En concreto, solicitan la creación de un repertorio completo de sitios web

iii La propuesta incluye varios supuestos prácticos para cada nivel, entendiendo cada nivel como una representación de Auxiliares, Ayudantes y Facultativos.

sobre la/s área/s temática/s que aborda el nuevo centro. Planificar la elaboración del repertorio, su contenido, su organización, su ordenación. Establecer los criterios para la selección de los recursos pertinentes.

Competencia en formación de usuarios y alfabetización informacional

NIVEL 1

- Elaborar los siguientes documentos de trabajo:
 - Un guión con los pasos a seguir para la preparación de una acción formativa, que incluya: inscripciones, reserva de salas, preparación de material y de los recursos didácticos.
 - Un guión para realizar una visita guiada por la biblioteca, estableciendo aquellos espacios que a su juicio deben ser visitados y el contenido mínimo de lo que debe transmitirse en cada uno de ellos.
- Identificar de entre una batería de preguntas de un posible usuario cuales son contenidos que se deben explicar en un primer nivel de información y en qué casos requiere derivarlo a un bibliotecario experto. Las preguntas de primer nivel deberá identificarlas y responderlas.

NIVEL 2

- Elaborar una propuesta para la creación de un objeto de aprendizaje o material docente destinado a un curso de alfabetización informacional cuyos contenidos se le facilitarán. Incluirá el software con el que debe realizarse, la presentación que debe tener, la forma de evaluación y los objetivos que ayuda a conseguir.
- Elaborar material docente para un curso de alfabetización informacional, cuya materia se le facilitará en el enunciado, que deberá incluir: objetivos generales y/o específicos; contenidos y evaluación.
- Elaborar una guía de estudio, guión de curso o acción formativa destinada para alumnos de una determinada facultad o centro. Con una duración aproximada de 30 horas, y de carácter semipresencial.
- Elaborar una propuesta para la evaluación de la adquisición de competencias informacionales de los alumnos de un grado específico. Se le facilitará el programa de formación de dicho grado.

NIVEL 3

- Evaluar los resultados del plan de formación e introducir acciones de mejora, partiendo de los datos que se le facilitaran relativos a los últimos tres años, sobre número de asistentes, titulaciones, resultado de las evaluaciones, nivel de abandono del plan, y todos aquellos criterios que considere que se deben tener en cuenta.
- Elaborar un proyecto de integración de la formación en competencias informacionales en un grado específico. Determinar los pasos para su aprobación, desarrollo del proyecto a un nivel básico y medio, incluyendo la estimación de recursos técnicos y humanos necesarios.

- Elaborar un proyecto de integración de la formación en competencias informacionales dentro de los programas de máster de la universidad de forma virtual, atender a la especialización de los programas concretos y organizar sesiones presenciales complementarias.

Competencia en gestión de colecciones

NIVEL 1

- Pedir al candidato que identifique la presencia o ausencia de un documento en la colección de la biblioteca, o en un fondo en concreto. Posteriormente tendrá que verificar los enlaces de determinados recursos electrónicos, presentados en el ejercicio. Y en un tercer momento se le presentarán cinco libros para ser ordenados de acuerdo al sistema adoptado por la biblioteca.
- Describir qué pasos hay que seguir cuando ocurren las siguientes incidencias: un libro prestado y no desmagnetizado, un documento mal colocado en una estantería, un error en el tejuelo de un libro que no se corresponde con la información de ejemplar del catálogo, un documento deteriorado, un documento que aparece disponible en el catálogo pero que no está en la estantería.

NIVEL 2

- Elaborar un procedimiento razonado para la promoción del acceso abierto a la información científica en la universidad y una instrucción técnica con los pasos a seguir por un investigador para publicar en acceso abierto.
- De acuerdo a los resultados de las encuestas de satisfacción que se presentan, elaborar una política razonada de desarrollo de la colección. Para tomar las decisiones oportunas se le facilitarán datos estadísticos sobre la universidad a los candidatos.
- Realizar una propuesta de evaluación de proveedores, donde queden establecidos todos los criterios evaluables, sus indicadores, ponderación si la hubiere y el método de evaluación utilizado.
- Realizar una propuesta de evaluación de la colección, donde queden establecidos todos los criterios evaluables, sus indicadores, ponderación si la hubiere y el método de evaluación utilizado.
- Elaborar una propuesta sobre documentos a expurgar. Para ello se le suministrarán los datos de la colección relativos a: títulos, materias, fecha de publicación del documento, nº de préstamos, etc. La propuesta tiene que ser razonada y los criterios de expurgo especificados y ponderados.

