

Fe de errata:

Por una omisión involuntaria y ajena a los editores, en este trabajo, que inicia en la página número 17 se omitió la Introducción. Con el espíritu de darle sentido completo a dicho trabajo, incluimos la parte omitida. El trabajo debió comenzar así:

Descifrando el enigma de la biblioteca: el papel
del bibliotecólogo de consulta

Elsa Barberena Blásquez¹

INTRODUCCIÓN

¿*P*or qué enigma o quizás misterio o inclusive laberinto? En alquimia, el enigma se refiere a la relación entre el macrocosmos y el microcosmos. Es decir, el aspecto enigmático de una cosa, en este caso la biblioteca, es expresión de su trascendencia. Se ha mencionado que las bibliotecas son las memorias de los pueblos y de aquí su trascendencia.

Nosotros, los bibliotecólogos, no nos percatamos del misterio que encierra la biblioteca. Los usuarios se quedan maravillados del conocimiento que encierra y de las diferentes alternativas o caminos que se pueden tomar para llegar a la información en esta compleja organización.

¿Por qué laberinto? Laberinto es una estructura arquitectónica, un dibujo complejo que puede representar

diagramas del cielo o de la tierra y que ejercen cierta fascinación. También alude a la pérdida del espíritu en el proceso de la creación, es decir, 'la caída' en el sentido neoplatónico, y la consecuente búsqueda de la salida a través del 'centro' de regreso al espíritu. La biblioteca es un organismo complejo que por medio de sus servicios va desentrañando el misterio que encierra, utilizando varias respuestas o salidas, como en el laberinto, hasta llegar al centro de la pregunta, y de ahí a la respuesta para salir a la información correcta.

¹ Universidad Nacional Autónoma de México.

En esta ocasión se hablará sobre el **servicio de consulta**, como uno de los servicios que desenreda la maraña que puede representar para muchos usuarios el enigma de las fichas catalográficas; lo esotérico del número de clasificación y el Cutter; el laberinto que muchas veces recorre el usuario en búsqueda de un libro o de una publicación periódica; el misterio de que hay más libros publicados que no se encuentran en la biblioteca; lo intrincado de la búsqueda de información en miles de bases de datos en línea y en disco compacto.

El **bibliotecólogo de consulta** es el encargado de descifrar el enigma de la biblioteca. Al mismo tiempo, el servicio de consulta tiene una relación estrecha con el **desarrollo de colecciones**. En algunas bibliotecas, los bibliotecólogos de consulta son los que se encargan de la selección del material documental. Son ellos los que tienen contacto directo con las necesidades de información de los usuarios, y también son los responsables de la imagen de la biblioteca y del impacto que pueda o no tener en la comunidad.

De ahí surge la necesidad de la **educación del bibliotecólogo de consulta**, además, de la del usuario y los consabidos estudios de usuarios para que la relación colección-bibliotecólogo-usuario llegue a ser una verdadera comunicación. Una colección deficiente con un bibliotecólogo apático y un usuario indiferente es la peor combinación que se puede dar en una biblioteca, mientras que una colección actualizada, que satisfaga las necesidades de información del usuario, atendido este último por un bibliotecólogo de consulta profesional es la unión ideal para tener muy en alto la imagen de una biblioteca.

**Primer seminario internacional
sobre desarrollo de colecciones**

Coordinadora
María del Carmen Negrete Gutiérrez



Universidad Nacional Autónoma de México
1998

Descifrando el enigma de la biblioteca: el papel del bibliotecólogo de consulta

Elsa Barberena Blásquez¹

EL SERVICIO DE CONSULTA

Rosa María Fernández de Zamora en su artículo "La historia de las bibliotecas en México, 1980-1996: una revisión de su literatura"² dice que únicamente las bibliotecas públicas cuentan con un proyecto propio de investigación histórica; ni las universitarias, ni las especializadas se han preocupado cómo surgieron y cómo funcionaron en el pasado.

Por lo que se refiere a la biblioteca universitaria de la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM se publicó lo que pude encontrar.³ La escasez de datos hace casi imposible escribir sobre el impacto de esta biblioteca en la comunidad. El impacto es mínimo, ya que la mayoría de las bibliotecas universitarias atiende a una gran cantidad de alumnos de tiempo parcial, que asisten a la biblioteca con el único fin de leer el libro, o el capítulo recomendado por el profesor de asignatura. Es sabido que el número de profesores de asignatura, es decir, el que va a la facultad a impartir una clase, es mayor que el de tiempo completo.

En un ambiente en el que ni el alumno, ni el maestro son de tiempo completo, el impacto que tiene la biblioteca se desvanece, incrementado por la estantería cerrada de la mayoría de las bibliotecas universitarias; o la estantería abierta con un caos en el acomodo del material documental: libros fuera del lugar de su clasificación, revistas extraviadas, mutiladas o dispersas y mal acomodadas; el personal 'bibliotecario' no profesional y la utilización del presupuesto para libros en la compra de cientos de ejemplares para satisfacer la única necesidad de un título específico.

