

## SEGUNDO CONGRESO IBEROAMERICANO DE BIBLIOTECOLOGIA,

14 al 17 de abril de 2007

**De cómo a través de los servicios de consulta de la Biblioteca Digital/Biblioteca Virtual se educa al usuario de las artes, por Elsa Barberena, Carmen Block, Elda Mónica Guerrero y Betsabé Miramontes Vidal.**

### **Resumen**

#### **Eje temático: La biblioteca y la educación**

El propósito general de este documento es examinar como por medio de los **servicios de consulta** de una biblioteca digital se educa al **usuario**. Para ello la metodología a seguir es analizar los conceptos de Biblioteca tradicional frente a la Biblioteca Digital/Biblioteca Virtual, señalar el papel que las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) juegan en estos servicios, informar sobre la evolución de las TIC desde finales del siglo pasado, cuando se incorporan a las actividades de los **servicios de consulta** en las bibliotecas, indicar la transición de la biblioteca tradicional a la automatizada y posteriormente a la digital y/o virtual que está marcada por el uso de las TIC en los servicios y procesos de las bibliotecas: desarrollo de colecciones, la sistematización de las mismas, el préstamo y circulación de los materiales y por último, aunque no menos importante, los **servicios de consulta** a través de los sitios electrónicos, las bases de datos en línea, los multimedios, etc.

Se concluye que el bibliotecario de consulta, responsable de los servicios, más que nunca será la pieza clave para enseñar estrategias de búsqueda, encontrar y evaluar los recursos digitales de información que forman parte del trabajo diario junto con el mundo virtual del internet. Este último se está convirtiendo en el punto principal de la investigación y de la **enseñanza**.(2)

## 1 Introducción

El primer artículo publicado de los **servicios de consulta** fue en 1876 por Samuel Green (1). En él se definen las cuatro funciones básicas :

- Instruir al **usuario** en el uso de la biblioteca.
- Asistir al **usuario** en sus demandas de información.
- Ayudar al **usuario** en la elección de buenas fuentes.
- Promover la biblioteca dentro de la comunidad.

Estas funciones se refieren a los **servicios de consulta** en tiempo real o sea los llamados tradicionales. Si la comparamos con los servicios de la biblioteca digital no encontramos diferencias. Esto quiere decir que el uso de las tecnologías es lo que los ha hecho digitales

Por qué servicios digitales y no virtuales, según Juanita Jara de Sumar, la referencia digital es un servicio a distancia, asíncrono, que se ofrece a través de la computadora empleando el correo electrónico. La **referencia virtual** es un sistema de comunicación electrónica síncrona, es decir referencia en línea en tiempo real .

(2)

Como objetivo específico se presentan propuestas para implementar o mejorar estos servicios: **consulta virtual** en artes plásticas, la creación de una biblioteca digital y la encuesta “Modelos de necesidades de información en historia del arte”.

## **2 Biblioteca tradicional frente a la Biblioteca Digital/Biblioteca Virtual**

La **enseñanza** de la **consulta real a la virtual** se basa en el estudio de las relaciones personales entre bibliotecarios y **usuarios**.

De aquí paso (3) a los tres escenarios futuros para el bibliotecario de consulta: 1) servicio a clientes, **usuarios**, fuera de la biblioteca; 2) la red; 3) asesoramiento del conocimiento.

La tecnología ha creado retos y oportunidades para los bibliotecarios de consulta. Sin embargo la tecnología no determina el cambio – son los humanos los que lo hacen.

Si los bibliotecarios de consulta continúan contestando las preguntas de consulta sin poner atención a las preguntas de investigación se tendrá muy poca oportunidad de diseñar **servicios de consulta** eficaces y relacionados no con la cantidad sino con los principios de control de calidad al dar un servicio más personalizado que proporciona valor agregado a los **usuarios**.

### **Siglo XIX y principios del XX.**

Joseph Janes (4) menciona que el **servicio de consulta** a finales del siglo XIX y principios del XX respondió a las siguientes situaciones:

- Incremento en el número y variedad de recursos de información incluyendo, pero no exclusivamente, los encontrados en bibliotecas.
- Complejidad de estos recursos.
- Diversidad de **usuarios** utilizando las bibliotecas.
- Introducción de nuevas tecnologías, el teléfono, el fax, las computadoras, las telecomunicaciones.