NIVEL 3

- Elaborar, con ayuda de los documentos que estimen necesarios, un documento con una propuesta justificada para elaborar la política de aceptación de donaciones y legados de la biblioteca.

- Elaborar, con ayuda de la documentación que consideren necesaria, un informe técnico razonado para un concurso de suministro de revistas electrónicas, estableciendo los indicadores para la valoración.
- Elaborar un pliego de prescripciones técnicas para un concurso de publicaciones periódicas.
- Elaborar un proyecto de digitalización del fondo antiguo o de una colección de fotografías.
- Elaborar la política de selección y adquisición de una biblioteca de área.

Competencia en gestión de servicios de información y acceso a la información

NIVEL 1

- Resolver una serie de cuestiones planteadas en el ejercicio, relacionadas con los siguientes aspectos y servicios de la biblioteca universitaria:
 - Formas convencionales de acceso a la información.
 - Uso de los recursos de la biblioteca.
 - Formas alternativas de acceso a la información.
- Resolver una breve batería de preguntas de primer nivel en el acceso a la información que están identificadas con el acceso a formularios de participación y consulta, acceso desde el domicilio a recursos electrónicos, información acerca del procedimiento de compra de material bibliográfico, fuentes de información especializada en un área, etc. y determinar cuándo la información se da en ese primer nivel y cuando es conveniente derivarla.

NIVEL 2

- Ofrecer a los candidatos un listado de recursos informativos en diferentes soportes y tecnologías, de los que tendrá que elegir tres para elaborar una guía rápida para los usuarios de la biblioteca.
- La Biblioteca Universitaria (o un servicio concreto de la biblioteca) se plantea elaborar un díptico sencillo (con el formato de un A4) en el que se reformulan los servicios y se añaden otros nuevos. Podría desarrollar un esquema general con el contenido, así como los medios y fórmulas de difusión que utilizaría.
- La Biblioteca Universitaria se plantea elaborar la cartelería, folletos informativos y anuncios en la página de novedades de la web, para un nuevo servicio que va a empezar a ofrecer a sus usuarios. Podría desarrollar un esquema general con el contenido, así como los medios y fórmulas de difusión que utilizaría.

NIVEL 3

- Elaborar con la documentación que estimen necesaria un plan de comunicación con el usuario, donde queden reflejados el análisis, estrategia, ejecución y seguimiento, así como la medición y evaluación de dicho plan.
- Elaborar un Plan de Difusión de los recursos de información electrónicos, de todas las áreas de conocimiento o de alguna en concreto.

Competencia en organización de la información

NIVEL 1

- Identificar las herramientas 2.0 con las que trabaja la biblioteca, explicar sus potencialidades y usos y hacer una valoración del uso que se está haciendo y como optimizarlo. Para ello se le facilitarán las encuestas de satisfacción de usuarios y las estadísticas de uso de dichas herramientas.
- Realizar una tabla que identifique los tipos de información que suministra habitualmente la biblioteca y ponerlos en relación con los canales que se utilizan para distribuir esa información sean éstos en soporte papel o en formato electrónico y los usuarios a los que va destinada en cada caso.

NIVEL 2

- Presentar la página web de la Biblioteca de la Universidad para que hagan una descripción de su estructura y una valoración motivada. Pedir que realice una estructura alternativa posible y justificada, de los contenidos alojados en la página web o de otros que también considera que debieran estar, se valorará la organización de la información de forma estructurada y la justificación del uso de cada espacio.
- Desarrollar un ejemplo de aplicación del modelo de metadatos Dublin Core, establecer las ventajas que tiene su uso en ese caso y señalar algunos recursos similares que se conozcan.