El impacto a la comunidad se empobrece cuando el personal 'bibliotecario' no profesional es mayor en cantidad que el personal bibliotecario académico. Cuando la función de las bibliotecas universitarias se concreta al préstamo de libros,

1 Universidad Nacional Autónoma de México.

2 Rosa María Fernández de Zamora. "La historia de las bibliotecas en México 1980-1996: una revisión de su literatura". *Investigación Bibliotecológica*. (22):5 (enero-junio, 1997).

3 Elsa Barberena Blásquez, "Biblioteca 'Samuel Ramos' de la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM". *Omnia* 10(28): 41-44 (enero, 1994).

y cuando, por desgracia, directores de institutos de investigación despiden al personal bibliotecario académico, porque no es necesario, ya que la actividad principal de esta biblioteca especializada es prestar libros.

Si la historia de las bibliotecas universitarias no es más que una lista de nombres de directores, número de volúmenes, tipo de materiales de la biblioteca, se debe a la importancia que se le ha dado a estos factores. E incluso, en ocasiones no se cuenta ni con estos datos históricos.

Entonces, cómo es posible medir el impacto de las bibliotecas en la comunidad, si existen muy pocos departamentos de consulta, y a los bibliotecólogos de consulta no se les da importancia. Esta situación, por fortuna, está cambiando al incorporar las nuevas tecnologías, con las que se han creado secciones de consulta. Ejemplos: la Biblioteca Central y la biblioteca del Centro de Información Científica y Humanística, de la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM, la Biblioteca de El Colegio de México, la Biblioteca del ITAM (Instituto Tecnológico Autónomo de México), la Biblioteca de la Universidad Iberoamericana.

Por otra parte, el impacto de la biblioteca en la comunidad se dejó sentir recientemente en la Delegación de Iztapalapa, en donde vecinos del Barrio de San Lorenzo Tezonco bloquearon la avenida Tláhuac, en demanda de una biblioteca pública, aunque no necesariamente con un departamento de consulta.

No sólo no existen suficientes departamentos de consulta en las bibliotecas mexicanas, ni personal profesional especializado para atenderlas, sino que tampoco se encuentran todas las obras de consulta publicadas, y si se encuentran no están en el área de consulta. Cuántas veces al recorrer la estantería nos percatamos de que no ha habido una selección cuidadosa por parte de los procesos técnicos de la biblioteca para detectar lo que se considera una obra de consulta.

La biblioteca es una organización de servicio.⁴ La biblioteca pertenece a un subgrupo especial llamado organización humana de servicio porque provee una interacción conjunta entre el usuario y el servicio. Los usuarios continuamente le dan forma a las actividades de la organización a través de la naturaleza de sus preguntas, de la cooperación o ausencia de ella en las rutinas de la organización, o de la negociación con el proveedor del servicio personal.

Entre los factores que contribuyen a un servicio de consulta eficiente están:

- ❖ la pregunta del usuario que conoce la importancia del problema, cree y está al tanto del servicio que proporciona la organización,
- ❖ la respuesta del bibliotecario que analiza el tema, el nivel de la demanda, y los recursos de la organización para responder de manera satisfactoria.

4. Jo Bell Whitlatch. *The role of the academic reference librarian*. New York: Greenwood Press, 1990. (New directions in information management, 22) 111p

La interacción entre el usuario y la organización se concibe como intercambio en el cual cada uno trata de obtener del otro la manera de optimar resultados y ahorrar tiempo. Los usuarios que reciben por parte del bibliotecólogo de consulta varias alternativas de solución tienen menos éxito al localizar la información. Consultar una lista larga de alternativas requiere de tiempo y conflictos con los usuarios que esperan respuestas rápidas y definitivas. Los bibliotecólogos deben estar muy conscientes de la manera como estructuran el servicio, con el fin de que el usuario al igual que el bibliotecólogo pueda utilizar el tiempo lo mejor posible. La falta de suficientes recursos informativos puede ser no solamente causa de lentitud en el servicio, sino de hostilidad entre usuario y bibliotecólogo. Por otra parte, una comunicación adecuada y conocimiento del tema reducen el tiempo que se requiere para el servicio.

El conocimiento del proceso de consulta puede mejorar a través del uso de la teoría de sistemas.⁵ Un sistema es un mecanismo que obtiene un 'input' de un ambiente mayor; cuando el 'input' está sujeto a un proceso de transformación se produce un 'output'. La teoría de sistemas enfatiza la relación dinámica que existe entre las organizaciones y el medio ambiente.

Como organización, la biblioteca abierta al medio ambiente debe balancear el 'output' de servicios con un 'input' suficiente de materiales, información y otras formas de energía que servirán para sostener la biblioteca.

