

Estándar de competencias profesionales

Informar al usuario de la biblioteca

Familia Profesional	Servicios Socioculturales y a la Comunidad
Nivel	3
Código	ECP2594_3
Estado	BOE
Publicación	RD 151/2022

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 Formar al usuario en el manejo de los recursos y servicios de la biblioteca, a fin de que sea capaz de utilizarlos de forma autónoma para localizar los documentos que la biblioteca pone a su disposición, evitando la discriminación por razón de sexo, raza y cualquier otra razón.

IC1.1 Las necesidades formativas del usuario en el manejo de las herramientas bibliográficas que ofrece la biblioteca para poder acceder a sus recursos, tales como herramientas de descubrimiento, catálogos, bases de datos, bibliotecas virtuales, portales y repositorios digitales, entre otros, se detectan preguntando al usuario sobre sus necesidades, de forma presencial o virtual a través de los canales de comunicación establecidos por la biblioteca (correo electrónico, chat, redes sociales, entre otros), con el objetivo de adecuar la formación a los diferentes niveles y necesidades del usuario.

IC1.2 El manejo de las herramientas bibliográficas existentes en la biblioteca, se explica al usuario interesado de forma individualizada en función de sus necesidades, ofreciendo instrucciones de uso, videotutoriales, y/o sesiones formativas a la carta presenciales o en streaming, para que pueda utilizar dichas herramientas de manera autónoma.

IC1.3 El sistema de ordenación de fondos en la biblioteca y la correspondencia entre éste y la signatura obtenida a través de las herramientas bibliográficas se explica al usuario de forma explícita y clara, para que localice de forma autónoma los fondos documentales en las instalaciones de la biblioteca.

IC1.4 La formación necesaria para acceder a los servicios y/o fondos bibliográficos electrónicos ofrecidos a través de la web de la biblioteca, bibliotecas virtuales o repositorios digitales, entre otros, se traslada al usuario que la demande, a través de los canales de comunicación de que disponga la biblioteca, para que pueda hacer un uso autónomo de esos servicios y/o fondos.

EC1 Acoger al usuario de la biblioteca, informándole sobre las instalaciones y servicios que están a su disposición para su uso eficiente, evitando la discriminación por razón de sexo, raza y cualquier otra razón.

IC1.1 El usuario de la biblioteca se acoge al entrar física o virtualmente en la biblioteca en función de la comunicación verbal y no verbal manifestada por el mismo, y teniendo en cuenta su diversidad cultural y/o necesidades específicas, con el objetivo de satisfacer su demanda de información.

IC1.2 Las necesidades del usuario de la biblioteca se identifican, remitiéndose a la entrevista personal, física o virtual, y/o a los estudios de usuarios elaborados desde la biblioteca, otras instituciones o fuentes de información especializadas, para ofrecer una acogida personalizada.

IC1.3 Los servicios y secciones de la biblioteca se identifican con todas sus prestaciones y posibilidades, de forma clara e inequívoca mediante señalética física y mapas web, guías y folletos explicativos, para poder informar al usuario.

IC1.4 Los servicios con cariz informativo, educativo y sociocultural del ámbito geográfico y/o institucional en que se ubica la biblioteca se identifican mediante la consulta y recopilación de la documentación generada por estos, con la finalidad de difundirlos al usuario.

IC1.5 La orientación al usuario de la biblioteca se proporciona de forma presencial, telefónica, a través del correo electrónico y otros medios telemáticos, mediante la consulta y respuesta por dichos canales, para facilitarle la utilización de la biblioteca.

EC2 Gestionar el carné de usuario de la biblioteca, cumplimentando o capturando sus datos identificativos en el sistema de gestión bibliotecaria para poder hacer uso de la totalidad de los servicios de la misma.

IC2.1 El procedimiento de obtención del carné de usuario de la biblioteca en cuanto a tiempo de espera y condiciones de uso se explica al usuario verbalmente o mediante guías de uso, para propiciar su solicitud y la posterior utilización del mismo.