Al analizar estas situaciones encontramos algo similar en nuestros días:

- El incremento en el número y variedad de recursos de información ha aumentado ya que existen los recursos impresos y los electrónicos.
- La complejidad que ya existía ha incrementado notablemente.
- La diversidad de **usuarios** ha dado lugar a un amplio rango de necesidades de información basadas éstas en la interdisciplinariedad.
- A las tecnologías anteriores se sumaron el correo electrónico, el 'chat', la videoconferencia, la 'internet' y la amplia variedad de 'software'(programas) y 'hardware' (equipo) existentes.
- Se han agregado a las bibliografías y hemerografías las redografías (referencias virtuales en 'internet').

La división de preguntas, en la **consulta real** o **virtual** es para ayudar al **usuario** a encontrar información pertinente a sus necesidades de información. Más que nunca, la satisfacción del **usuario** es lo que cuenta. Por ello se necesita desarrollar políticas del **servicio de consulta** que incluyan servicios síncronos (en persona, en

o por cita, vía teléfono, vía fax o correo), así como servicios asíncronos (por correo, correo electrónico o 'web').

### **Los servicios de consulta real y virtual tienen sus fortalezas y debilidades.** <sup>17</sup>

Aunque ha pasado más de un siglo desde que Samuel Green enunció las cuatro funciones básicas del bibliotecario de consulta, éstas siguen siendo las mismas. Se dice que Green fue un visionario que se adelantó a su época. ¿Adelantó lo que ahora se define como el **servicio futuro de consulta** en el cual los bibliotecarios ayudarían de manera más directa a los **usuarios**?

En tres de las cuatro funciones enunciadas por Green, el **usuario** es el personaje principal y en la última está implícito al hablar de la comunidad, se entiende que de **usuarios**.

La diferencia entre las funciones visionarias de Green y las actuales radican en las herramientas que se utilizan. Estas son: las telecomunicaciones, las computadoras y la red.

La situación actual es que, en algunas ocasiones, el enfoque del **servicio de consulta** radica más en el cambio tecnológico que en un cambio más profundo. Este cambio subyace en la diversidad de comunidades, en sus aspectos étnicos, lingüísticos y socioeconómicos. Estas comunidades están en cambio constante por lo que se requiere rediseñar constantemente los **servicios de consulta** para poder satisfacer las necesidades de los miembros que forman estas comunidades.

¿Cuáles son las constantes y los cambios en el futuro del **servicio de consulta real o virtual** o mixto?

Constantes:

- La biblioteca se medirá por el servicio que brinde a su comunidad.
- Los bibliotecarios de consulta continuarán realizando las cuatro funciones de consulta básica.
- El servicio personalizado, basado en el concepto de 'relaciones personales' será más reconocido en medio de un creciente mundo impersonal.

Cambios:

- Nuevas y mejores herramientas serán desarrolladas. Ejemplos: la **consulta virtual**, la especialización de los buscadores- Google answer, Google scholar, Wisenut, etc.
- La demanda de **instrucción** bibliográfica aumentará. Por lo que es importante enfatizar la **enseñanza** de los recursos de información en las diferentes disciplinas, tanto dentro de los programas de las escuelas de biblioteconomía, bibliotecología, ciencia y estudios de la información, como en las mismas bibliotecas. El bibliotecario de consulta, más que nunca, será pieza clave para enseñar a buscar, encontrar y evaluar los recursos de información.

- La demanda de información ‘de facto’ disminuirá. El bibliotecario de consulta se dedicará a contestar menos preguntas direccionales y de consulta, y más a las de investigación que requieren de destrezas y habilidades que sólo él posee.
- Las comunidades a las que sirven las bibliotecas se diversificarán toda vez que el servicio de **consulta virtual** se ofrecerá fuera de los muros de las bibliotecas.
- Los bibliotecarios también se diversificarán en sus funciones y servicios.
- Los bibliotecarios pasarán de ser conservadores de información a generadores de conocimiento: un nuevo papel, más significativo dentro de la comunidad. También jugarán otro papel – el de productor de la información, que en América Latina adquiere un significado muy importante.

#### **Aspectos positivos y aspectos negativos.** 5

La **consulta virtual** (5) como la real tiene sus aspectos positivos y negativos:

Positivos:

- Extender el servicio más allá de las paredes de la biblioteca.
- Atraer a nuevos **usuarios**.
- Ampliar el horario de servicio.
- Proporcionar respuesta inmediata (‘chat’) o casi inmediata (correo electrónico).

- Generar de manera automática un archivo digital de preguntas y respuestas FAQ (frequently asked questions).

Negativos:

- El bibliotecario de consulta necesita una mayor diversificación de tareas. No todos tienen esta capacidad. Entre éstas dominar y enseñar las estrategias de búsqueda electrónica y la evaluación de páginas ‘web’.
- La necesidad de contar con personal técnico que esté pendiente del equipo ‘hardware’ y de los programas ‘software’.
- El costo de un aumento en el personal, en el equipo, en las suscripciones y en los programas.
- El formar o comprar colecciones documentales digitales.