La perspectiva de sistemas nos permite ver la interacción de referencia como un proceso dinámico en el cual el producto de servicio es producido por las contribuciones mutuas y las actividades recíprocas de transformación entre usuarios y bibliotecólogos.

En el proceso de consulta, usuario y bibliotecólogo proveen de 'inputs' esenciales. Actividades mutuas y recíprocas de bibliotecólogos y usuarios transforman los 'inputs' y crean productos de servicio o 'outputs'. Los usuarios ocupan un papel parcial como miembros en una organización humana de servicio, porque no solamente son consumidores, sino también materia utilizada por los empleados de la organización, los bibliotecólogos, para producir un producto de servicio.

Las organizaciones manufactureras que producen productos materiales cuentan con departamentos de mercadotecnia, compra y venta, y legales. La organización de la biblioteca que elabora productos de servicio requiere de estudios de usuarios, con el propósito de mejorar el servicio de consulta y la satisfacción del usuario.

5. *Ibidem*

Habría que señalar que el usuario que recibe mayor capacitación en el uso de la biblioteca se expresa de manera positiva del servicio de consulta. Mientras más se familiariza el usuario con la organización de la biblioteca, más sabrá cómo utilizarla.

En nuestros días, en donde casi todas las revistas de la disciplina hablan sobre desarrollos, políticas y 'stress' tecnológicos, es necesario hablar de servicios electrónicos, de los cuales, la mayoría está relacionada con el servicio de consulta.⁶ Estos servicios son: el catálogo público electrónico; las bases de datos electrónicas; las publicaciones periódicas electrónicas; el acceso a 'Internet'; los discos ópticos CD-ROMS de información; el multimedia, y el servicio de documentación electrónica.

Todos estos servicios hacen que en la Brigham Young University en Provo, Utah, hayan colocado un letrero en la entrada que dice "The World is Our Campus" (El Mundo es nuestro campus). Parece como si los recursos de información fueran nuestras bibliotecas. En nuestra sociedad, en la que cada vez más personas usan computadoras, las necesidades de información de aquéllas trascienden los recursos de información de una sola institución. Existe una perspectiva más global en la investigación. Lo que antes se resolvía con búsqueda de información actualizada y varias citas a los artículos que la contenían, ahora se ha vuelto una búsqueda en recursos impresos y electrónicos, muchas veces exhaustiva y extenuante.

Esta búsqueda de información también se hace en los archivos. Existen servicios de consulta para archivos y manuscritos. El profesional de la información de archivo actúa entre el usuario y el documento fuente. Es en éste donde se origina la investigación. Se comenta en reuniones de bibliotecólogos y archivistas cómo se ha marginado el archivo y cómo la literatura bibliotecológica no incluye artículos sobre archivos. Al igual que el bibliotecólogo, el archivista se encuentra cada día con registros disponibles únicamente en forma electrónica. Inclusive se habla de archivos 'virtuales' como se habla de bibliotecas 'virtuales'. También el archivista comparte con el bibliotecólogo 'la ansiedad de la información'.

Los servicios de consulta, en algunos archivos, han desarrollado un gran número de ayudas para facilitar al personal y a los investigadores la identificación, evaluación y acceso a los registros electrónicos. Ejemplo: los Archivos Nacionales de los E.U.A.

Los archivistas tienen otra actividad en común con los bibliotecólogos: la importancia de la entrevista de consulta y de alguna manera también comparten 'las

6 Mary Jo Lynch. "Electronic services: who's doing what?" *College & Research Libraries News*. 57(10):661-663 (noviembre, 1996).

dos alegrías en la vida de un archivista': 'el llevar orden al caos' y el de 'encontrar respuestas a las a veces 'asombrosas preguntas.'⁷

En los pocos artículos que se encuentran en la literatura bibliotecológica sobre archivos, se compara la consulta de archivos con la de las bibliotecas en cuatro áreas de investigación: 1) uso; 2) exactitud y eficiencia; 3) impacto de la tecnología; 4) naturaleza de la relación archivista/investigador.

EL BIBLIOTECÓLOGO DE CONSULTA

La importancia del papel del bibliotecólogo de consulta es el actuar como intermediario entre la información y el usuario.⁸ Anteriormente se definía como el que enlazaba al lector con las colecciones de las bibliotecas. Ya entonces, Saracevic⁹ afirmaba que el factor humano era un componente básico en cualquier experimento para la recuperación de la información. Y si de elemento humano hablamos tenemos también que considerar las características humanas básicas en el bibliotecólogo de consulta, a saber: conocimiento de la disciplina que va a tratarse, del sistema que ha de utilizarse, la educación, la experiencia y las características personales.

En el conocimiento de la disciplina, a falta de que tenga estudios relacionados, se puede apoyar en el mismo usuario mediante la entrevista; al precisar las preguntas se va percatando del nivel de dificultad de la pregunta. Para ello debe utilizar fuentes bibliográficas en todos sus formatos impresos y visuales y también en los electrónicos y ópticos.