IC2.2 Los datos del usuario se comprueban en la base de datos de usuarios habilitados, incorporándose, en caso de no constar, en los campos establecidos en el sistema de gestión

bibliotecaria, atendiendo a la normativa establecida en materia de protección de datos, para iniciar el proceso de gestión del carné de usuario de la biblioteca.

IC2.3 La emisión física del carné de usuario, con su correspondiente clave se confecciona a través de los dispositivos con que cuente la biblioteca para que el nuevo usuario disfrute del mismo y pueda hacer uso de los servicios que ésta pone a su disposición.

IC2.4 Los informes de carnés obtenidos del sistema de gestión bibliotecaria se revisan, comprobando que los datos y el formato empleados durante el proceso de incorporación a dicho sistema se ajustan a la normativa de la biblioteca, así como la relativa a la protección de datos, para evitar errores en las comunicaciones con el usuario y garantizar la prestación del servicio de biblioteca.

IC2.5 Los datos identificativos de los usuarios se gestionan bajo la supervisión de la persona responsable, conforme a los procedimientos administrativos establecidos por la biblioteca y cumpliendo la normativa aplicable en materia de protección de datos, para realizar las estadísticas de número y tipología de usuarios, entre otros.

EC3 Informar al usuario sobre la carta de servicios y el reglamento de la biblioteca de manera verbal o escrita, mediante avisos, o documentos informativos elaborados por la biblioteca, como folletos y carteles, entre otros, para garantizar el uso de las instalaciones, colecciones y un servicio de calidad en la biblioteca.

IC3.1 La información recogida en el reglamento sobre el funcionamiento de la biblioteca se traslada al usuario de forma clara y amable, utilizando documentación y señalización para favorecer el uso de las instalaciones, servicios y colecciones de la biblioteca.

IC3.2 Las observaciones del usuario sobre cualquier punto del reglamento y/o la carta de servicios de la biblioteca se recogen mediante los canales de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones establecidos por la biblioteca para considerar la pertinencia de modificarlos y mejorar el servicio prestado.

IC3.3 La carta de servicios de la biblioteca se pone a disposición del usuario de manera verbal o escrita, mediante los documentos informativos elaborados por la biblioteca, como folletos y carteles, entre otros, presentando los compromisos de calidad adquiridos por ésta para que el usuario compruebe su cumplimiento.

IC3.4 Los datos para el cálculo de indicadores asociados a los compromisos de la carta de servicios de la biblioteca se recopilan, atendiendo a los procedimientos establecidos por la biblioteca para medir la calidad del servicio bibliotecario, cumpliendo la normativa aplicable en materia de protección de datos.

EC3 Realizar operaciones de gestión de las actividades formativas de la biblioteca colaborando con la persona responsable, para celebrar dicha formación en las modalidades presencial, no presencial y autoformación, alcanzando al mayor número de usuarios.

IC3.1 Los materiales didácticos necesarios para la formación en recursos y servicios de la biblioteca se confeccionan, teniendo en cuenta las necesidades expresadas por los usuarios y el marco competencial europeo, de forma que sea posible realizar dicha formación en las modalidades presencial, no presencial y autoformación, con el objetivo de que sea accesible al mayor número de usuarios.

IC3.2 Los materiales didácticos en los diversos soportes (papel, digital, entre otros) que produce la biblioteca se actualizan de forma continua, comprobando su disponibilidad tanto en la propia biblioteca, como a través de los canales web que dicha biblioteca mantenga (página web, redes sociales, entre otros), para que el usuario pueda acceder a ellos siempre que lo necesite.

IC3.3 El apoyo administrativo a las actividades formativas de la biblioteca tales como inscripciones y control de asistencia, entre otras se desarrolla, atendiendo a los procedimientos establecidos por la biblioteca, con la finalidad de garantizar el acceso y la celebración de dichas actividades formativas.

IC3.4 La difusión de las actividades formativas de la biblioteca se ofrece en distintos formatos y canales con el fin de llegar al usuario y al resto de la población de su influencia.

IC3.5 Las salas de ordenadores, conexiones y los equipamientos informáticos se revisan, notificando las incidencias detectadas, conforme a los protocolos de medios técnicos establecidos, para asegurar el desarrollo de la sesión de formación.

