

## Consulta o referencia virtual

Noemi Dolores Acosta Fuentes,  
Ana Bertha Santiago Flores,  
Óscar Manuel Silva Zamora  
(Alumnos del Posgrado en Bibliotecología)  
Elsa Barberena Blázquez  
(Profesora del Colegio de Bibliotecología)

En este espacio nos proponemos presentar a los alumnos y profesores de la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM, información sobre los servicios de consulta virtual que ofrecen las bibliotecas mexicanas a través de Internet. El servicio de consulta, también llamado de referencia —traducción de la palabra en inglés "reference"— es el que proporcionan las bibliotecas desde el siglo XIX. En las bibliotecas mexicanas este servicio ha sido reconocido desde

## ◆ Rompecabezas

1823 en el Archivo General de la Nación, y existen dos tipos: a) la consulta o referencia real; es decir, un lector o usuario la solicita personalmente al bibliotecario de consulta en la biblioteca, y b) la consulta o referencia virtual a través de Internet que se practica actualmente.

El primer artículo acerca de este servicio fue publicado en 1876 por Samuel Green, bibliotecario norteamericano, y en él se definen las cuatro funciones básicas del bibliotecario de consulta: a) instruir al usuario en el uso de la biblioteca; b) asistir al lector en sus demandas de información; c) ayudar al lector en la elección de buenas fuentes informativas o de búsqueda, y d) promover la biblioteca entre la comunidad.

Estas funciones se refieren a la consulta real. Si las comparamos con la virtual, no encontramos grandes diferencias, lo cual quiere decir que el uso de la tecnología es lo que la ha hecho virtual, pues nos ha permitido extender este servicio más allá de los muros de las bibliotecas y, en buena medida, como dice la doctora Tatiana Sule, "alimentar la sed insaciable del conocimiento".

Por su parte, Joseph Janes, otro bibliotecario norteamericano, menciona que el servicio de consulta a finales del siglo XIX y principios de XX respondió a situaciones tales como el incremento en el número y variedad de recurso de información: la complejidad de es-

tos recursos, la diversidad de lectores usuarios de las bibliotecas, y la introducción de nuevas tecnologías, como el teléfono, el fax, las computadoras y las telecomunicaciones.

Se dice que Green fue un visionario que se adelantó a su época. En las cuatro funciones enunciadas por este autor, el lector usuario es el personaje principal. En nuestro caso, son los alumnos y profesores de nuestra Facultad quienes se verán beneficiados con este servicio de consulta o referencia virtual.

A continuación damos algunos ejemplos de consulta o referencia virtual disponibles en México, así como indicaciones para su acceso:

Biblioteca Palafoxiana, Puebla  
Dirección electrónica:  
<http://www.bpm.gob.mx/frame.asp?pagina=pregunta&idm=es>  
Botón: Preguntas al bibliotecario  
Disponibilidad: gratuito

Biblioteca Daniel Casío Villegas,  
de El Colegio de México  
Dirección electrónica:  
<http://biblio.colmex.mx/>  
Botón: Solicitud de información  
Disponibilidad: gratuito

Biblioteca de las Artes  
Dirección electrónica:  
<http://www.enca.gob.mx/bibart/>  
Botón: Consulta  
Disponibilidad: gratuito

Instituto Politécnico Nacional  
Biblioteca Nacional de Ciencia  
y Tecnología  
Dirección electrónica:  
<http://azul.bnct.ipn.mx>  
Botones: Biblioteca digital

## ◆ Rompecabezas

Preguntas frecuentes  
Disponibilidad: gratuito

Por los ejemplos mencionados anteriormente, hemos visto que al servicio de consulta o referencia virtual se le ha llamado de distintas maneras: preguntas al bibliotecario, solicitud de información, consulta, preguntas frecuentes, ayuda y guías, contáctanos, servicios al público, preguntas de consulta, formular una consulta, servicios digitales, biblioteca digital, bibliotecas, referencia virtual, ayuda en línea, consulta electrónica, formato para consulta, sugerencias, asesoría virtual y formulario de consulta. Nosotros creemos que es necesario uniformar criterios y definir conceptos para ofrecer un mejor y verdadero servicio de consulta o referencia virtual que, como nos dice Lina Escalona, "repercutan en el mejoramiento y desarrollo cultural y académico de la sociedad".