

## EL BIBLIOTECÓLOGO DE CONSULTA EN MEXICO

Por: Elsa Barberena Blázquez

### Introducción

A pesar de que el servicio de consulta ha sido reconocido en las bibliotecas mexicanas desde 1823 en el Archivo General de la Nación y que se han impartido cursos de consulta desde 1925, cuando se creó la Escuela Nacional de Bibliotecarios del Departamento de Bibliotecas de la Secretaría de Educación, no hay suficientes bibliotecólogos de consulta.

El número de bibliotecas es de 3,047 bibliotecas públicas, 554 escolares, 950 universitarias, 448 especializadas, una nacional, más los centros de información y documentación.(1)

Durante la década 1970-80 había 727 bibliotecólogos contra una demanda de 1562 profesionales. La Secretaría de Educación Pública hizo un estudio en el que indica que para el año 1992 habría 1,174 y una demanda de 2,994 bibliotecólogos.(2)

Las bibliotecas son las entidades sociales que transfieren información; ¿Cuántos bibliotecólogos se necesitan para transferirla?. En otro estudio se estima que 2,500.(3) ¿Cuántos de ellos serán bibliotecólogos de consulta?.

Espero que la respuesta sea que la mayoría, porque la "Era de la Información" y la "Sociedad del Conocimiento" necesitan especialistas de consulta/información como transmisores de información.

Pienso que la imagen del bibliotecólogo sería más positiva si el primer contacto que tuviera el usuario en la biblioteca fuera con un bibliotecólogo de consulta.

Los puestos de consulta están entre los que más exigen profesionalmente y entre los que ofrecen la posibilidad de tratar con la información en la búsqueda del conocimiento.

En México hay una necesidad de transformar las bibliotecas en centros informativos de apoyo y para poder lograrlo es necesario contar con bibliotecólogos de consulta quienes como especialistas de la información darán servicios a instituciones académicas, industriales y de investigación.

### Servicios de consulta/información

El servicio de consulta ha sido reconocido en las bibliotecas mexicanas desde 1823 en el Archivo General de la Nación; en 1825 en la Biblioteca Nacional de Antropología; en 1867 en la Biblioteca Nacional de México; en 1925 en la Biblioteca del Banco de México; en 1928 en la Biblioteca de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público; en 1930 en la Biblioteca del Instituto Panamericano de Geografía e Historia; en 1940 en la Biblioteca del 'Mexico City College'; en 1941 en la Biblioteca de El Colegio de

México; 1942 en la Biblioteca Benjamín Franklin; en 1944 en la de la Nacional Financiera; en 1946 en la Biblioteca de México de la Secretaría de Educación Pública; en 1951-1954 en el Centro de Documentación Científica y Técnica de México y actualmente en muchas bibliotecas más.(4)

¿Qué se entiende por servicio de consulta/información? Es una variable del proceso de consulta, es la provisión formal de información a través de diversos formatos por parte de un bibliotecólogo de consulta que actúa como intermediario entre la persona que pregunta y las fuentes de información.

Desafortunadamente no todas las bibliotecas que dicen contar con servicio de consulta lo tienen.

Los servicios de información se han establecido para afrontar las necesidades de personas en otros ámbitos; un ejemplo es la información proporcionada por la revista El Consultor, que registra "Consultas resueltas hasta la fecha, 704; consultas en estudio, 46. Como las consultas se van resolviendo en el orden que se reciben, muchas veces no irá la contestación a vuelta de correo por el elevado número a que han llegado."(5)

Sin embargo, hasta ahora, se ha puesto mayor énfasis en la adquisición y organización de la documentación en las bibliotecas, que en el acceso a la información.

Actualmente existen varias actividades que están cambiando la naturaleza del servicio de consulta/información:

- a) En las bibliotecas especializadas, la aparición de los bancos de información, el uso frecuente de índices y resúmenes, el aumento en la variedad de formas y formatos, las redes, las tecnologías electrónicas, el uso de tesauros.

El Centro de Información Científica y Humanística (CICH) de la UNAM es un centro que ha elaborado bancos de información (BIBLIOGRAFIA LATINOAMERICANA, CLASE, PERIODICA) también existe la edición impresa de estos índices y junto con INFOBILA del Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas prepara el transferir la información a disco óptico (CD-ROM).

Con el apoyo del CICH la Unidad de Bibliotecas de la Coordinación de la Investigación Científica de la UNAM ha elaborado las bases de datos CIME y CIME B (Ciencia en México-Publicaciones periódicas científicas mexicanas del siglo XIX y científicos mexicanos) y la Sección de arte de la AMBAC la base de datos bio-bibliográfica sobre artes plásticas y arquitectua MEXICOARTE.