NIVEL 3

- Definir las líneas básicas de un proyecto de Repositorio Institucional para una organización dedicada a la investigación (en el enunciado se pueden establecer opciones concretas). Deberá incluir: definición, objetivos, determinación de los potenciales beneficiarios del proyecto, relación de los principales elementos a tener en cuenta en la redacción del proyecto, y los retos que se plantean con ese proyecto.
- Identificar los sistemas de la información con que cuenta la biblioteca y hacer una valoración de su nivel de recuperación sencilla, eficaz y productiva. Posteriormente hacer una propuesta de mejora de los sistemas de información y su grado de eficacia y amigabilidad
- Hacer una valoración de la página web de la biblioteca, dentro del sitio web de la universidad y un análisis DAFO. Para ello tendrá en cuenta el plan estratégico de la universidad, su política de comunicación y la misión y visión de la biblioteca, así como los principales servicios que presta.

ENTREVISTA DE INCIDENTES CRÍTICOS

Para aligerar la redacción de esta batería de preguntas hemos eliminado el estilo interrogativo. Lo aconsejable para llevarla a cabo es el uso del estilo informal e in-

roducir las preguntas con las siguientes entradas: *explica, puedes contar, cuéntame, ¿has tenido que enfrentarse a alguna situación donde...?*

Al final de cada pregunta recomendamos entre paréntesis a qué grupo administrativo A1, A2 o C1, son aplicables estas preguntas.

Desde el punto de vista metodológico, en este tipo de pruebas es conveniente establecer una escala de valoración para evaluar cada una de las competencias, en función de las puntuaciones otorgadas a cada una de las preguntas. Para ello, es útil el diseño de un modelo de ficha en el que se plasmen, las competencias, las preguntas asociadas a ellas y su escala de valoración, entre otras informaciones.

Se presenta una batería de preguntas suficientemente extensa para poder escoger en cada caso aquel grupo de preguntas que representan a una competencia, no parece aconsejable realizar una batería de preguntas tan extensa a un candidato, sino centrarnos en aquellas que consideremos que representan los comportamientos que consideramos deseables en los candidatos. Si se opta por introducir un modelo de fichas, se puede realizar una por cada puesto, con situaciones más ajustadas a las particularidades de ese perfil en el desarrollo de la competencia.

Competencia en búsqueda y recuperación de la información

1. Alguna ocasión en la que alguien consiguió cambiar su punto de vista sobre un procedimiento relacionado con la búsqueda y recuperación de la información. (C1, A2, A1).
2. Alguna ocasión en la que tuvo que resolver un problema complejo planteado por un usuario. (C1, A2, A1).
3. Alguna ocasión en la que interpretara una situación de manera diferente a la establecida por la biblioteca. (C1, A2, A1).
4. Qué recursos de la biblioteca o de la institución le ayudan a realizar mejor su trabajo. (C1, A2, A1).
5. Una situación óptima en la que un usuario planteó correctamente su necesidad de información. (C1, A2, A1).
6. Una situación en la que un usuario no supo expresar correctamente su necesidad de información ¿Cómo le ayudo? (C1, A2, A1).
7. Una experiencia en la que remitieras a un usuario hacia los compañeros del servicio de referencia para satisfacer sus necesidades de información. (C1).
8. Alguna ocasión en la que cambió o modificó su manera de trabajar en el Servicio de Información. (C1, A2, A1).
9. Cómo se actualiza en los recursos de información relacionados con su área de trabajo. (C1, A2, A1).

10. Qué indicadores utilizas para evaluar las fuentes de información. ¿Crees que son los correctos y sirven para mejorar? (A1).
11. Una situación en la que recurrieras a la experiencia o habilidad de un compañero para contribuir a resolver la consulta de un usuario. ¿Cómo se resolvió la consulta? (C1, A2, A1).
12. Qué herramientas utilizas para conocer las necesidades de información de tus usuarios. (C1, A2, A1).
13. Cómo decide qué productos y recursos de información deben ser actualizados o no. (A1).
14. Qué tipos de recursos utilizas para detectar las tecnologías relevantes en el servicio de referencia y atención al usuario. (A2, A1).
15. Alguna experiencia en la que tuvo que cambiar la organización del servicio de información para mejorarlo. (A1).

