

COLEGIO NACIONAL DE BIBLIOTECARIOS
La Paz, Baja California, 16 y 17 de febrero de 2006

EBB

Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Filosofía y Letras

El perfil del bibliotecario de consulta, por Elsa Barberena Blásquez

Av. Azcapotzalco 218, México, D.F. CP 02099. Tel. 55274261

elsa@servidor.unam.mx elsabarberena@hotmail.com

Resumen

Se analizan las funciones básicas del bibliotecario de consulta enunciadas por Samuel Green con el fin de elaborar el perfil del bibliotecario de consulta actual que ha evolucionado de simple difusor de la información a ser instructor del usuario, y, si así lo desea, adquiera los conocimientos necesarios en el Programa de Maestría en Bibliotecología y Estudios de la Información de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Para concluir con la importancia que tiene para la certificación el promover diferentes perfiles profesionales en todo tipo de bibliotecas.

Introducción

Los antecedentes de las funciones básicas del bibliotecario de consulta han permitido definir lo que ahora se conoce como el servicio de consulta, en el cual los bibliotecarios interactúan de manera más directa con los usuarios.

Objetivo

Potenciar la figura del bibliotecario de consulta que al ofrecer servicios de consulta, de alta calidad, centrados en el usuario juega un papel democratizador en la sociedad.

Antecedentes

El primer artículo publicado del servicio de consulta fue en 1876 por Samuel Green (1). En él se definen las cuatro funciones básicas del bibliotecario de consulta y éstas son:

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

Aunque ha pasado más de un siglo desde que Samuel Green enunció las funciones, éstas siguen siendo las mismas. Se dice que Green fue un visionario que se anticipó 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 lectores, usuarios?

El instruir al usuario en el uso de la biblioteca, se refería a ayudar a los lectores a conocer como estaba la biblioteca organizada para aprovecharse del conocimiento contenido en los libros. Actualmente las bibliotecas son más complejas, tienen más recursos en diversos formatos, dan servicio a más personas en diferentes localidades y proporcionan instrucción de manera formal, organizando cursos en el uso de la biblioteca e informal, directamente al usuario que acude a la biblioteca.

La imagen que caracterizaba a la segunda función, asistir al lector en sus demandas de información, era la de una mujer sentada en un escritorio en un espacio lleno de obras de consulta a la que se acercaban los usuarios en demanda de información. Ahora se recomienda que el bibliotecario de consulta deambule por la sala de lectura y ofrezca apoyo a los lectores, usuarios. Es necesario abandonar el escritorio de consulta e ir con el estudiante en busca de la información. Al pasear el

bibliotecario de consulta por la terminales de computadora que se encuentran en la sala de lectura puede, de manera más fácil, brindar ayuda en los puntos críticos donde se requiera. El pasear abre el espacio de enseñanza que permite a otros estudiantes vecinos escuchar la lección.

Al ayudar al lector en la elección de buenas fuentes, el bibliotecario de consulta va más allá de recomendar novelas ya que con el aumento de recursos electrónicos y la Red sugiere no solamente libros sino estrategias de búsqueda. El bibliotecario de consulta interactúa con la Red, se comunica con otros a través de listas de interés y correo electrónico, evita la saturación de la información, responde a las preguntas con recursos impresos y electrónicos.

El recomendar al bibliotecario de consulta la promoción de la biblioteca dentro de la comunidad, adelantó el entorno dinámico alrededor del usuario de nuestros días. (2)

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

La comunidad la conforman los usuarios de los diferentes tipo de bibliotecas. Las públicas que dan servicio a los habitantes de una región geográfica específica; las universitarias que dan servicio a alumnos y maestros; las especializadas que dan servicio a los investigadores de las diferentes disciplinas; las escolares que dan servicio a los alumnos y maestros de las escuelas; las de organizaciones que dan servicios adecuados a las necesidades de la empresa.

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 que han hecho posible el cambio de una biblioteca física a una electrónica. Nos acostumbramos a que el proceso de cambio era gradual y ahora, relacionado con las tecnologías, es radical, casi de la noche a la mañana y de manera constante.

