



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS  
PLAN DE ESTUDIOS DE LA LICENCIATURA EN  
BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA  
INFORMACIÓN**



Programa de la asignatura  
2025-2

**Denominación:**

**Profesor:** Dr. Salvador Enrique Vazquez Moctezuma [salvadorvazquezm@filos.unam.mx](mailto:salvadorvazquezm@filos.unam.mx)

<b>Clave:</b> 3427	<b>Semestre:</b> Cuarto	<b>Área o campo del conocimiento; eje, bloque, ciclos o tronco curricular:</b> Servicios bibliotecarios	<b>No. Créditos:</b> 4
--------------------	----------------------------	--	------------------------

<b>Carácter:</b> Obligatorio	<b>Horas</b>		<b>Horas por semana</b>	<b>Horas al semestre</b>
	<b>Teoría:</b>	<b>Práctica:</b>		
<b>Tipo:</b> Teórico	4	0	4	64

<b>Modalidad:</b> Curso	<b>Duración del programa:</b> Semestral
-------------------------	---

**Objetivo general:** Elaborar proyectos de servicios bibliotecarios o de información, a partir de las características de las unidades de información.

**Índice temático**

Unidad	Tema	Horas	
		Teóricas	Prácticas
1	<b>Introducción a los servicios bibliotecarios y de información</b>	8	0
2	<b>Elementos para el diseño de los servicios bibliotecarios y de información</b>	16	0
3	<b>Servicios, alcance y evaluación</b>	18	0
4	<b>La Era Electrónica de los servicios bibliotecarios y de información</b>	12	0
5	<b>Relaciones públicas</b>	10	0
	<b>Total de horas</b>	64	0
	<b>Suma total de horas</b>	<b>64</b>	

<b>Unidad 1</b>	<b>Introducción a los servicios bibliotecarios y de información</b>
1.1	Definiciones de servicio e información
1.2	Tipos de servicios
1.3	Tipos de bibliotecas
1.4	Agencias de suscripción

<b>Unidad 2</b>	<b>Elementos para el diseño de los servicios bibliotecarios y de información</b>
2.1	Estudios de usuarios
2.2	Normas
2.3	Recursos humanos
2.4	Recursos financieros
2.5	Colecciones
2.6	Infraestructura

<b>Unidad 3</b>	<b>Servicios, alcance y evaluación</b>
3.1	Servicios bibliotecarios
3.2	Servicios de información
3.3	Evaluación de los servicios
3.4	Medición de regularidades de servicios de información
3.5	Factores de calidad
3.6	SERVQUAL
3.7	LibQUAL
3.8	BiQUAL

<b>Unidad 4</b>	<b>La era digital de los servicios bibliotecarios y de información</b>
4.1	Servicios electrónicos
4.2	Bases de datos académicas
4.3	Servicios virtuales
4.4	Otros tipos

<b>Unidad 5</b>	<b>Relaciones públicas</b>
5.1	Relaciones interinstitucionales
5.2	Relaciones con la comunidad
5.3	Medios sociales

### **Bibliografía básica:**

- Buckland, M. (1983). *Library services in theory and context*. New York: Pergamon Press.
- Burke, M. A. (1999). *Organization of multimedia resources: principles and practice of information retrieval*. England: Vt / Gower.
- Butdisuwan, S. (65th IFLA Council and General Conference: August 20-28 1999). *Servicios de información para personas en situación de desventaja: un desafío para los profesionales de la información de Tailandia*. Recuperado el 2 de Febrero de 2012 del Sitio web de la IFLA: <http://archive.ifla.org/IV/ifla65/papers/022-132s.htm>
- Cabada T. (2001). *El profesional de la información ante los desafíos del paradigma tecnológico [Versión electrónica]*. ACIMED, 9, (3). 209-216. Recuperado el 2 de Febrero de 2012 de, [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol9\\_3\\_02/aci05301.pdf](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol9_3_02/aci05301.pdf)
- Centro de Documentación del Servicio de Renovación Pedagógica. (2000). *Cómo organizar una biblioteca escolar: aspectos técnicos y pedagógicos*. Navarra: Gobierno de Navarra; Departamento de Educación y Cultura; Depósito Legal.
- Creating a virtual library: a how-to-do-it manual*. (1999). F. Stielow. (Ed.). New York: Neal-Schuman.
- Fernández y Fernández-Cuesta, P. (2005). *Bibliotecas y personas: hacia un nuevo enfoque en biblioteconomía*. Somonte-Cenero, Gijón: Trea.
- Gestión de la calidad en las bibliotecas: norma ISO 9001*. Recuperado el 3 de Febrero de 2012, del sitio web de Absysnet: <http://www.absysnet.com/tema/tema63.html>
- Gómez, J. (1999). *Biblioteconomía: conceptos básicos de gestión de bibliotecas*. (2ª ed.). Murcia: DM.
- IFLA. (2008). *Pautas de servicios bibliotecarios para jóvenes*. P. Muller, I. Bom y I. Chew . (Coord.). La Haya: Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios, Bibliotecas e Instituciones. Recuperado el 2 de Febrero de 2012, del sitio web de la IFLA: <http://archive.ifla.org/VII/s10/pubs/Profrep111.pdf>