El bibliotecólogo de consulta debe estar consciente de que él representa todo lo que la biblioteca tiene que ofrecer al que la recorre, y con las nuevas tecnologías, no sólo la biblioteca a la que pertenece sino a todo tipo de biblioteca posible poseedora de la información que busca para satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

Al aplicar el método científico de la entrevista se siguen los siguientes pasos:¹⁰ 1. recolección; 2. selección de una o más soluciones tentativas al problema; 3. evaluación de estas soluciones alternativas para determinar cuál está de acuerdo con los hechos; 4. selección final de una solución adecuada. Algunos

7 Susan L. Malbin. "The reference interview in archival literature". *College & Research Libraries* 58(1):69 (enero, 1997).

8 Nice Menezes de Figueiredo. "O bibliotecario de referencia: métodos e técnicas de ensino." *Revista Estudos Bibliotecários* 13(1):55 (marzo, 1984).

9 Teško Saracevic y Alan Rees. "Towards the identification and control of variables in information retrieval experimentation". *Journal of Documentation*. 23(1):7-19 (marzo, 1967).

10 Figueiredo. *Op. cit.* 55-76.

estudiosos comentan que no es necesario conocer un gran número de obras de consulta, sino más bien el entender el sistema total de comunicación por medio de las publicaciones que nuestra cultura produce. Pero también identificar los patrones de comunicación verbal y no verbal e identificar aquellos que son irrelevantes o probablemente perjudiciales.

La educación del bibliotecólogo de consulta se tratará después. La experiencia en el servicio de consulta aunada al conocimiento de la disciplina coadyuvan a la satisfacción del usuario. Se puede tener un amplio conocimiento en el tema, pero si se desconocen las fuentes adecuadas de información ya sea que formen parte de la biblioteca donde se labora o se encuentren en otras bibliotecas o centros de recursos informativos no se puede proporcionar una respuesta adecuada.

Para satisfacer la demanda de información del usuario, se requieren ciertas habilidades del bibliotecólogo de consulta, como son: 1. saber escuchar; 2. poder comunicarse; 3. tener paciencia; 4. ser amigable. Se puede afirmar que la reputación de la biblioteca depende de las habilidades del bibliotecólogo de consulta y también el impacto de ésta en la comunidad.

Entre las responsabilidades del bibliotecólogo de consulta está muchas veces la de seleccionar el material documental de la biblioteca y por consecuencia el desarrollo de colecciones. La colección de la biblioteca debe responder a las necesidades de información de sus usuarios. En la literatura bibliotecológica se encuentran artículos de cómo construir puentes entre la sección de adquisiciones de una biblioteca y el desarrollo de colecciones.¹¹ La función del bibliotecólogo de consulta es de bibliógrafo en sus varios niveles: 1. el bibliógrafo tradicional; 2. el bibliógrafo en transición; 3. el tecno-bibliógrafo.

EL BIBLIÓGRAFO TRADICIONAL

El bibliógrafo tradicional puede presentar los siguientes modelos:

- ❖ el bibliógrafo de consulta que selecciona material documental pero también da servicio en consulta general,
- ❖ el bibliógrafo de tiempo completo que selecciona y que en ocasiones ofrece servicio de consulta especializado,
- ❖ el bibliógrafo de estudios de área que selecciona material documental pero también investiga y publica en una área determinada,
- ❖ la combinación de bibliógrafo de estudios de área y bibliógrafo de la biblioteca.

¹¹ Barbara A. Stelmak y Astmann Margaret Maes. "Building bridges between acquisitions and collection development: communication models for the electronic environment". *Library Acquisition: Practice and Theory*. 20(1):93-102 (1996).

Se piensa que este bibliotecario sólo quiere:

- ⌘ enviar papeletas de selección de material documental al departamento de adquisiciones sin tener necesidad de más comunicación hasta la llegada del libro,
- ⌘ solicitar el libro por medio de la fuente consultada, sin importarle costo o servicio,
- ⌘ tener arreglos especiales con proveedores o procesos especiales que hacen el proceso de selección eficiente, pero el proceso de adquisición tedioso,
- ⌘ querer que la adquisición no se responsabilice de posibles duplicaciones en la compra del material,
- ⌘ usar correo electrónico para comunicarse con colegas de otras instituciones y utilizar herramientas bibliográficas de adquisición, pero que no integra el acceso electrónico con el departamento de adquisiciones de la biblioteca.
- ⌘ tener un proceso de selección muy organizado o caótico, pero que evita que el departamento de procesos técnicos imponga controles, como puede ser un flujo de solicitudes durante el año.