El Consejo Nacional de Ciencias y Tecnología (CONACYT) desde 1986 ha apoyado el desarrollo de bancos nacionales de información. A disposición del usuario se encuentran bancos de información sobre patentes, normas oficiales mexicanas, campañas políticas presidenciales, ciencias políticas y sociales, literatura, medicina veterinaria, legislación, investigación científica.

El CONACYT a través de SECOBI (Servicios de consulta a bancos de información) proporciona a nivel nacional información sobre bancos nacionales e internacionales. En 1988 fueron 221 consultas a los bancos nacionales y 4,743 a los bancos internacionales. El Banco que encabeza la lista de más solicitados a nivel nacional es SIEBANXICO sobre economía, con 164 horas y a nivel internacional DIALOG, con 2537 horas de conexión (on-line searching hours).(6)

b) En las bibliotecas universitarias la complejidad y expansión de la información, el uso de colecciones locales y remotas, los planes de adquisición cooperativa, y el desarrollo planificado de colecciones.

Estas actividades se han visto apoyadas no solamente con la información en línea del banco de información de la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM, LIBRUNAM, sino en un horizonte más amplio con la transferencia de la información de este banco a disco-óptico (CD-ROM).

c) En las bibliotecas públicas la presión de brindar servicio de consulta/información con las colecciones de consulta que finalmente se adquirieron para estas bibliotecas recientemente organizadas.

En éstas también se cuenta con el banco de información BIBLIOS que recoge la información de las colecciones bibliográficas.

A pesar de que la biblioteca pública, como lo afirma Domingo Sarmiento "forma parte (que no formaba antes) del organismo social como la escuela obligatoria y gratuita"(7) en América Latina desde 1877, se está apartando de su contexto social, sino va junto (de la mano) con el valor otorgado a la información y las nuevas tecnologías.

#### Papeles del bibliotecólogo de consulta

De acuerdo al documento publicado por la American Library Association A Commitment to Information Services: Developmental Guidelines, el bibliotecólogo de consulta es el especialista de información que actúa como intermediario o negociador para presentar la diversidad de las fuentes de información.(8)

El bibliotecólogo de consulta no solamente actúa como intermediario entre la documentación y los usuarios sino que puede jugar diferentes papeles: 1) organizador de una colección de información; 2) identificador de las necesidades de los usuarios; 3) maestros; 4) investigador.

Es importante enfatizar que el bibliotecólogo de consulta trabaja con información. Requiere no sólo aspirar a un conocimiento enciclopédico sino también de practicar la metodología sistemática de investigación de un especialista.

Si ha de transferir los datos o la información al usuario, debe tener habilidades para la comunicación, para el consejo y la entrevista, y estar familiarizado con las necesidades de información del público en general, o del especialista en humanidades, ciencias sociales, ciencias, tecnología o administración de empresas.

La identificación de los usuarios y sus necesidades de información incluyen: a) diseminación ágil de la información; b) filtrado adecuado de información; c) cantidad suficiente de información al momento oportuno; d) conseguir información fácil de bajo costo; e) saber acerca y como utilizar los sistemas de información disponibles; f) elaborar síntesis de la literatura; g) hacer expedita la comunicación interpersonal; h) saber guiar a los usuarios a campos de estudio fuera de su propio campo de conocimiento; i) procurar que el usuario reciba la información en la forma deseada, oral o escrita y en idioma comprensible; j) proporcionar la información antes de que ésta se solicite; k) fomentar el curiosoear con el fin de que la documentación periférica lleve a otras necesidades de información no formuladas; l) estar al tanto de investigaciones en proceso.(9)

Estas habilidades le permitirán pensar, hablar y escribir claramente, y así el bibliotecólogo de consulta podrá ser un maestro efectivo; será capaz de planear y llevar a cabo presentaciones a clases, y producir una variedad de materiales didácticos.

Si está familiarizado con una amplia variedad de fuentes de consulta en la literatura de una disciplina, y tiene conocimientos a fondo de una o más áreas temáticas, así como competencia en las técnicas metodológicas, puede hacer investigación.

Por otro lado, el bibliotecólogo de consulta puede actuar como: 1) administrador; 2) líder; 3) agente de cambio.

Si tiene que familiarizarse con las políticas de personal y procedimientos de la institución, y entender la operación de los servicios técnicos, así como aplicar algunos principios básicos de la administración concerniente a la supervisión, presupuesto y planeación, puede actuar como administrador.