En la **enseñanza** se hace notar que no todos los **servicios de consulta** serán completamente virtuales. Se contemplan los servicios sincronizados y no sincronizados ya mencionados y cada uno tendrá sus fortalezas y debilidades, sus éxitos y fracasos, así como sus **usuarios** específicos y sus diferentes formas de necesidades de información.

La **consulta virtual** forma parte integral de la **biblioteca virtual**. Este último término también ha sufrido una variedad de definiciones y confusiones. Como en el caso de consulta la acepción más indicada es la de **biblioteca virtual** que ha evolucionado de la “biblioteca sin paredes” y de la biblioteca electrónica, cuando lo único automatizado era el catálogo de la biblioteca.

El bibliotecario de **consulta virtual** visualiza en el futuro ser líder en su comunidad, al salir detrás del escritorio de consulta y ser accesible y útil a su comunidad.

Sería recomendable para la **enseñanza** de la **consulta virtual** el libro de Hirko y Ross (6) que es una guía completa para proveer de respuestas en cualquier tiempo y lugar. En él se prefiere utilizar la palabra “cliente” en lugar de **usuario** por la razón de que la mayoría de las solicitudes de **consulta virtual** se basan en centros de aplicaciones comerciales.

En el pasado, cuando se hablaba de obras de consulta siempre se las relacionaba con el departamento de la biblioteca donde se encontraban ubicadas junto con el bibliotecario conocedor de ellas que se encargaba de responder a las preguntas e información solicitada por el **usuario**. Las bibliotecas académicas ofrecían cursos de **instrucción** bibliográfica a los **usuarios** para capacitarlos en el uso de las colecciones de las bibliotecas y en la compilación de bibliografías.

El objetivo era la satisfacción del **usuario** ya bien sea por su propia capacitación adquirida a través de los cursos ofrecidos o por la ayuda del bibliotecario de consulta y en otras ocasiones por ambas.

La **instrucción** bibliográfica se llama ahora alfabetización informativa, es decir el desarrollo de habilidades que implican la capacidad de identificar cuando se requiere información y tener la aptitud de localizarla, evaluarla y usarla de manera efectiva.

La **metodología** de la **instrucción** parte del principio de estudio independiente y colaborativo. El sustento teórico predominante es el constructivismo, ya que el **usuario** puede buscar, inferir, deducir, investigar, seleccionar, sistematizar para lograr un **aprendizaje** significativo y construir su propio **aprendizaje**. Se utiliza como soporte técnico una aula virtual elaborada en la biblioteca, sugerimos que antes de iniciar cualquier actividad, se realice primero la exploración de todas las secciones del sitio web, que estructuran la guía de **aprendizaje**: presentación, objetivos, temas.

### 3 Los servicios de consulta en base a las TICs en México

Las tecnologías de la información y la comunicación tienen varios aspectos que deben tomarse en cuenta sobre todo si se habla de las TICs enfocadas a los **servicios de consulta**. Las TICs son medios y no fines que facilitan el **aprendizaje**. A continuación se mencionan algunas direcciones electrónicas disponibles en México.

- Universidad Nacional Autónoma de México. Biblioteca Nacional.  
Hemeroteca Nacional.  
<http://biblioteca.bibliog.unam.mx>

- 9 • Universidad Nacional Autónoma de México. Biblioteca digital. BiDi-  
UNAM *Sección General de Bibliotecas*  
<http://bidi.unam.mx/>

- Universidad de las Américas. Puebla. Referencia virtual.  
[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/vref/VRef\\_desc.html](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/vref/VRef_desc.html)

- 4 • Universidad Veracruzana. Biblioteca virtual.

[http://www.uv.mx/bvirtual/index.php?pg=av\\_form](http://www.uv.mx/bvirtual/index.php?pg=av_form)

- Universidad Iberoamericana. Ayuda en línea.

<http://www.bib.uia.mx/>

- Colegio de México. Biblioteca

<http://biblio.colmex.mx/coordserv/s-faq.htm>

## 4 Propuestas

### 4.1 Consulta virtual en artes plásticas

#### Guía de aprendizaje

##### Presentación

México ha jugado un papel importante en las **artes** plásticas desde la época prehispánica hasta nuestros días. La cultura mexicana ha enriquecido la cultura universal. El punto clave de la investigación en estas disciplinas es la obra misma, pintura, escultura, dibujo, trabajo, monumento, seguido por estudios críticos y reforzado finalmente por los instrumentos documentales como son las bibliografías, biografías, directorios, enciclopedias, hemerografías, imágenes, etc.