Competencia en formación de usuarios y alfabetización informacional

1. Alguna ocasión en la que tuvo que enfrentarse a una situación que le resultara difícil en un curso de formación. (A2, A1).
2. En qué grupos de trabajo participa relacionados con la formación de usuarios y qué le ha aportado esta experiencia. (A2, A1).
3. Alguna ocasión en la que tuvo que conseguir la colaboración de estudiantes, docentes, investigadores para evaluar las necesidades formativas. (A1) (Se puede aplicar con el personal de la biblioteca para el desarrollo de proyectos relacionados con otras competencias).
4. Alguna experiencia en la que se haya sentido satisfecho de la información dada a la demanda de información de un colectivo. (C1, A2, A1).
5. Alguna mejora que hayas introducido en su sesión formativa a propuesta de los usuarios. (A2, A1).
6. Alguna pregunta de los usuarios que le haya resultado destacable durante una visita guiada y que le haya servido para mejorarla. (C1, A2).
7. Alguna experiencia de colaboración con el personal docente relacionada con la formación de usuarios. (A2, A1).
8. Alguna ocasión en la que tuvo que asumir una gran responsabilidad en una actividad relacionada con la alfabetización informacional. (C1, A2, A1).
9. Alguna experiencia en la que tuvo que resolver un problema complejo en relación con la formación de usuarios. (C1, A2, A1).

10. Qué indicadores tiene en cuenta para elaborar el programa de alfabetización informacional de su biblioteca. (A1).
11. Cómo difunde el servicio de formación de usuarios en su institución. (A1).
12. Según su experiencia que problemas encuentras en la evaluación del Plan de Formación. (A1).

Competencia en gestión de colecciones

1. Cómo mejoraría la satisfacción de los usuarios con respecto a la colección. (C1, A2, A1).
2. Qué problemas identifica en la evaluación de las colecciones impresas y electrónicas. (A2, A1).
3. Qué problemas ha detectado relacionados con la preservación y conservación de la colección de la biblioteca. (C1, A2, A1).
4. Alguna ocasión en la que tuvo que esforzarse para conseguir que un indicador relacionado con la adquisición y/o suscripción de recursos mejore. (A2, A1).
5. Qué errores y problemas se encuentra en el proceso de adquisición de bibliografía del curso. (A2).
6. Según su experiencia, cómo podemos mejorar la reducción de los tiempos de tramitación de los pedidos. (C1).
7. Alguna situación en el que haya mejorado la selección de los recursos de información. (A2, A1).
8. Alguna mejora que hayas introducido para la selección de los recursos electrónicos. (A2, A1).
9. Alguna ocasión en la que tuvo que resolver un problema complejo relacionado con el Repositorio Institucional de su institución. (A2, A1).
10. Alguna experiencia en la que tuvo que enfrentarse a una situación especialmente difícil en el proceso de adquisición de recursos de información centralizados. (A2, A1).
11. Alguna ocasión en la que modificó y mejoró el procedimiento de catalogación de documentos. (A2).
12. Qué indicadores utiliza para establecer la política de digitalización de documentos. (A1).
13. Qué indicadores emplea para medir el uso de la colección. (A1).

14. Alguna ocasión en la que tuvo que resolver un problema relacionado con alguno de los proveedores de documentos. (C1, A2, A1).

Competencia en gestión de servicios de información y acceso a la información

1. Alguna ocasión en la que un usuario se ha planteado una consulta sobre un servicio de la biblioteca que le haya resultado difícil de responder. (C1, A2, A1).
2. Alguna experiencia en la que un usuario haya propuesto una mejora relacionada con la página web de la biblioteca. (C1, A2, A1).
3. Alguna ocasión en la que un usuario quedó satisfecho porque se anticipó a sus necesidades de información. (C1, A2, A1).
4. Alguna propuesta o mejora que hayas introducido relacionada con el acceso a la información. (C1, A2, A1).
5. Alguna experiencia en la que haya necesitado la colaboración de otros servicios de la institución para realizar actividades de difusión y extensión. (A1).
6. Alguna experiencia en la que ayudara a algún compañero a resolver alguna cuestión relacionada con una pregunta sobre acceso abierto y/o derechos de autor. (C1, A2, A1).
7. Alguna experiencia que se haya obligado a introducir un cambio en la organización de los espacios de la biblioteca. (C1, A2, A1).