La literatura dice que los bibliotecólogos, en todo el mundo, sufren en términos de 'status' y reconocimiento otorgado a su profesión. Al mismo tiempo, el status del especialista en información, está creciendo, en algunos casos debido a una habilidad tecnológica y no a la búsqueda del conocimiento.

En nuestros días, el conocimiento es escaso mientras que la información es abundante, gracias a las nuevas tecnologías altamente transportables, característica que aumenta su acceso, pero no necesariamente produce conocimiento.(10)

El bibliotecólogo de consulta puede actuar como líder en el campo de la tecnología; las computadoras y las telecomunicaciones ofrecen la oportunidad de aumentar el acceso a la información más

allá de lo que se había logrado hasta ahora. La actividad de la información incluye toda la información y el conocimiento que se puede acceder y transmitir en forma electrónica. Los archivos electrónicos son: los archivos de información sobre la comunidad, el sistema electrónico de mensajes, datos sobre la comunidad, libros producidos electrónicamente como las enciclopedias. (11)

En México se encuentran estos elementos que caracterizan a una biblioteca electrónica en algunas unidades de información (UBIC, CUIB, CICH, DGB, INFOTEC, COLEGIO DE MEXICO, UIA, BBF, AMLIRC entre otras) en donde se administran los recursos por medio de la computadora, se enlaza al proveedor con el usuario de la información por canales electrónicos, se cuenta con personal que interviene en la transacción electrónica cuando es solicitada, se almacena, organiza y transfiere información al usuario por medio de canales electrónicos.

Es necesario que otras bibliotecas cuenten con estas facilidades con el fin de que el reconocimiento de un 'status' para el bibliotecólogo de consulta crezca en la medida en que pruebe que es esencial para la transferencia de la información. Entonces se podrá convertir en líder en la "Era de la Información" así como en la "Sociedad del Conocimiento".

Si el bibliotecólogo de consulta acepta el desafío la imagen de líder lo llevará a ser agente de cambio en su país, de la dependencia a la independencia.

#### Educación para el trabajo de consulta/información en México

Los cursos de consulta se han impartido en México desde 1925, cuando se creó la Escuela Nacional de Bibliotecarios del Departamento de Bibliotecas de la Secretaría de Educación.

El curso de biblioteconomía por correspondencia, que pertenecía a la misma Secretaría, se estableció en 1929; la responsable del curso es una figura importante de la bibliotecología mexicana, Juanita Manrique de Lara, y el curso, dirigido a los maestros rurales, tenía 320 estudiantes en 1931.

El III Congreso de Bibliotecas de 1944 incluyó "Servicios de consulta" en su programa. La Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía (ENBA) incluye el curso "Consulta" desde su creación, en el año 1945. (12)

El nombre del curso ha cambiado a "Servicio de consulta" y Servicio de información especializada I y II".

En la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, los cursos se llaman "Fundamentos de servicios de consulta", "Fuentes de servicios de información, ciencias sociales y humanidades"; "Fuentes y servicios de información, ciencia y tecnología".

El curso se llama "Consulta" en las siguientes universidades: Universidad Autónoma de Nuevo León, Universidad de Guadalajara,

Universidad Autónoma de Guadalajara y, en el nivel de licenciatura, en la Universidad Nacional Autónoma de México.

Los cursos arriba mencionados varían desde un nivel introductorio hasta uno de licenciatura.

Desde 1975 a 1981, en el nivel de maestría de la UNAM, los cursos fueron: "Seminario de información humanística", "Seminario de información industrial", y el "Seminario de información científica" cuyo énfasis se dio más en el campo de la ciencia de la información que en el de la bibliotecología. De 1981 al presente los cursos se llaman: "Consulta especializada: ciencia y tecnología", "Consulta especializada: humanidades".

El programa a nivel maestría en la Universidad de Guanajuato incluye 7 cursos de consulta: 1) como prerrequisito; 2) recursos y servicios de información producidos en América Latina; 3) recursos y servicios de información en las humanidades y en las ciencias sociales; 4) recursos y servicios de información, ciencia y tecnología y administración de empresas; 5) bancos de datos; 6) problemas de consulta; 7) teoría de la comunicación, para entender lo que el usuario necesita.

Existe otro programa a nivel de maestría en la Universidad Autónoma de Nuevo León, que incluye cursos de información y consulta, así como necesidades del usuario.