- Kessler, J. (1996). *Internet digital libraries: the international dimension*. Boston: Artech House. La biblioteca universitaria: análisis en su entorno híbrido. (2005). L. Orera Orera. (Ed.). Madrid: Síntesis.
- Liberatore, G. (70th IFLA General Conference and Council: Buenos Aires Argentina, 22-27 August, 2004). Los servicios bibliotecarios en línea y la formación universitaria a distancia en la Argentina: acceso a la información y formación. Recuperado el 2 de Febrero de 2012, del sitio web de la IFLA: <http://archive.ifla.org/IV/ifla70/papers/172s-Liberatore.pdf>
- Los nuevos retos de los servicios bibliotecarios. (XII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía, Málaga: 23-25 de Mayo de 2002). Málaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios.
- MacEachern, R. (2001). Measuring the added value of library and Information services: the New Zealand approach [Versión electrónica], *IFLA Journal*, 27 (4), 232-236. Recuperado el 3 de Febrero de 2012 de, <http://archive.ifla.org/V/iflaj/index.htm>
- Martínez Arellano, F. y Ruiz Vaca, J. (s.f). Evaluación de los Servicios Bibliotecarios y de Información: de los estudios de usuarios a la evaluación de la calidad de los servicios. Recuperado el 3 de Febrero de 2012 del sitio web de INFOMED: Red de Salud de Cuba: [http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/1evaluacion\\_de\\_la\\_calidad\\_en\\_bibliotecas.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/1evaluacion_de_la_calidad_en_bibliotecas.pdf)
- Merlo Vega, J. (s.f.). *Servicios digitales en ámbitos bibliotecarios: tendencias y reflexiones*. Salamanca: Universidad de Salamanca.
- Miranda Mungía, L. (2009). *Nuevas alternativas de servicios bibliotecarios con base a las necesidades de información de los estudiantes de preparatoria del ITESM*. Tesis de licenciatura no publicada, Universidad Nacional Autónoma de México.
- Orera Orera, L. (2009). Reflexiones sobre el concepto de biblioteca [Versión electrónica], *Cuadernos de documentación multimedia*, 10, 663-676. Recuperado el 2 de Febrero de 2012 de: <http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/num10/paginas/pdfs/Lorera.pdf>
- Parte I: Servicios Bibliotecarios. (s.f.). Recuperado el 2 d Febrero de 2012, del sitio web de INFOMED: Red de Salud de Cuba: [http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/5servicios.\\_calidad\\_en\\_bibliotecas.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/5servicios._calidad_en_bibliotecas.pdf)
- Pinto, M., Fernández Marcial, V., & Gómez-Camarero, C. (2007). La herramienta «BiQual» como instrumento para el estudio de la calidad del servicio en bibliotecas universitarias españolas de ciencia y tecnología. *Revista Española De Documentación Científica*, 30(4), 465–491. <https://doi.org/10.3989/redc.2007.v30.i4.400>
- Ramírez Céspedes, Z. (2006). Criterios indicadores para evaluar las bibliotecas digitales [Versión electrónica], *ACIMED*, 4, (6). Recuperado el 20 de Enero de 2012, de: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14\\_4\\_06/acisu406.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_4_06/acisu406.htm)
- Reglamento General del Sistema Bibliotecario y de la Información de la Universidad Nacional Autónoma de México. (2010). México: Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado el 3 de Febrero de 2012 de: <http://biblio.contad.unam.mx/RGSBIUNAM.pdf>
- Sapp, G. (1992). *Access services in libraries: new solutions for collection management*. New York: Haworth.
- Silberman, M. (1998). *Aprendizaje activo: 101 estrategias para enseñar cualquier materia*. A. Oklander. (Trad.) y A. Mizrahi. (Ed.). Argentina: Troquel.
- Thompson, J. (1990). *La biblioteca universitaria: introducción a su gestión*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez/ Pirámide.
- Tratado básico de biblioteconomía. (2004). J. A. Magán Vals. (Coord.). Madrid: Complutense.
- Urness, T. (2003). *Audiovisual archives past and future: a strategy of the development* [Versión electrónica], *Cuadernos de documentación multimedia*, 14. Recuperado el 3 de Febrero de: <http://www.archivistica.net/audiovisuales.html>
- Valverde Ogallar, P. (2000). *La biblioteca, un centro-clave de documentación escolar: organización, dinamización y recursos*. (2ª ed.). Madrid: Narcea.
- Xiao, D. (1997). *Servicios bibliotecarios a través de la World Wide Web* [Versión electrónica], *The public Access computer systems review*, 8 (4), 25-33. Recuperado el 2 de Febrero de 2012, de: <http://eprint.lib.uh.edu/pr/v8/n4/cont8n4.html>

#### **Bibliografía complementaria:**

- Academic libraries: research perspectives. (1990). M. J. Lynch y A. Young. (Eds.). Chicago: AmericanLibrary Association.
- Córdoba González, S. (1996). Formación de usuarios para estudiantes universitarios: una experiencia con metodología participativa. México: Universidad Nacional Autónoma de México; Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1996.
- Lafuente López, R. (1992). Un mundo poco visible: imprenta y bibliotecas en México durante el siglo XIX. México: Universidad Nacional Autónoma de México; Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Martínez Arrellano, F. F. (1994). Guía para la organización del material documental. México: Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía.
- Morales Campos, E. (1993). El servicio de consulta. (2a ed. correg. y aum.). México: Universidad Nacional Autónoma de México; Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1993.

<b>Sugerencias didácticas:</b>		<b>Mecanismos de evaluación del aprendizaje de los alumnos:</b>	
Exposición oral	( x )	Exámenes parciales	( x )
Ejercicios dentro de clase	( x )	Examen final escrito	( )
Ejercicios fuera del aula	( x )	Trabajos y tareas fuera del aula	( x )
Lecturas obligatorias	( x )	Exposición de seminarios por los alumnos	( )
Trabajo de investigación	( x )	Participación en clase	( x )
Otros: _____	( )	Asistencia	( x )