Competencia en organización de la información

1. Alguna ocasión en que trabajó conjuntamente con un grupo de personas para conseguir resolver un problema relacionado con esta competencia. (C1, A2, A1).
2. En qué grupos de trabajo participa relacionados con algunas de las competencias y que ventajas le ha aportado ¿se han conseguido los objetivos? (C1, A2, A1).
3. Alguna experiencia en la que una queja de un usuario le haya hecho cambiar un procedimiento de la biblioteca. (C1, A2, A1).
4. Alguna experiencia en la que tuvo que convencer a su superior de introducir una propuesta de innovación tecnológica. (C1, A2, A1).
5. Alguna ocasión en la que la biblioteca haya colaborado con la institución en el área de información. (A1).
6. Alguna experiencia en la que una sugerencia le haya llevado a mejorar la página web. (A2, A1).

7. Alguna ocasión en la que los cambios introducidos en los procedimientos haya cambiado el mapa de procesos. (C1, A2, A1).
8. Algún conflicto o situación especialmente difícil que tuvo que resolver al diseñar servicios para usuarios con necesidades especiales. (A1).

PROPUESTA DE PRUEBAS DE ACCESO LIBRE

Propuesta de convocatoria de oposiciones libres de las escalas de auxiliares, ayudantes y facultativos de bibliotecas, archivos y museos

Escala	Programa	Tipo de ejercicios
Facultativos A1	Nº de temas 60 Generales: 15% Específicos: 85%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cuestionario tipo test de la totalidad del temario 2. Desarrollo de 2 temas, de la parte específica del temario 3. Supuestos prácticos: 2 con defensa pública 4. Idiomas: Inglés 5. Idioma para subir nota: Francés / Alemán (a elegir uno). 6. Entrevista
Ayudantes A2	Nº de temas 45 Generales: 15% Específicos: 85%	<ol style="list-style-type: none"> 7. Cuestionario tipo test de la totalidad del temario 8. Desarrollo de 2 temas, de la parte específica del temario 9. Catalogación de 2 documentos modernos / 2 Supuestos prácticos. 10. Idiomas: Inglés 11. Idioma opcional para subir nota: Francés 12. Entrevista
Auxiliar	Nº de temas 30 Generales: 15% Específicos: 85%	<ol style="list-style-type: none"> 13. Cuestionario tipo test. 14. Supuestos prácticos: 2 15. Idiomas: inglés (optativo) 16. Entrevista

PROPUESTA PARA PRUEBAS DE PROMOCIÓN INTERNA

Propuesta de convocatoria promoción interna para las escalas de auxiliares, ayudantes y facultativos de bibliotecas, archivos y museos

[Págs. siguientes]

Escala	Programa	Concurso	1 ^{er} Ejercicio	2 ^o Ejercicio	3 ^{er} Ejercicio	Entrevista de incidentes críticos
Facultativos A1	Nº de temas 50	<ul style="list-style-type: none"> - Antigüedad personal consolidado - Experiencia profesional - Formación - Titulación académica: posesión de una o más titulaciones académicas superiores, incluido el Título de Doctor, además de la exigida para el ingreso. - Otros méritos: <ul style="list-style-type: none"> - Comunicaciones, ponencias. - Publicaciones artísticas, libros. - Participación en proyectos - Estancias en Centros - Todo ello relacionado con las funciones del puesto desempeñado 	<p>Elaborar una memoria de aplicación al puesto, servicio o área en la que el candidato ejerce sus funciones</p> <p>O como alternativa: Curso Selectivo: Obligatorio y eliminatorio</p> <p>Duración: 100 horas; 50 presenciales; y 50 (exposiciones, trabajos individuales o colectivos, etc.)</p> <p>Superación: Asistir al menos al 90% de las horas presenciales del curso, en ningún caso inferior al 80% .</p> <p>Elaborar un trabajo individual de aplicación al puesto, servicio, área o ámbito universitario sobre las materias objeto del programa</p> <p>Calificación: Apto/No Apto.</p>	<p>Temas: desarrollo por escrito: 2 temas de entre 4 elegidos por el Tribunal extraídos por sorteo</p> <p>Duración: 3 horas</p>	<p>Fase 1: Supuestos prácticos: 1 entre 2 propuestos por el tribunal, relacionados con el Catálogo de competencias profesionales del CBUA</p> <p>Duración: 2 horas</p> <p>Fase 2: traducción directa con diccionario de un documento original en inglés de 700 palabras</p> <p>Duración: 2 horas</p>	<p>Formulación de preguntas relacionadas con los comportamientos asociados a la Escala A1</p>