Es por ello que el contacto personal que existía antes con el usuario en donde su postura, gestos, entonación, etc. ayudaban a comprender mejor el contenido de la pregunta, ya no se da siempre. Ahora el usuario a través de la tecnología envía sus consultas las 24 horas del día y los siete días de la semana sin necesidad de desplazarse hacia la biblioteca, lo que hace el servicio de consulta prácticamente anónimo.

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 los servicios de consulta para poder satisfacer las necesidades de los miembros que forman estas comunidades.

Es así que el perfil del bibliotecario de consulta evoluciona de simple difusor de la información a ser instructor del usuario. Cada vez se transmite más a los usuarios, la forma de localizar la información mediante el conocimiento que el bibliotecario de consulta tiene de ella, para que vayan localizando por ellos mismos la información que necesitan.

Beck y Turner (3) nos dicen que es necesario orientar al usuario en el mundo cambiante y complejo de la biblioteca electrónica y considera que los usuarios son más receptivos para el aprendizaje de las estrategias de búsqueda en el momento que necesitan ayuda.

Por otro lado recomienda que el bibliotecario de consulta tiene que cambiar de actividad del que contestaba las preguntas sin la intervención del usuario, al que al igual que el maestro, que traslada la cátedra centrada en él hacia la actividad centrada en el alumno,

El bibliotecario de consulta pregunta:

- ¿Qué estabas pensando?

- **¿Cómo ibas a resolver el problema?**
- **Dime ¿Ya has buscado algo?**
- **¿Qué es lo que exactamente buscas?**
- **¿Podrías describir la estrategias de búsqueda que has utilizado?**

Al enmarcar las preguntas en términos de resolver el problema, el usuario empieza a pensar en su propia investigación como un proceso estratégico.

El perfil del bibliotecario de consulta

Jara de Sumar (4) nos dice que las cualidades fundamentales del bibliotecario de consulta tradicional no son muy diferentes a las del bibliotecario actual. Éstas son:

- **Ayuda a los usuarios a encontrar información, por lo que debe tener curiosidad intelectual para comprender debidamente al usuario que pregunta muchas veces detalles superfluos o intrascendentes o que no formula su pregunta con claridad.**
- **Es necesario que el bibliotecario de consulta se ponga en el lugar del usuario para entender sus necesidades de información, motivos y hasta dónde quiere llegar en su búsqueda.**
- **Agilidad mental, flexibilidad y buena capacidad de análisis y síntesis son otras cualidades importantes que le permiten al bibliotecario de consulta concentrarse en un tema con un usuario y pasar a otro o a otro nivel de análisis con el siguiente usuario que quizás pregunte sobre el mismo tema pero enfocado desde otro punto de vista.**
- **El bibliotecario de consulta trata con personalidades diferentes y actúa bajo tensión tanto él como el usuario. No obstante debe presentar una imagen tranquila que exprese la filosofía del servicio de consulta de la biblioteca.**

La diferencia del bibliotecario que trabaja en un ambiente electrónico es que debe agregar otras cualidades como son:

- Buena ortografía y rapidez de digitación.
- Ser autónomo y hasta cierto punto autosuficiente.
- Poder imaginar a la persona con la que realiza la entrevista.

Por lo que se refiere a los conocimientos el bibliotecario de consulta debe:

- Contar con una sólida cultura general que le permita interpretar correctamente las preguntas y ubicarlas en su contexto general, periodo o situación geográfica, en cualquier tipo de biblioteca.
- Contar con una especialidad vinculada con la especialidad de la biblioteca universitaria o especializada en la que trabaja.
- Desarrollar correctamente la entrevista, ya sea en tiempo real o virtual como mediador entre la información disponible y la necesidad de la información, no sólo dentro de la biblioteca, ni con objetos específicos como son los libros, sino también a través de la información que fluye de la Red.
- Conocer a fondo las colecciones de consulta física y electrónica, a lo que yo añadiría una evaluación rigurosa debido a la cantidad de recursos existentes.
- Tener un excelente dominio de la lengua materna, hablar y comprender por lo menos la lengua extranjera de uso más frecuente en el entorno laboral.
- Manejar la tecnología con la que trabajará de manera eficiente; es decir conocimiento de los principales comandos del sistema operativo y de la configuración de su equipo.
- Dominar las estrategias de búsqueda electrónica y conocer las virtudes y defectos de las diversas interfaces de búsqueda.

