

# **SERVICIOS DE CONSULTA**

**por la Dra. Elsa Barberena Blásquez**

Asociación de Bibliotecarios Poblanos

13 de julio del 2001

## **Introducción**

Agradezco la oportunidad que me brinda la Asociación Poblana de Bibliotecarios para reflexionar con ustedes las oportunidades y los retos que enfrentamos los bibliotecarios en relación a los servicios de consulta e información.

## **Los servicios de consulta**

Los servicios de información o de consulta en las bibliotecas de acuerdo a las pautas para servicios de información de la ALA (American Library Association) presentan una variedad de formas que incluyen asistencia directa personalizada, directorios, señalamientos, asesoramiento de lectura, uso de recursos de información impresos y electrónicos, disseminación de la información que anticipa las necesidades de los usuarios, acceso a la información electrónica.

Estos servicios deben considerar el comportamiento en la búsqueda de información, las necesidades de información y las expectativas de los miembros de la comunidad a los que atiende la biblioteca.

Proveer información es la última prueba de lo que se hace en una biblioteca. La contribución de nuestra disciplina a la sociedad se da en los sistemas y servicios de información. Los bibliotecarios no solamente proporcionan los servicios de información sino también los evalúan y mejoran su efectividad. Algunos inclusive los diseñan.

Actualmente estos servicios han trascendido el espacio físico de las bibliotecas, prácticamente no tienen fronteras, permiten una democratización de la cultura, y juntas información y tecnologías de la comunicación crean la sociedad del conocimiento.

En esta sociedad, en donde cada año las computadoras duplican su poder y disminuyen su precio, en donde existe una riqueza de información al alcance de los interesados, el bibliotecario desempeña un papel muy importante como intermediario de la información al organizar ésta de una manera más estructurada y de evaluar no solamente las fuentes impresas sino las electrónicas en beneficio del llamado usuario, cliente, lector.

El lector ha pasado de leer únicamente libros, a consultar en la computadora índices, resúmenes, bases de datos, páginas web. No quiero implicar que los

impresos sean obsoletos. Están todavía de manera mayoritaria en las colecciones de las bibliotecas.

No obstante desde 1990 los servicios de consulta e información han evolucionado de un mundo centrado en volúmenes impresos a la red electrónica. Por ejemplo, las estanterías de volúmenes de resúmenes e índices han sido reemplazadas por computadoras. La información se localiza de manera más ágil y rápida a través de temas, palabras claves, lenguaje natural, lógica booleana.

La naturaleza electrónica del servicio de consulta e información es más compleja que en el pasado, más fuentes, más opciones, más expectativas de los usuarios.

Consulta significa más que proveer respuestas a preguntas individuales. Con el servicio se ayuda a los usuarios a sintetizar la información contenida en la variedad existente de bases de datos.

Se necesita un pensamiento crítico por parte del bibliotecario para atender de manera cualitativa las necesidades del usuario.

## **Contribuciones del bibliotecario**

En la conferencia anual de la IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) que tuvo lugar en Jerusalén el año pasado, Christopher Edwards del Consejo Británico definió las contribuciones tradicionales del bibliotecario y las actualizó a nuestro mundo contemporáneo.

Algunas de éstas son:

El **acceso** a la información que se construía alrededor de las instituciones al ofrecer los servicios en el sitio (in situ), se brinda actualmente no sólo si se instalan filas de computadoras con acceso a internet en las bibliotecas sino al permitir el acceso al material desde donde los usuarios viven y trabajan.

El instinto comunitario de los bibliotecarios ha permitido el trabajar de manera cooperativa porque ninguna biblioteca puede abarcar todo.

En el futuro nuestros colaboradores, y yo creo que ya se da en el presente, no serán otras bibliotecas sino además los proveedores de contenido del material y las compañías de información y comunicación tecnológicas.

Se incluirán a nuestros usuarios como socios **colaboradores** porque estaremos creando conocimiento además de proveer información. Por ejemplo las universidades actuarán como editoriales electrónicas. La UNAM es una de ellas y se puede consultar en la siguiente dirección (<http://www.unam.mx> - revistas electrónicas).

La necesidad de **estructurar el conocimiento** es más importante que nunca.

El acceder a la red es como entrar a una gran biblioteca sin catálogo. Las habilidades del bibliotecario en seleccionar y asegurar la calidad de la información son invaluableles.