Escola	Pro-grama	Concurso	1º Ejercicio	2º Ejercicio	3º Ejercicio	Entrevista de incidentes críticos
Ayudantes A2	Nº de temas 40	<ul style="list-style-type: none"> - Antigüedad - Grado personal con- solidado - Experiencia profe- sional - Formación acadé- mica, superiores a la del Cuerpo o es- cala, incluida la de Doctor. 	<p>Curso Selectivo: Obligatorio y elimina- torio Duración: 70 horas; 35 presenciales; y 35 (exposiciones, traba- jos individuales o co- lectivos, etc.) Superación: Asistir al menos al 90% de las horas presenciales del curso, en ningún caso inferior al 80%. Elaborar un trabajo individual de aplica- ción al puesto, ser- vicio, área o ámbito universitario sobre las materias objeto del programa Calificación: Apto/No Apto.</p>	<p>Supuestos prácticos: Dos partes: 1ª. Redacción Asien- tos Bibliográficos: 2 impresos propuestos por el Tribunal. 2ª Resolución de un supuesto práctico rela- cionados con el Catá- logo de Competencias del CBUA, de entre 2 propuestos por el Tri- bunal Duración: 3 horas</p>	<p>Temas: desarrollo por escrito: 2 temas de en- tre 4 elegidos por el Tribunal Duración: 3 horas</p>	<p>Formulación de pre- guntas relacionadas con los comporta- mientos asociados a la Escala A2</p>

Escala	Programa	Concurso	1 ^{er} Ejercicio	2 ^o Ejercicio	3 ^{er} Ejercicio	Entrevista de incidentes críticos
Auxiliares C1 Proceso de Funcionación de Técnicos Especialistas de Bibliotecas	Nº de temas 25	<ul style="list-style-type: none"> - Antigüedad - Experiencia profesional - Formación - Titulación académica, superiores a la del Cuerpo o escala, incluida la de Doctor. - Equivalencias personal laboral 	<p>Curso Selectivo: Obligatorio y eliminatorio</p> <p>Duración: 50 horas; 25 presenciales; y 25 (exposiciones, trabajos individuales o colectivos, etc.)</p> <p>Superación: Asistir al menos al 90% de las horas presenciales del curso, en ningún caso inferior al 80%.</p> <p>Elaborar un trabajo (individual o colectivo) de aplicación al puesto, servicio, área o ámbito universitario sobre las materias objeto del programa</p> <p>Calificación: Apto/No Apto.</p>	<p>Cuestionario: 60 preguntas sobre la totalidad de los bloques del programa. Cada pregunta tendrá 4 respuestas alternativas.</p> <p>Duración : 45 minutos</p>		

Escala	Programa	Concurso	1º Ejercicio	2º Ejercicio	3º Ejercicio	Entrevista de incidentes críticos
<p>Técnico Especialista de Bibliotecas</p> <p>NOTA: Consideramos que se trata de una situación transitoria hasta conseguir la funcionalización del personal laboral y como paso previo a la misma.</p>	<p>Nº de temas 25</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Antigüedad - Titulación Académica superior a la de las pruebas: una o más con 1 punto - Experiencia profesional - Formación 	<p>Curso Selectivo: Obligatorio y eliminatorio</p> <p>Duración: 50 horas; 25 presenciales; y 25 (exposiciones, trabajos individuales o colectivos, etc.)</p> <p>Superación: Asistir al menos al 90% de las horas presenciales del curso, en ningún caso inferior al 80% .</p> <p>Elaborar un trabajo (individual o colectivo) de aplicación al puesto, servicio, área o ámbito universitario sobre las materias objeto del programa</p> <p>Calificación: Apto/No Apto.</p>			