IC3.6 Los instrumentos de gestión utilizados en torno a las actividades formativas realizadas en la biblioteca como bases de datos, hojas de cálculo u otros sistemas se actualizan permanentemente a fin de asegurar la calidad de la gestión en las actividades formativas.

IC3.7 La recogida de datos de participación y opinión, y su tratamiento informático se gestiona mediante encuestas, formularios, entre otros, para favorecer la evaluación de las actividades formativas de la biblioteca y el cumplimiento de los objetivos planificados por la biblioteca.

EC4 Dar orientación bibliográfica al usuario de forma presencial, telefónica, a través del correo electrónico y otros medios telemáticos, para facilitar el acceso a la colección de la biblioteca.

IC4.1 Las consultas bibliográficas se recogen de forma presencial, telefónica, o a través de cualquier medio telemático, atendiendo a los procedimientos establecidos por la biblioteca para facilitar al usuario la respuesta a su consulta.

- IC4.2** Las respuestas a las consultas bibliográficas del usuario de la biblioteca se proporcionan en función de las necesidades manifestadas, los niveles formativos detectados y utilizando las herramientas documentales de la biblioteca, para garantizar una orientación personalizada.
- IC4.3** Las consultas bibliográficas avanzadas se derivan a la persona responsable, con el objetivo de garantizar la calidad y pertinencia de las respuestas.
- IC4.4** La orientación sobre la ubicación de los fondos bibliográficos y el sistema de ordenación establecido por la biblioteca se transmite al usuario de manera verbal o mediante los documentos informativos elaborados por la biblioteca, como folletos y mapas virtuales, entre otros, para facilitar el acceso del usuario a dichos fondos, acompañándolos de forma personal si es necesario.
- EC5** Elaborar materiales de difusión, tales como guías, folletos y carteles bajo la supervisión de la persona responsable, para difundir información sobre la biblioteca.
- IC5.1** Los datos necesarios para el diseño de materiales de difusión, tales como guías de lectura y folletos informativos, entre otros, y la información relativa a la actividad de la biblioteca se recogen conforme a los procedimientos de trabajo interno establecidos, actualizándose periódicamente con las herramientas informáticas establecidas por ésta (hojas de cálculo, editores de texto, bases de datos, entre otros), a fin de ofrecer al usuario una información actualizada sobre dicha actividad.
- IC5.2** Los materiales de información elaborados por la biblioteca se difunden a través de diferentes canales de comunicación, tanto tradicionales como virtuales, con el objetivo de alcanzar a un mayor número de usuarios.
- IC5.3** La información sobre la biblioteca difundida a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs), tales como blogs, páginas web o redes sociales, entre otros, se actualizan permanentemente, siguiendo el manual de comunicación y medios sociales, a fin de aumentar la difusión de los servicios de la biblioteca entre el público usuario.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Canales de comunicación: contacto directo, teléfono, y otros medios telemáticos. Entrevista personal. Hardware y software informático. Dispositivos de emisión física de un carné bibliotecario. Sistema de gestión bibliotecaria. Instrumentos de gestión: bases de datos, hojas de cálculo, entre otros. Aplicaciones de las TIC: blogs, wikis, páginas webs, redes sociales, entre otras. Visitas virtuales. Bibliotecas digitales. Exposiciones virtuales de fondos.

Información utilizada o generada

Estudios de usuarios. Datos identificativos del carné de biblioteca de un usuario. Guías de uso del carné bibliotecario. Normativa de protección de datos. Normativa de riesgos laborales. Normativa de la biblioteca, redes y consorcios bibliotecarios. Estadísticas de datos identificativos de usuarios: número, tipología, entre otros. Carta de Servicios de la biblioteca. Documentos informativos, educativos y socioculturales del ámbito geográfico y/o institucional en que se ubica la biblioteca. Folletos, carteles. Herramientas bibliográficas: catálogos, herramientas de descubrimiento, bases de datos, portales, repositorios documentales y de datos.