El bibliotecario **imparte habilidades**, ayuda a sus comunidades a ser consumidores críticos, aprendices confidentes y creadores del conocimiento.(1)

### **Acceso a la información y al documento**

En su artículo dos colegas de la Biblioteca Universitaria de Huelva, España destacan entre los servicios más importantes de las bibliotecas, de cara a la investigación el dar acceso a la información y al documento. (2)

Estos conceptos se entretajan, y para alcanzar su objetivo son de importancia dos aspectos:

1. Existencia de los recursos materiales necesarios para acceder a la información utilizando herramientas como son los impresos, microformas, CD-ROM y el 'Internet'. Mediante la Red es posible acceder a los catálogos de las bibliotecas del mundo y a una variedad de sitios que permiten conocer y obtener para el usuario el material documental que necesita y del que no se dispone en la biblioteca. La multitud de fuentes de información ha multiplicado las posibilidades de los servicios de información a los usuarios, quienes se ven beneficiados por una información cada vez más rica.
2. Contar con bibliotecarios especializados que planifiquen el trabajo, estén motivados, preparados profesionalmente y suficientemente cualificados. Dichos bibliotecarios han de tener un conocimiento detallado de las fuentes de información, sin importar el soporte en que se encuentren, y han de saber como explotarla eficazmente para adecuarlas a las necesidades de cada usuario.

Por lo tanto para ofrecer un alto porcentaje de respuestas completas y correctas los servicios de consulta requieren una buena colección de fuentes de información y un personal con un amplio conocimiento de ellas. Con el apoyo de la Red las bibliotecas y los centros de información pueden ofrecer servicios de información mejorados a sus usuarios.

Más adelante los autores enumeran las herramientas que puede utilizar el bibliotecario en el desempeño de su labor en los servicios de consulta o información:

### **El correo electrónico.**

La facilidad , fiabilidad y rapidez de las comunicaciones realizadas a través del correo electrónico han incidido muy positivamente en el entorno de los servicios de consulta.

En la actualidad la mayoría de las bibliotecas disponen de direcciones de correo electrónico que han permitido simplificar y aumentar la velocidad de las comunicaciones con el fin de solicitar préstamos interbibliotecarios y documentos, formular preguntas que antes se realizaban vía teléfono, fax o correo postal.

### **Conexión en línea a catálogos de bibliotecas.**

Cada vez hay más instituciones que tienen sus fondos bibliográficos informatizados y que han elaborado catálogos colectivos.

Un ejemplo es la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM (<http://dgbiblio.unam.mx>) al reunir la información sobre los catálogos colectivos de los libros, tesis, mapas y publicaciones periódicas que se encuentran en la Universidad a través de LIBRUNAM, TESIUNAM, MAPAMEX y SERIUNAM.

### **Listas de correo o distribución.**

Las necesidades de difundir conclusiones de estudios, realizar consultas a otros colegas, anunciar eventos, ha potenciado el uso de las listas de correo o distribución. Este servicio permite la distribución de mensajes a un conjunto de personas interesadas en un tema concreto. Los mensajes enviados automáticamente a estas listas son leídos por varias personas que incluyen a todos los usuarios apuntados en ella.

El SALALM (Seminar on the Acquisition of Latin American Materials) tiene una lista de interés en el tema de los estudios latinoamericanos a nivel mundial ([lala-l@listser.uga.edu](mailto:lala-l@listser.uga.edu)).

La ALAA (Association for Latin American Art) permite la comunicación entre los historiadores, críticos, bibliotecarios, investigadores, y artistas interesados en el arte de América Latina. ([staciew@u.arizona.edu](mailto:staciew@u.arizona.edu))

BIBLIOMEX es otra lista en donde expresan sus opiniones los bibliotecarios de México además, de ser una herramienta de difusión de la profesión.



### **La página Web.**

Es la tarjeta de presentación de una institución, organismo, sociedad, etc. que orienta al usuario sobre los servicios de información que pueden ofrecer.

### **Los marcadores o 'bookmarks'.**

Con el fin de lograr una mayor optimización de los recursos en 'Internet' debemos organizar los marcadores en el navegador, de tal manera que se pueda navegar de forma rápida por los diferentes bloques informativos de acuerdo a las necesidades específicas que se tengan en cada momento.