BIBLIOGRAFÍA Y FUENTES UTILIZADAS PARA ESTE ESTUDIO

Convocatorias de oposiciones

Auxiliares

- Resolución de 1 de diciembre de 2008, de la Universidad de Extremadura, por la que se convocan pruebas selectivas para ingreso en la Escala de Técnicos Auxiliares de Archivos y Bibliotecas, por el sistema de acceso libre. *Boletín Oficial del Estado*, 15 diciembre 2008, núm. 301, pp. 50306-50312
- Resolución de 23 de febrero de 2009, de la Universidad Pablo de Olavide, por la que se convoca concurso-oposición para cubrir plazas de personal laboral. *Boletín Oficial del Estado*, 7 de marzo de 2009, núm. 57, pp. 23348-23379.
- Resolución de 19 de febrero de 2010, de la Universidad Nacional de Educación a Distancia, por la que se convocan pruebas selectivas para ingreso en la Escala de Auxiliares de Archivos, Bibliotecas y Museos. *Boletín Oficial del Estado*, 8 de marzo de 2010, núm. 58, pp. 23140-23152.
- Resolución de 26 de abril de 2010, de la Universidad Carlos III, por la que se convoca proceso selectivo para el ingreso en la Escala Técnica Auxiliar de Biblioteca. *Boletín Oficial del Estado*, 8 de mayo de 2010, núm. 113, p. 41128-41138
- Resolución de 27 de abril de 2010, de la Universidad de A Coruña, por la que se convocan pruebas selectivas para ingreso por el turno libre en la Escala de Auxiliares de Archivos, Bibliotecas y Museos. *Boletín Oficial del Estado*, 10 de mayo de 2010, núm. 114, pp. 41333-41342.
- Resolución de 15 de junio de 2010, de la Universidad Politécnica de Madrid, por la que se convocan pruebas selectivas para ingreso en la Escala Técnica Auxiliar de Biblioteca, Subgrupo C1, por el sistema de promoción interna y acceso libre. *Boletín Oficial del Estado*, 2 de septiembre de 2010, núm. 213, pp. 76151- 76167
- Resolución de 20 de septiembre de 2010, de la Universidad de Cantabria, por la que se convocan pruebas selectivas para ingreso en la Escala Auxiliar de Bibliotecas, Subgrupo C2. *Boletín Oficial del Estado*, 11 de octubre de 2010, núm. 246, pp. 86022-86035.
- Resolución de 1 de octubre de 2010, de la Universidad de Extremadura, por la que se convocan pruebas selectivas para ingreso en la Escala de Técnicos Auxiliares de Archivos y Bibliotecas, mediante el sistema de acceso libre. *Boletín Oficial del Estado*, 13 de octubre de 2010, núm. 248, pp. 86554-86565
- Resolución de 14 de febrero de 2011, de la Universidad de Valencia por la que se convocan pruebas selectivas de acceso al Grupo C, Subgrupo C2, sector adminis-

tración especial, Escala Auxiliar Básica de Archivos y Bibliotecas. *Boletín Oficial del Estado*, 1 de marzo de 2011, núm. 51, pp. 23698-23713

- Resolución de 21 de febrero de 2011, de la Universidad de Málaga, por la que se convocan pruebas selectivas para el ingreso en la Escala de Técnicos Auxiliares de Biblioteca. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 79, p. 34404-34414