El bibliógrafo tradicionalista ha hecho avances en el medio electrónico:

- ❖ rectifica su solicitud en catálogos en línea,
- ❖ usa todavía el teléfono y el papel para comunicarse con la facultad, pero espera que esta situación cambie en cuanto tenga posibilidad de hacerlo electrónicamente,
- ❖ ocasionalmente busca, por medios electrónicos, las solicitudes para verificar títulos esotéricos o muy caros,
- ❖ casi no rectifica con los proveedores, en la computadora, el precio, o si éste puede ser negociado,
- ❖ no le da importancia a la presencia de solicitudes en el catálogo en línea.
- ❖ generalmente, está contento con la interface desarrollo de colecciones/adquisiciones y habla bien del proceso de adquisiciones.

EL BIBLIÓGRAFO DE TRANSICIÓN

- ❖ trabaja con papel, pero quiere un balance entre la información en papel y la electrónica,
- ❖ tiene un amplio rango de posibilidades para el trabajo de selección en línea (catálogos de editores, colectivos, bases de datos de proveedores y especializadas, el 'World Wide Web').

- ❖ empieza a transformar la información que obtiene en línea a una solicitud en papel o en correo electrónico,
- ❖ busca constantemente mejorar su trabajo de común acuerdo con la sección de adquisiciones y con los proveedores; llama la atención cuando la eficiencia tiene un impacto en el presupuesto.
- ❖ utiliza correo electrónico con el personal de adquisiciones, con la facultad y con colegas,
- ❖ recibe solicitudes por parte de la facultad a través del correo electrónico, responde, y envía la solicitud a la sección de adquisiciones.

EL TECNO-BIBLIÓGRAFO

- ❖ tiene visión para organizar de manera electrónica una estructura de información entre la selección del material documental y la sección de adquisiciones,
- ❖ desea un proceso sin papel,
- ❖ tiene completamente un ambiente electrónico,
- ❖ se ha movido del WWW a la realidad virtual, mientras que otros apenas están creando su página 'web',
- ❖ usa bases de datos de proveedores sofisticadas,
- ❖ desea adquisiciones inmediatas, es decir, solicitudes directas a través del bibliógrafo,
- ❖ en resumen, es una persona que se siente mejor con una pc que con papel y con un ratón que con una pluma.

El tecno-bibliógrafo está emparentado con el bibliotecólogo de consulta virtual y con el profesional de la información que en el año 2000 utilizará al máximo la computadora.

La videoconferencia que une cómputo, multimedia y telecomunicaciones es una de las muchas tecnologías que ofrece la posibilidad de proveer el servicio de consulta a distancia mediante un bibliotecólogo de consulta virtual. El Centro para Información sobre Negocios en 'Goizueta Business School' de la Universidad de Emory ha utilizado la videoconferencia para ofrecer este servicio.¹²

Los estudiantes de esta escuela localizados a diez kilómetros de distancia de la biblioteca formulan preguntas a través del teléfono o por correo electrónico. ¿Qué es lo que comprende una unidad de videoconferencia?

- ⌘ una PC 486
- ⌘ el programa 'Windows'

- ⌘ una línea telefónica ISDN
- ⌘ una línea NT-1 (Network termination type 1)
- ⌘ un aparato telefónico
- ⌘ una cámara
- ⌘ un micrófono
- ⌘ un programa llamado 'application-sharing software'

La parte más técnica de la unidad es el 'codec' que comprime y descomprime el audio y el video. El 'codec' puede formar parte del equipo o del programa.

La videoconferencia puede utilizarse en la educación a distancia y en las reuniones a distancia. Las bibliotecas de la 'Emory University' están implicadas en el proyecto de 'Virtual library project' en donde se investiga una variedad de tecnologías para brindarlas al usuario. El 'Virtual reference librarian' forma parte de esta iniciativa. Es el concepto de acceso remoto a los expertos. No es un sistema de oficina a oficina sino un enlace de oficina al propio usuario.

En la 'Goizueta Business School' los estudiantes tienen acceso a los sistemas en línea, pero no tienen apoyo de un bibliotecólogo de consulta, pero el Centro para la Información sobre Negocios está ubicado a varios cientos de metros de la escuela. Muchas veces, ellos tienen preguntas de investigación entre clases, pero no tienen tiempo para ir a la biblioteca, los estudiantes vespertinos y los ejecutivos, a menudo, acuden a la biblioteca cuando no hay un bibliotecólogo de consulta que los ayude. Se han estado investigando maneras alternativas para satisfacer sus necesidades de información, incluyendo el uso del correo electrónico.

Cuando la compañía AT&T se acercó a la 'Emory University' para demostrar su sistema 'Vistium Desktop Video' se consideró, de inmediato, usarlo para aplicaciones del servicio de consulta a distancia o virtual. Se identificaron varias aplicaciones, tales como:

- ❖ programar citas fuera del horario de las bibliotecas,
- ❖ consulta,
- ❖ compartir y proveer documentación,
- ❖ compartir los discos ópticos CD-ROM y capacitar en su uso.