TABLA I. Cursos de Consulta e Información

INSTITUCIONES	CURSOS
Escuela Nacional de Bibliotecarios. 1925	1
Biblioteconomía por Correspondencia.	1
Escuela Nacional de Bibliotecarios y Archivistas. 1945	1,2,3
UNAM, Facultad de Filosofía y Letras. Licenciatura	1
Maestría. 1956	4,5,9,10,11
Universidad de Guanajuato, 1979	12,13,14,15,16,17
Universidad Autónoma de San Luis, 1980	6,7,8
Universidad Autónoma de Nuevo León, 1984	1
Universidad de Guadalajara. 1980	1
Universidad Autónoma de Guadalajara. 1972	1

CURSOS: 1. Consulta. 2. Servicio de consulta. 3. Servicio de información especializada I,II. 4. Consulta especializada: Ciencia y Tecnología. 5. Consulta especializada: Humanidades. 6. Fundamentos de servicios de consulta. 7. Fuentes y servicios de información. Ciencias sociales y humanidades. 8. Fuentes y servicios de información. Ciencia y tecnología. 9. Seminarios de información humanística. 10. Seminario de información industrial. 11. Seminario de información científica. 12. Recursos informati-

vos en español. 13. Recursos y servicios especializados en humanidades y ciencias sociales. 14. Recursos y servicios especializados en ciencia y tecnología. 15. Bancos de información I y II. 16. Problemas de consulta. 17. Teoría de la comunicación.

### Los cursos de consulta en la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM

México tiene diferentes infraestructuras en bibliotecas y centros de información, como las tiene una sociedad parcialmente rural y parcialmente industrializada. A pesar de que el país refleja diferentes etapas y desarrollo económico, social y cultural, se mueve en un continuo cambio social y tecnológico. Esta es la razón por la cual el bibliotecólogo de consulta, profesional de la información debe estar preparado para el manejo y transferencia de información en marcos organizativos públicos y privados, urbanos y rurales, especializados en un tema y generales, automatizados y no automatizados.

En México, la recuperación de información en línea con base a datos bibliográficos no es una actividad muy difundida por diferentes razones: desconocimiento, costo de la información, obstáculos en la consulta, estrategias de búsqueda deficientes. El programa de Maestría en Bibliotecología de la UNAM contempla el conocimiento y uso de las bases de datos. Sin embargo aún existe la necesidad de construir un puente entre un curso de consulta orientado sólo a libros, y un curso que incluya las nuevas tecnologías.

El representante de Argentina en el taller del Comité de Educación y Entrenamiento del FID en 1983 informó sobre la falta de preparación para el diseño, administración y uso de bases de datos como uno de los problemas educativos más apremiantes en su país. En México tanto en la UNAM como en el CONACYT se han preocupado por elaborar, apoyar y asesorar bancos de información nacionales, y aunque en teoría existen más de cien no llegan a veinte los que se pueden consultar con regularidad. El trabajo en bibliotecas y centros de información tiene que ver fundamentalmente con técnicos para identificar, adquirir, organizar, preservar y proveer acceso a fuentes de datos e información registrados; es decir a utilizar la información que genera la investigación y aporta nuevos conocimientos. Existe una necesidad de apartarse de un foco de herramientas específicas, hacia un foco más amplio que involucre estrategias de búsqueda y un contexto mucho más grande en los aspectos técnicos de la consulta, especialmente selección de bases de datos computarizadas, y también en los aspectos conductuales de la búsqueda de información y del proceso de la comunicación humana.

Para incrementar el número de usuarios de la información, el curso de consulta/información del programa de maestría tendrá como objetivo enseñar los recursos de información no sólo a estudiantes de bibliotecología, sino también a estudiantes en otros campos científicos y humanísticos. El incluir el uso de bancos de información en el curso consulta/información requiere

de una infraestructura de equipo que hasta ahora no ha sido posible obtener. Mientras esto no se logre no será posible preparar personal con las habilidades necesarias, conocimiento y visión para enfrentar los desafíos y oportunidades que ofrece la "Sociedad de la Información", con una amplia perspectiva de las interrelaciones de varias actividades relacionadas con información y bibliotecología.

A este respecto, es importante notar las tendencias del plan de estudios recomendado por la UNESCO en el nivel de posgrado en ciencia de la información, en donde se otorgan porcentajes iguales a fuentes de información, organización administrativa y recuperación de información 14.

No obstante que está por resolver la falta de equipo de cómputo; hasta la fecha se ha subsanado recibiendo apoyo de dependencias universitarias y extra-universitarias. El propósito del curso de fuentes de información tiene como objetivo: 1) estudiar los sistemas de control bibliográfico existentes a nivel nacional e internacional; 2) desarrollar el conocimiento de la naturaleza y características del control bibliográfico; 3) presentar los diferentes tipos y formatos de fuentes de información disponibles a bibliotecólogos y usuarios; 4) desarrollar aptitudes en la búsqueda manual y automatizada de la documentación, y en la presentación de la bibliografía; 5) proveer una base firme para el desarrollo del experto en bibliografía en las disciplinas correspondientes; 6) adquirir habilidades de evaluación con las fuentes de información; 7) presentar a los estudiantes los métodos de estudiar y evaluar las necesidades; 8) exponer a los estudiantes los conceptos y técnicas de educación de los usuarios; 9) relacionar el comportamiento en la búsqueda de información de las comunidades de usuarios con los servicios.