Ayudantes

- Resolución de 10 de marzo de 2008, de la Universidad de Granada, por la que se convocan pruebas selectivas para ingreso en la Escala de Ayudantes de Archivos, Bibliotecas y Museos, por el sistema de oposición. *Boletín Oficial del Estado*, 26 de marzo de 2008, núm. 74, p. 17286-17291.
- Resolución de 25 de febrero de 2009, de la Universidad de Sevilla, por la que se convocan pruebas selectivas para ingreso en la Escala de Ayudantes de Archivos, Bibliotecas y Museos. *Boletín Oficial del Estado*, 14 de marzo de 2009, núm. 63, p. 25430-25442
- Orden CUL/1426/2009, de 12 de mayo, por la que se convocan pruebas selectivas para ingreso por el sistema general de acceso libre y acceso por el sistema de promoción interna en el Cuerpo de Ayudantes de Archivos, Bibliotecas y Museos. *Boletín Oficial del Estado*, 2 de junio de 2009, núm. 133, pp. 46319-46343.
- Resolución de 14 de agosto de 2009, de la Universidad de Huelva, por la que se convocan pruebas selectivas para el ingreso en la Escala de Ayudantes de Archivos y Bibliotecas, por el sistema de concurso-oposición. *Boletín Oficial del Estado*, 27 de agosto de 2009, núm. 207, pp. 73626-73637.
- Resolució 3181/2009, de 18 de desembre, per la qual es fa pública la convocatòria de proves selectives per a l'accés de personal a l'escala d'ajudant d'arxius, biblioteques i museus. *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*, 7 de enero de 2010, núm. 5540, pp. 473-481.
- Resolución de 25 de enero de 2010, de la Universidad de Vigo, por la que se convocan pruebas selectivas para el ingreso en la Escala de Ayudantes de Archivos, Bibliotecas y Museos. *Boletín Oficial del Estado*, 4 de febrero de 2010, núm. 30, pp. 10035-10047.
- Resolución de 15 de junio de 2010, de la Universidad Politécnica de Madrid, por la que se convocan pruebas selectivas para ingreso en la Escala de Ayudantes de Archivos, Bibliotecas y Museos, Subgrupo A2, por el sistema de promoción interna y acceso libre. *Boletín Oficial del Estado*, 2 de septiembre de 2010, núm. 213, pp. 76096-76113
- Resolución de 8 de julio de 2010, de la Universidad de A Coruña, por la que se convocan pruebas selectivas para el ingreso en la Escala de Ayudantes de Archi-

vos, Bibliotecas y Museos, por el sistema general de acceso libre. *Boletín Oficial del Estado*, 26 de julio de 2010, núm. 180, pp. 65338-65348

- Resolución de 6 de septiembre de 2010, de la Universidad de Alcalá, por la que se convocan pruebas selectivas de ingreso a la Escala de Ayudantes de Archivos y Bibliotecas, mediante el sistema de concurso-oposición. *Boletín Oficial del Estado*, 30 de septiembre de 2010, núm. 237, pp. 83257-83268
- Resolución de 21 de febrero de 2011, de la Universidad de Málaga, por la que se convocan pruebas selectivas para el ingreso en la Escala de Ayudantes de Archivos, Bibliotecas y Museos. *Boletín Oficial del Estado*, 2 de abril de 2011, núm. 79, pp. 34393-34403.
- Resolución de 7 de marzo de 2011, de la Universidad Politécnica de Valencia, por la que se convocan pruebas selectivas de acceso al Grupo A, Subgrupo A2, sector administración especial, Ayudantes de Biblioteca. *Boletín Oficial del Estado*, 23 de marzo de 2011, núm. 70, pp. 31106-31123

Facultativos

- Resolución de 4 de marzo de 2009, de la Universidad Politécnica de Valencia, por la que se convocan pruebas selectivas de acceso al Grupo A, Subgrupo A1, Escala Facultativos Archivos, Bibliotecas y Museos, por el sistema de concurso-oposición. *Boletín Oficial del Estado*, 2 de abril de 2009, núm. 80, pp. 31426-31440.
- Resolución de 15 de junio de 2010, de la Universidad Politécnica de Madrid, por la que se convocan pruebas selectivas para ingreso en la Escala de Facultativos de Archivos, Bibliotecas y Museos, Subgrupo A1, por el sistema de promoción interna y acceso libre. *Boletín Oficial del Estado*, 2 de septiembre de 2010, núm. 213, pp. 76114-76130.
- Resolución de 7 de noviembre de 2011, de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, por la que se convocan pruebas selectivas para el ingreso en la Escala Facultativa de Archivos, Bibliotecas y Museos, en la Escala Superior de Sistemas y Tecnología de la Información y en la Escala Superior de Técnicos de Administración de esta Universidad, mediante el sistema de promoción interna. *Boletín Oficial de la Junta de Andalucía*, 28 de noviembre 2011, núm. 233, pp. 64-74
- Resolución de 19 de diciembre de 2011, de la Universidad de Córdoba, por la que se convocan pruebas selectivas para el ingreso en la Escala de Facultativos de Archivos, Bibliotecas y Museos de esta Universidad por el sistema de promoción interna. *Boletín Oficial de la Junta de Andalucía*, 18 de enero 2012, núm. 11, pp. 47-51.