Durante el experimento se logró instalar los siguientes productos en CD-ROM:

- ⌘ SilverPlatter's 'WinSpirs' que incluye *Feffer & Simons Index Plus U.S.* (y el internacional), y *Econlit*,
- ⌘ Euromonitor's *World Marketing Data and Statistics*,
- ⌘ Dun's *Million Dollar Plus Disc*.

La mayoría de los problemas, al iniciar el experimento, estuvo relacionado con las telecomunicaciones.

12 Ruth A. Pagell. "The virtual reference librarian: using desktop videoconferencing for distance reference." *The Electronic Library* 14(1):21-26 (febrero, 1996).

Para los departamentos de consulta de las bibliotecas, los laboratorios de cómputo y los talleres no están diseñados para proyección de videos. Solamente una pareja podía ver y ser vista al mismo tiempo. No obstante, los estudiantes vespertinos, a veces, usaban la computadora sólo para decir 'hola', presentarse y hacer citas posteriores. Era una manera de poner cara a un mensaje de correo electrónico.

El programa 'application-sharing' viene con un pizarrón blanco donde los usuarios pueden escribir o dibujar mientras se ven o se hablan uno al otro. Una persona puede escribir un parlamento, la otra persona lo puede editar, subrayar o borrar. Los estudiantes que estaban escribiendo trabajos se daban cuenta que necesitaban bibliografía y los bibliotecólogos de consulta se las pudieron proporcionar usando el teclado de la computadora.

Se pudieron instalar el 'Microsoft Word' y 'Excel' en la máquina que estaba en el departamento de consulta. A pesar de lo que se logró, los usuarios no estaban muy entusiasmados. En parte fue porque faltó publicidad al proyecto, y los bibliotecólogos no estaban muy seguros de lo que podían obtener. Con el fin de tener éxito es necesario investigar la infraestructura de telecomunicaciones de la institución e identificar las necesidades de información de la comunidad, para evaluar varios sistemas de video. No obstante, es una de las tecnologías de enorme potencial en el futuro del servicio de consulta que le imprime al profesional de la información en el año 2000 cambios drásticos en su actuación.

Los cambios que se avecinan en el papel del bibliotecólogo de consulta presuponen que éste sea flexible y sobre todo actualice su conocimiento y habilidades de manera continua para obtener ventajas de éstos.¹³

En el año 2000, ya tan cercano, estamos por celebrar el segundo milenio de nuestra era. Este acercamiento ha producido una demanda de predicciones apocalípticas. Este ambiente recuerda el segundo milenio antes de Cristo, cuando en Ebla, al norte de Siria, la biblioteca del Palacio G contenía 3000 tablas de arcilla con escritura cuneiforme. Entonces y ahora las bibliotecas proveían información, y en nuestros días se mezclan con la tecnología de la información. Se puede decir que la información es el centro de la disciplina de la bibliotecología.

Es ahora cuando la profesión enfrenta retos pero no amenazas. Quizás el proceso de cambio no es confortable para los que administran los centros de recursos informativos, sean éstos tradicionales o electrónicos. El personal que en ellos trabaja se enfrenta a un cambio constante y se ve precisado a actualizar sus habilidades de manera regular. El servicio de consulta se transforma en servicios de información y no necesariamente dentro de los espacios tradicionales como la biblioteca. Los profesionales de la información no son únicos en este sentido.

13. I. Ispetti Hyams, "Towards the millennium. The information professional in the year 2000" *New Library World*, 97(1129): 31-35 (1996).

pero llevan la ventaja de saber usar y explotar las habilidades clave para sobrevivir en un medio tecnológico que cambia con rapidez.

Es cierto que la explosión del interés en Internet está produciendo una demanda de información que se encuentra y a la que se tiene acceso de manera electrónica. La comunidad de usuarios consultará cada vez más bibliotecas en sitios lejanos y también habrá una demanda creciente por facilidades de autoservicio. Se habla de una avalancha de información y una sobrecarga de ella. No obstante, ya existen programas que contienen respuestas efectivas a esta sobrecarga de información, al hacer las búsquedas de textos seleccionados y almacenados que son de interés para el que opera el sistema automatizado. Se encuentran, por otra parte, sumarios obtenidos de manera automática que abrevian el texto sin perder detalles significativos. Existe lo que se llama un 'agente tecnológico inteligente' que apoya en la interacción con la tecnología de la información.

La tecnología se guiará por la 'recuperación de la información' y promete, entre otros servicios electrónicos, el 'bibliotecario electrónico' que obtendrá la información que se requiere de recursos en línea. Así como el papel del catalogador se ha eclipsado un poco, el papel del 'online searcher/researcher' (el buscador/investigador en línea) se ha fortalecido.