Programa de Maestría en Bibliotecología y Estudios de la Información de la Universidad Nacional Autónoma de México (5).

Ahora se preguntarán ustedes donde puede adquirir el bibliotecario de consulta estos conocimientos que reforzarán sus cualidades fundamentales.

Mi experiencia de 23 años de docencia en el Posgrado de Bibliotecología de la Facultad de Filosofía y Letras, me permite, si es que están interesados en ser bibliotecarios de consulta, recomendarle este Programa.

El Programa de la UNAM contempla los siguientes campos del conocimiento:

- Información, conocimiento y sociedad.**
- Organización de la información documental.**
- Tecnología de la información.**
- Sistemas y servicios bibliotecarios y de información.**
- Usuarios de la información.**

No obstante que el cuarto campo de conocimiento, los sistemas y servicios bibliotecarios y de información, es el que está más directamente relacionado con los recursos informativos en las disciplinas humanístico-científicas y tecnológicas al optimizar la aplicación de los recursos en beneficio de los servicios, creo importante señalar que cada uno de los campos de conocimiento restantes del Programa también cooperan en la adquisición de los conocimientos del bibliotecario de consulta.

El primer campo, información, conocimiento y sociedad, permite estudiar la información y el conocimiento, desde el punto de vista de la interacción de las diversas disciplinas. Se ha mencionado que el bibliotecario de consulta debe contar con una sólida cultura general además de una especialidad

lo que lo sitúa en un ambiente inter y multidisciplinario para participar en equipos y realizar proyectos teóricos y aplicados.

El segundo campo, organización de la información documental, al controlar los flujos de información, los procesos para el intercambio y la normalización de la misma, hace posible que el bibliotecario de consulta realice su trabajo de manera eficiente.

El tercer campo, tecnología de la información, que permite al estudiante el estudio de los métodos, conceptos, objetos y procesos en que se fundamentan las tecnologías de la información es imprescindible para que el bibliotecario de consulta determine su utilidad para registrar, sistematizar, transmitir, buscar y procesar datos e información.

El quinto y último campo de conocimiento, usuarios de la información, le permite al bibliotecario de consulta determinar el impacto de la comunicación y las relaciones humanas y de las tecnologías de la computación y telecomunicaciones en el comportamiento de los usuarios de la información.

Este último campo de conocimiento, parece que retoma uno de los objetivos del primer campo por lo que le permitirá al bibliotecario de consulta comprender la información como un recurso estratégico para el avance social de los habitantes de una comunidad.

Conclusión

La certificación asegura la calidad de un producto, de un organismo o de una persona. En el caso que nos ocupa, el bibliotecario de consulta además de adquirir los conocimientos en el programa académico debe mostrar capacidad para utilizar correcta y eficazmente esos conocimientos.

El proceso de cambio radical relacionado con las tecnologías hace que los perfiles profesionales tiendan a diversificarse con el fin de adaptarse a la comunidad de los diferentes tipos de bibliotecas.

A continuación presento una ficha para caracterización del perfil profesional según conocimientos teóricos y prácticos basado en el solicitado por el Servicio de Certificación de SEDIC (Sociedad Española de Documentación e Información Científica)

Notas:

- (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) Ibid.
- (3) Susan E. Beck y Nancy B. Turner. *On the fly BI: reaching and teaching from the reference desk*. The Haworth Press, 2001.
- (4) Juanita Jara de Sumar. *El trabajo de referencia en la era digital*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Departamento de Humanidades, 2002. p. 20-22.
- (5) *Programa de Maestría y Doctorado en Bibliotecología y Estudios de la Información*. México: UNAM. Facultad de Filosofía y Letras, 2005. p. 5-8.

CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DEL BIBLIOTECARIO DE CONSULTA, SEGÚN CONOCIMIENTOS TEÓRICOS Y PRÁCTICOS

1. IDIOMAS

1.1 Inglés

Conocimiento básico	Conocimiento avanzado	Dominio	Documentos justificativos

1.2 Otra lengua

Conocimiento básico	Conocimiento avanzado	Dominio	Documentos justificativos

2. CONOCIMIENTOS GENERALES

2.1 Expresión oral y escrita

Conocimiento básico	Conocimiento avanzado	Dominio	Documentos justificativos

2.2 Técnicas de comunicación

Conocimiento básico	Conocimiento avanzado	Dominio	Documentos justificativos

2.3 Técnicas de evaluación

Conocimiento básico	Conocimiento avanzado	Dominio	Documentos justificativos

2.4 Técnicas pedagógicas y didácticas

Conocimiento básico	Conocimiento avanzado	Dominio	Documentos justificativos

2.5 Curiosidad intelectual

Conocimiento básico	Conocimiento avanzado	Dominio	Documentos justificativos

2.6 Capacidad de análisis y síntesis

Conocimiento básico	Conocimiento avanzado	Dominio	Documentos justificativos

2.7 Cultura general (Arte, Ciencias, Ciencias Sociales, Geografía, Historia, Lengua, Literatura y Técnica)

Conocimiento básico	Conocimiento avanzado	Dominio	Documentos justificativos

2.8 Especialidad

Conocimiento básico	Conocimiento avanzado	Dominio	Documentos justificativos

2.9 Tecnología de la información

Conocimiento básico	Conocimiento avanzado	Dominio	Documentos justificativos

3. CONOCIMIENTOS Y TÉCNICAS ESPECÍFICAS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

3.1 Conocimientos del medio profesional

Conocimiento básico	Conocimiento avanzado	Dominio	Documentos justificativos

3.2 Proceso de selección y obtención de la información

Conocimiento básico	Conocimiento avanzado	Dominio	Documentos justificativos

3.3 Tratamiento físico de los soportes de la información

Conocimiento básico	Conocimiento avanzado	Dominio	Documentos justificativos

3.4 Análisis y representación de la información

Conocimiento básico	Conocimiento avanzado	Dominio	Documentos justificativos

3.5 Descripción, organización y almacenamiento de la información

Conocimiento básico	Conocimiento avanzado	Dominio	Documentos justificativos

3.6 Recuperación de la información

Conocimiento básico	Conocimiento avanzado	Dominio	Documentos justificativos

3.7 Orientación a usuarios

Conocimiento básico	Conocimiento avanzado	Dominio	Documentos justificativos

3.8 Formación a usuarios

Conocimiento básico	Conocimiento avanzado	Dominio	Documentos justificativos

3.9 Elaboración de productos de información

Conocimiento básico	Conocimiento avanzado	Dominio	Documentos justificativos

CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DEL BIBLIOTECARIO DE CONSULTA SEGÚN CONOCIMIENTOS TEÓRICOS Y PRÁCTICOS

1. IDIOMAS

1.1. Inglés

Conocimiento básico Conocimiento avanzado Dominio Documentos justificativos

1.2. Otra lengua

Conocimiento básico Conocimiento avanzado Dominio Documentos justificativos

2. CONOCIMIENTOS GENERALES

2.1. Expresión oral y escrita

2.2. Técnicas de comunicación

2.3. Técnicas de evaluación

2.4. Técnicas pedagógicas y didácticas

2.5. Curiosidad intelectual

2.6. Capacidad de análisis y síntesis

2.7. Cultura general (Arte, Ciencias, Ciencias Sociales, Geografía, Historia, Lengua, Literatura y Técnica)

2.8. Especialidad

2.9. Tecnología de la información

3. CONOCIMIENTOS Y TÉCNICAS ESPECÍFICAS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

3.1 Conocimiento del medio profesional

3.2 Proceso de selección y obtención de la información

3.3 Tratamiento físico de los soportes de la información

3.4 Análisis y representación de la información

3.5 Descripción, organización y almacenamiento de la información

3.6 Recuperación de la información

3.7 Orientación a usuarios

3.8 Formación a usuarios

3.9 Elaboración de productos de información