##### Objetivos

###### General

- Apoyar al **usuario** en su investigación con la información disponible en línea sobre los diferentes periodos del arte latinoamericano: prehispánico, virreinal, moderno o contemporáneo.

###### Específico:

- Familiarizar al **usuario** con las fuentes de información en línea y automatizadas, y los métodos de investigación en el área.

- Identificar y evaluar las fuentes de información.
- Elaborar proyectos de productos de información que apoyen la investigación en el arte latinoamericano en sus periodos prehispánico, colonial, moderno y contemporáneo.

## Temas

### Bibliografía

9 BHA (Bibliographie d'histoire de l'art/Bibliography of the history of art. Los Angeles, CA: Getty Information Institute, 1991-. [http://www.virtualref.com\\_verifier/22.htm](http://www.virtualref.com_verifier/22.htm) Fusión de RAA (Répertoire d'art et d'archeologie. Y RILA (Repertoire international de la litterature d'art).

*www.getty.edu/research/conducting\_research/bha*

### Biografías

10 Getty Union List of Artists Names (ULAN). Getty Institute [http://www.getty.edu/research/conducting\\_research/vocabularies/ulan/](http://www.getty.edu/research/conducting_research/vocabularies/ulan/)

### Clasificación

Library of Congress. Class N. Fine Arts. [www.loc.gov/catdir/cpsol/lcco/lcco\\_n.pdf](http://www.loc.gov/catdir/cpsol/lcco/lcco_n.pdf)

### Directorios

11 International directory of art libraries. La Haya: IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions), 1996-. <http://artlibrary.vassar.edu/ifla-idal/>

### Enciclopedias

12 Artyclopedia. <http://www.artcyclopedia.com/>

### Hemerografía

Anales del Instituto de Investigaciones Estéticas. UNAM. 1937-  
<http://www.analesiie.unam.mx>

← Méxicoarte. [http://132.248.123.90:8991/F/-/?func=find-b-0&local\\_base=ART01](http://132.248.123.90:8991/F/-/?func=find-b-0&local_base=ART01)

*Discurso visual*

Imágenes

13 Art resource. <http://www.artres.com/c/htm/Home.aspx>

Página web

Mex@rte. <http://www.mexicoarte.net>

#### 4.2 Creación de una biblioteca digital

La Red digital de información sobre artes plásticas suma acervos y recursos digitales, con base en el intercambio y la cooperación. Su objetivo es conformar un sistema de información especializado que contribuya a la difusión y a la producción de conocimiento en las disciplinas artísticas.

Miembros de la red:

Universidad Nacional Autónoma de México. Biblioteca Nacional. Hemeroteca Nacional. Colecciones digitales.

Universidad Nacional Autónoma de México. Dirección General de Bibliotecas.

Biblioteca digital.

Universidad Iberoamericana. Biblioteca digital.

Ibero-Amerikanisches Institut.

#### 4.3 Encuesta “Modelos de necesidades de información en historia del arte”.

Nombramiento

- Investigador
- Técnico Académico

*resultados se enviarán por correo electrónico  
de correos electrónicos  
de los interesados*

## Área de conocimiento

- Prehispánico
- Colonial
- Moderno
- Contemporáneo

Su opinión sobre los servicios de información de la biblioteca:

### 1. Colecciones

- Manuales
- Automatizadas

### 2. Herramientas bibliográficas

- Obras de consulta
- Bases de datos

### 3. Acceso

- Electrónico
- Presencial

### 4. Apoyo del personal de la biblioteca

- Búsqueda de información
  - Nacional
  - Internacional
  - Manual
  - Automatizada
- Préstamo interbibliotecario
- Adquisición de material
  - Compra
  - Canje
  - Donación

### 5. Sugerencias:

---

---

---

## 5 Conclusiones

La tecnología puede apoyar y aumentar el **aprendizaje** en el **usuario** y los **servicios de consulta** juegan un papel importante en el campo emergente de la investigación artística.

## 6 Bibliografía

- (1) David Tychoson. *On the desirableness of personal relations between librarians and readers: the past and future of reference service*. Chicago: American Library Association. RUSA . 2003.
- (2) Juanita Jara de Sumar. *El trabajo de referencia en la era digital*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Departamento de Humanidades, 2002.
- (3) Joseph Janes. *What is reference for?* Chicago: American Library Association. RUSA. 2003..
- (4) *Ibid.*
- (5) Juanita Jara de Sumar. *Op.cit.*
- (6) Buff Hirko y Mary Bucher Ross. *Virtual reference training*. Chicago. American Library Association. RUSA, 2004.