Hay que tener en cuenta que este catálogo de marcadores se debe mantener al día para conservar la importancia de esta herramienta.

### **Política de consulta**

Uno de los elementos para evaluar, mejorar el diseño y el acceso a la información es establecer una política de consulta.

### **Antecedentes**

Para la reunión de la International Federation of Library Associations (IFLA) que tendrá lugar en la ciudad de Boston, en agosto de este año, se solicitó por medio del 'internet' enviar la política de consulta en la Biblioteca.

Debido a que el resultado de mis pesquisas fue prácticamente inexistente por lo que se refiere a políticas de consulta en bibliotecas mexicanas, sugerí a mis estudiantes de maestría del curso de recursos de información en ciencias

sociales, la elaboración de una página 'web' previa selección de un tema específico: **La Biblioteca de Consulta en Internet**.

Es así que se seleccionaron los siguientes temas: demografía, lingüística, bibliotecología y ciencia de la información, historia, psicología educativa y legislación.

La elaboración de esta página 'web' tenía dos propósitos: 1) organizar la información dispersa en las bases de datos; 2) proponer políticas de información en áreas específicas. No está por demás subrayar que los teóricos de la bibliotecología coinciden en que una de las principales funciones de las bibliotecas es **informar**.

Y esta función ha existido desde las Casas de la Vida egipcias, las bibliotecas del rey egipcio Ramsés II (1304-1257 a.c.), la de Asurbanipal, rey de Asiria (668-627 a.c.), y la de Alejandría, durante el reinado de Tolomeo II (282-246 a.c.) hasta nuestros días. La diferencia en nuestra época contemporánea es el uso de la tecnología.

### **Objetivos:**

El objetivo general de la **Biblioteca de Consulta en Internet** era crear una biblioteca de consulta virtual semejante a la organizada por la Utah State University Library (<http://www.emerald-library.com>).

Los objetivos de cada página 'web' se transcribieron como primer punto de la política de información. De alguna manera se coincidió en: 1) definición del área específica; 2) usuario al que está destinada; 3) difusión de los recursos de información; 4) almacenamiento de estos recursos en la red utilizando descriptores para su organización; 5) inclusión de la página 'web' como parte de los servicios de consulta e información de una biblioteca o de un grupo profesional como podría ser la Asociación Mexicana de Bibliotecarios (AMBAC) o el Colegio Nacional de Bibliotecarios (CNB).

Así se contemplaron los diversos aspectos relativos a la oferta de la información tales como dar respuestas precisas y actualizadas a los usuarios, buscar la **información** en varias bibliotecas, instruir en el uso de las fuentes de información, compilar bibliografías y guías de lectura y ofrecer servicios de actualización.

#### **Misión:**

La Misión de cada una de las páginas 'web' fue proveer a los miembros de sus respectivas comunidades acceso a los recursos de la red para apoyar el conocimiento a través de la **información** organizada.

#### **Criterio de selección:**

Se consideraron los siguientes criterios de selección para incluir los registros en las páginas 'web'.

## Contenido

### Tipo de sitio

De preferencia no se incluyen sitios que consista primordialmente en enlaces a otros sitios y mayormente son de índole gratuito.

### Alcance

Se limita el tema cubierto contra la inclusión de temas generales.

### Precisión

Los sitios de enlace están basados en el contenido y propósito originales de las páginas 'web'.

### Actualización

Se consideraron los sitios que son estáticos por naturaleza a aquellos que cambian constantemente. También se tomaron en cuenta las actualizaciones de cada sitio ya que son importantes para la calidad del sitio.

### Autoridad

Se ha considerado, de manera importante, la autoridad del autor, del editor y de la organización detrás de cada registro.

## PÁGINAS WEB

<http://www.mexicoenweb.net/>

[http://members.nbc.com/apolinar\\_sánchez/RED.html](http://members.nbc.com/apolinar_sánchez/RED.html)

## NOTAS:

- (1) Edwards, Christopher."Global knowledge: a challenge for librarians".  
IFLA journal 27(2):65-69 (2001).
- (2) Alvarez Alvarez, Ma. Antonio, Marta Suárez Samaniego."Recursos de internet y acceso al documento". Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios (56):33-46 (septiembre,1999).