De alguna manera, la habilidad mecánica y repetitiva de la automatización se requerirá menos, y el valor de la información y el conocimiento de recursos de información alternativa o de versiones alternativas más baratas regresará como principio de la administración de la información. Quizás las habilidades del periodista, del analista, del historiador, del investigador de mercado sean las que se necesiten. En consecuencia, habrá una reevaluación positiva del investigador. Es lo que en el sector comercial se llama 'una competencia de inteligencia'. Es así que el bibliotecólogo de consulta del año 2000 se especializará más en el contenido de los recursos de información, regresará a esa rama del trabajo de información que incluye el acceso directo a la información. Al mismo tiempo que los programas son más amigables, existe la posibilidad de concentrarse en el contenido de la información, y de dejar el equipo de cómputo y la tecnología al técnico.

Las situaciones a las que se enfrentan las organizaciones son:

- ❖ los cambios tecnológicos están afectando más empleos que los de la biblioteca tradicional,
- ❖ la educación se está manejando cada vez más con la entrega de paquetes educacionales,
- ❖ existe más material de enseñanza electrónica o basado en multimedia que se genera fuera del centro de enseñanza,
- ❖ más material es de autoservicio,

- ❖ presiones más numerosas se ejercen en los recursos disponibles por un número de estudiantes que va en aumento,
- ❖ se ha incrementado la educación a distancia,
- ❖ el balance tradicional de actividades, entre la oferta educativa, la revisión del contenido de la información, las habilidades para comunicarla, y la actividad de investigación original, está sufriendo cambios.

Otra de las predicciones apocalípticas del fin del milenio es la relevancia del acceso a las colecciones más tradicionales de las universidades. Esta predicción es de suma importancia para nuestro medio, ya que contamos con una gran riqueza de colecciones a las que prácticamente no hay acceso. También se piensa que las oportunidades de trabajo se moverán fuera de la biblioteca hacia la comunidad. Entonces sí, el impacto de la comunidad, del que ya se ha hablado, sería una realidad.

Otro elemento ya mencionado, es la importancia del acceso a los documentos en los archivos. Se jugará un nuevo papel como administradores de documentos y registros. Se requerirá un flujo de información a partir de una colección eficiente de datos útiles a la organización. Quizás esta actividad no será responsabilidad del profesional de la información sino del experto en programas de cómputo.

No se sabe actualmente, hasta qué punto la educación del bibliotecólogo de consulta en el año 2000 se impartirá mediante cursos cortos especializados en instituciones académicas o se adquirirá en el propio trabajo. Esta situación ya se ve reflejada en las entrevistas a futuros profesionales de la información, en las que se requiere habilidades a niveles muy altos. Éstas se pueden obtener con capacitación en el trabajo. Ésta se ofrece de varias formas, educación a distancia, módulos de orientación para estudiantes a través de redes electrónicas. Por otra parte, profesiones como la de la enseñanza, el diseño en multimedia, análisis estadístico y trabajo editorial convergerán.

EDUCACIÓN DEL BIBLIOTECÓLOGO DE CONSULTA

¿Está la educación del bibliotecólogo de consulta actualizada de manera que pueda capacitar en las habilidades siguientes?: de presentación, de comunicación, interpersonales, de investigación, de análisis, de tecnología de la información, de conocimiento en áreas especializadas, de flexibilidad.

Uno de los objetivos de la educación en el posgrado es comprender cómo está organizado el cuerpo del conocimiento en una disciplina específica y cómo investigarla de manera sistemática.

En los cursos universitarios es necesario hacer énfasis en que no mejora el conocimiento de los estudiantes, por el simple hecho de memorizar y reproducir datos que aparecen en las obras de consulta.¹⁴ Los cursos deben ofrecer la oportunidad de discusión y extender este elemento a seminarios y coloquios, con objeto de intensificar el interés de los estudiantes en la presentación de datos de manera clara y lógica.

Permitase abrir un paréntesis, en relación con la elaboración de productos de información, utilizando la que se genera en los países de América Latina. ¿Cuántas veces al consultar las innumerables bases de datos que existen en todas las disciplinas, ya sean éstas en línea o en disco óptico, nos percatamos de la ausencia de índices de publicaciones latinoamericanas? Como ejemplo tenemos el *BIA (Bibliographie d'Histoire de l'Art)* publicado por el 'Centre National de la Recherche Scientifique' francés y por el 'Getty Art History Information Program' en donde de 1,700 títulos solamente hay nueve revistas (cinco de México, una de Argentina, una de Chile, una de Colombia y una de Venezuela). O el *Art Index* publicado por la compañía H.W. Wilson en Nueva York desde 1929, y en el cual la única revista en español que se incluye es la revista *Goya* de España.