El programa está estructurado en tres unidades. La primera corresponde a facilitar a los estudiantes el uso de fuentes bibliográficas y de referencia, impresas y audiovisuales, a facultar a los estudiantes para que lleven a cabo búsquedas en línea en una computadora, a proporcionar habilidades prácticas y de evaluación con las fuentes de información.

La segunda unidad familiariza a los estudiantes con los diferentes usos y usuarios de la información y expone a los estudiantes los conceptos y técnicas de educación de los usuarios.

La tercera unidad pone en conocimiento de los estudiantes el funcionamiento de los servicios de referencia.

### Conclusiones

En México hay una necesidad de transformar las bibliotecas en centros informativos de apoyo y para poder lograrlo es necesario contar con bibliotecólogos de consulta, quienes como especialistas de la información darán servicio a instituciones académicas, industriales y de investigación.

La biblioteca se aparta de su contexto social si no reconoce el valor otorgado a la información e incorpora las nuevas tecnologías.

Es necesario que más bibliotecas cuenten con facilidades de cómputo y telecomunicaciones con el fin de que el reconocimiento de un 'status' para el bibliotecólogo de consulta crezca en la medida que pruebe que es esencial para la transferencia de la información.

Se han impartido cursos de consulta durante seis décadas, no obstante hay que actualizar los programas de estudio y unificar criterios entre las escuelas de bibliotecología del país.

### Bibliografía

- (1) Fernández de Zamora. R.M., Peniche de Sánchez MacGregor, S. México, país con bibliotecas sin bibliotecarios. En: Memorias XX Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía. Saltillo, Coah., México : Asociación Mexicana de Bibliotecarios, A.C., (en prensa).
- (2) Gómez, Griselda.- Oferta demanda de personal bibliotecario para el año 2,000. En: Memorias XVIII Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía México, D. F., México : Asociación Mexicana de Bibliotecarios, 1987. p.4.
- (3) Carrión Rodríguez, Guadalupe. Hacia el año 2,000 ¿Qué profesionistas de la información necesitamos en México? En: Memorias XVIII Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía, México, D. F., México : Asociación Mexicana de Bibliotecarios, A. C., 1987. p. 4
- (4) Barberena, Elsa, comp. Directorio de bibliotecas de la Ciudad de México/Directory of Mexico City libraries, 2a. ed. rev. aum. México : Universidad de las Américas, 1967.
- (5) El Consultor: Periódico técnico de ciencias, artes, industrias, agricultura, comercio, minas, manufacturas, & México: 10. junio, 1828. p. 24.
- (6) Datos proporcionados por SECOBI-CONACYT.
- (7) Quesada, Vicente. "Bibliotecas europeas y algunas de América Letina". En: La Educación común. Buenos Aires, 1877.
- (8) American Library Association. Reference and Adult Services Division. Standard Committee. A Commitment to Information Services : Development Guidelines, Chicago : ALA, 1979.
- (9) Faibissoff, Sylvia G., Donald P., Ely. "Information and information needs". En: King, Donald W. Ed. Key papers in the design and evaluation of information systems. Washington, D. C. : American Society for Information Science, 1978. p. 274.

- (10) Moholt, Pat. "A View from the clip: the influence of information technologies on libraries and librarianship". IFLA Journal 13 (1): (1987) p. 16, 19.
- (11) Dowlin, Kennet E. The Electronic Library. The promise and the process. New York : Neal-Schuman, 1984. p. 25, 29.
- (12) Morales campos, Estela. Testimonios de la bibliotecología mexicana : educación 1915-1954. tesis de maestría, México : Facultad de Filosofía y Letras, UNAM, 1987, p. 18, 19, 27.
- (13) Dosa, Martha L. Curriculum development in a changing world. Papers presented at the FID Education and Training Committee Workshop. The Hague. Netherlands. 17-20 septiembre, 1984, p. 23 (1985). (FID publication, 646).
- (14) Morles, Víctor, Alvarez B., Neftalí.- Algunas tendencias en la estructura curricular de posgrado en ciencias de la información. Caracas : Universidad Central de Venezuela, 1984. p. 14.