En esta situación no solamente hay que alentar a los estudiantes, sino a las autoridades responsables de la aprobación de temas de tesis, que en varias ocasiones obstaculizan la elaboración de bibliografías, argumentando que no son tema de investigación. Cuando es todo lo contrario, inclusive se habla de la bibliografía como disciplina y de los bibliógrafos como profesionales de la información. No todo es tan gris como se pinta. Existen proyectos de alumnos coordinados por maestros que han elaborado productos de información como *Literatura mexicana: fuentes de información*¹⁵ y *Obras de consulta sobre la Ciudad de México*.¹⁶

Hay algunos autores¹⁷ que afirman que consulta o referencia no puede enseñarse o aprenderse por completo y que sólo con el deseo sincero de ayudar al usuario y fe ciega en su profesión, el bibliotecólogo puede adquirir una actitud para prestar el servicio de consulta.

Aunado a esto existen métodos diferentes para enseñar consulta: 1. por medio del estudio de títulos específicos; 2. por tipo de documento; 3. por estudios de casos; 4. atendiendo los principios del método científico; 5. el 'método problema' utilizado en la Universidad de Colombia, que consiste en propuestas reales de

14 Figueiredo *Op. Cit.* 55-76

15 Elsa Barberena Blásquez, Coord. *Literatura mexicana: obras de consulta* México: UNAM, Filosofía y Letras, 1997. 150 p.

16 *Fuentes de información documental sobre la Ciudad de México*. (Base de datos). México: UNAM. Programa Universitario sobre la Ciudad de México. 1997

17 S. Kumar, *The changing concepts of reference service*. Delhi: Vikas Pub. House, 1974

los usuarios, análisis de cada pregunta, observación de respuestas alternativas, estudio y evaluación de diversas fuentes de información utilizadas en las respuestas.

En los cursos que se han impartido de acceso a la información, tanto en la licenciatura y más aún en la maestría, se han percatado que la clave técnica de consulta es la entrevista. Si estos cursos le han enseñado al alumno a analizar las preguntas propuestas, en vez de a localizar las respuestas correctas, como era la enseñanza de consulta tiempos atrás, puede aplicar el método científico en la entrevista, ya que ésta se inicia con la identificación del problema. Al estudiante se le debe presentar al usuario en varias circunstancias: hostil, tímido, dependiente o independiente. Otras posibilidades para implementar en el curso de consulta son: 1. los estudiantes preparan las preguntas en lugar de responderlas; 2. el estudiante hace el papel del bibliotecólogo de consulta; 3. instrucción programada; 4. guías a la literatura; 5. un tratamiento filosófico, que consiste en reflexionar sobre el papel de la biblioteca en el proceso de la comunicación de masas; 6. entender qué canales de comunicación están abiertos al usuario para exponer sus necesidades de información; 7. una preparación integral por parte del bibliotecólogo en el entendimiento de las técnicas de la entrevista, en las cuales la psicología aplicada es necesaria para saber tratar a las personas.

La educación no se circunscribe a lo que se aprende en los cursos universitarios, sino que trasciende las aulas en educación continua y universidad virtual. Como conclusión se puede decir que no existen fórmulas o recetas mágicas para enseñar consulta, que el profesional de consulta debe transformar su biblioteca en una institución respetada por la comunidad a la que sirve, y que la enseñanza de consulta debe acercarse lo más posible a la realidad.

Por último, debe de existir cooperación en la educación del archivista y del bibliotecólogo, con objeto de tener el acceso completo a la información, el que se merecen los archivos y las colecciones especiales de las bibliotecas.

El desarrollo de colecciones en las empresas privadas: el papel del profesional

Esther Pailos Vázquez¹

INTRODUCCIÓN

Quizás hace 15 ó 20 años hubiera resultado casi imposible plantearse el estudio del tema que nos ocupa, por una doble razón: la expresión "desarrollo de colecciones" es reciente en la literatura relacionada con información y específicamente con bibliotecología, por otra parte, salvo contadas excepciones, resultaba impensable el papel del bibliotecólogo fuera del local de la biblioteca y menos aún junto a la dirección de una empresa influyendo en la toma de decisiones.

El interés en este tema se incrementa en las últimas décadas frente al extraordinario aumento de elementos informacionales, cuando a los profesionales de la información les resulta imposible contrarrestar esa explosión, que no es sólo bibliográfica, sino que gracias a las nuevas tecnologías, cuenta con diferentes soportes físicos.

Correlativamente empiezan a limitarse los recursos en las organizaciones. Esta situación conlleva a que entre fines de los años sesenta y principios de los setenta se comience a planificar la colección, a crear políticas de adquisición, a seleccionar y depurar lo existente, etcétera. Criterios de selección existieron siempre, pero, a partir de ese momento, se tornan una necesidad y se llevan a cabo en forma más efectiva.

Ahora bien, comienzan a abrirse espacios en el mercado laboral absolutamente no tradicionales, donde el profesional de la información se hace necesario, requerido, y donde se crean situaciones por completo nuevas, con fuertes cambios de paradigmas que ameritan estudiarse.

¹ Universidad de la República Oriental del Uruguay