
Desarrollo de colecciones y diseño de servicios

Compiladores

María del Carmen Negrete Gutiérrez
Juan José Calva González



Universidad Nacional Autónoma de México
1996

Z689.8

N44 Negrete Gutiérrez, María del Carmen, comp.

Desarrollo de colecciones y diseño de servicios / comp. María del Carmen Negrete Gutiérrez y Juan José Calva González. — México : UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1996.

viii 81 p. — (Cuadernos ; 2)

ISBN: 968-36-5680-3

1. Desarrollo de Colecciones 2. Servicios de Información
I. Calva González, Juan José, comp. II. t

Diseño de portada: D.G. Ignacio Rodríguez
D.G. Mario Ocampo

Primera Edición 1996
DR © Universidad Nacional Autónoma de México
Ciudad Universitaria, 04510, México, D.F.
Impreso y hecho en México
ISBN: 968-36-5680-3

El bibliotecólogo como puente en el desarrollo de colecciones en la biblioteca especializada

Elsa Barberena Blásquez*

EN LA BIBLIOTECA

*Hay un libro que se llama
Diccionario de los ángeles.
Hace cincuenta años que no lo abre nadie.
Lo sé porque, cuando lo hice,
las cubiertas crujieron y las páginas
se deshicieron. Aprendí en ellas
que los ángeles fueron abundantes
como especies de moscas.
Cuando se hacía de noche, el cielo
se llenaba de ángeles.
Había que agitar los brazos
a cada rato, para espantarlos.*

*Ahora brilla el sol
tras las altas ventanas.
La biblioteca está siempre en silencio.
Los dioses y los ángeles se apiñan
en oscuros volúmenes no abiertos
nunca por nadie. El gran secreto
yace en algún estante ante el que pasa
cada día Miss Jones, que hace su ronda.
Es muy alta, y mantiene
la cabeza inclinada, igual que si
escuchara.
Son los libros: susurran.
Yo no, pero ella escucha.*

Charles Simic**

No sé si la coordinadora de este módulo tuvo en sus manos el libro que le dedican más de cien poetas de cuatro continentes y doce lenguas a Octavio Paz en su octagésimo aniversario, en 1994.

El libro se titula *Las palabras son puentes*. Desafortunadamente no se dicen las razones por las cuales Marie José Paz, en su iniciativa de reunir tantos títulos de poesías y ensayos, escogiera el título del libro.***

Cuando el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas me invitó, asocié este libro con el tema de mi plática. A continuación voy a exponer los porqués.

Primero, por el título en donde se incluyen los conceptos de palabras y puentes. Una biblioteca tiene libros y los libros contienen una multitud de palabras. El concepto puente es sinónimo de comunicación, uno de los elementos esenciales del bibliotecólogo para llegar a la información, que son palabras organizadas para

* Universidad Nacional Autónoma de México.

** Traducción de Aurelio Asiain

Las palabras son puentes. A Octavio Paz en sus ochenta años. México: Editorial Vuelta, 1994. p. 188-189.

*** *Idem*.

satisfacer las necesidades de información de un usuario. Aquí se encuentran tres palabras claves para definir la biblioteca: colecciones organizadas para su uso.

El segundo porqué es que el libro reúne a cien poetas de cuatro continentes y doce lenguas. ¿Cuántos poetas, continentes y lenguas están representados en las colecciones de una biblioteca? ¿Y cuántos de éstos los han seleccionado, evaluado, adquirido, procesado los bibliotecólogos para ponerlos en las manos del usuario?

Buscando en el índice si algún poema llevaba en el título el nombre de puente, me encontré la poesía de Charles Simic "En la biblioteca". Este poema se refiere a un libro llamado *Diccionario de los ángeles* que nadie ha abierto desde hace cincuenta años. Y me pregunto: ¿fue mal seleccionado? ¿no estaban de moda los ángeles como lo están ahora? Más adelante, el autor habla de una señorita Jones, la bibliotecaria, quien es muy alta y mantiene la cabeza inclinada para escuchar el susurro de los libros que le hablan, pero desafortunadamente el poeta no los escucha. En mi mente de bibliotecóloga pienso que este poeta es un usuario que no tiene necesidad de la información que contienen los libros de esa biblioteca, o que la citada señorita no ha actuado como intermediaria o puente entre la colección y el lector.

Esta situación que se presenta en el poema se relaciona con la filosofía de la ciencia de Karl Popper, quien nace en Viena en 1902 y nos presenta tres actores ontológicos en el proceso de solución de problemas, a los que denomina mundos:

1. El mundo físico.
2. El mundo subjetivo de nuestras experiencias, estados mentales y predisposiciones para actuar.
3. Los contenidos lógicos de los artificios humanos, tales como argumentos, teorías, mitos y otros tipos de ideas que se encuentran en los libros.

Para Popper, en los libros se contiene un mundo autónomo de ideas que tiene una existencia aparte de la mente del usuario y del bibliotecólogo.

Para nosotros, los elementos que afectan cuando un usuario entra en una biblioteca y formula una pregunta o busca un libro específico son los siguientes:

- A. La biblioteca:
 - Arquitectura (externa, interna, distribución de los puntos de servicio, puntos de servicio, señales).
 - Mobiliario.
- B. El usuario:
 - Carácter, personalidad, valores.

* S.D.Neill, "The Reference process and the philosophy of Karl Popper". *RQ* (Reference quarterly) p. 309-319 (Spring, 1985).

- Edad.
- Educación.
- Conocimientos.
- Capacidad cognitiva.
- Capacidad de comunicación y estilo (verbal, no verbal, tono de voz).
- Apariencia (estilo de vestir).
- Percepciones e ideas sobre la biblioteca y los bibliotecarios.
- La pregunta formulada (qué clase de pregunta, en qué lenguaje se hace, gramática, vocabulario).
- La respuesta (por qué medio físico se dio, qué reacción provocó, el sentido lógico de las palabras, la respuesta anticipada, la respuesta aceptable, el uso posible y el que se le da).

C. El bibliotecólogo:

- Carácter, personalidad, valores.
- Edad.
- Educación.
- Conocimientos.
- Capacidades cognitivas.
- Capacidad de comunicación y estilo (verbal, no verbal, tono de voz).
- Apariencia (estilo de vestir).
- Percepción del usuario.
- La pregunta (clases de preguntas que espera, clases de preguntas que prefiere, interpretaciones de estas preguntas).
- La respuesta (primera y siguientes interpretaciones).
- Experiencia.
- Actitud hacia el servicio en general, filosofía de su trabajo.

D. La colección:

- Selección.
- Disposición.
- Claves de acceso.
- Amplitud.
- Uso.

Para efectos de esta presentación nos circunscribiremos a la colección y a el bibliotecólogo.

El proceso de consulta se ve como una serie de situaciones problema al que se puede aplicar el esquema de resolución de problemas de Popper: * problema inicial —teoría tentativaeliminación de errores— situación del problema después de la primera aproximación.

* *Ibid.* p.311.

Desarrollo de colecciones y diseño de servicios

Y es en este proceso que la entrevista del bibliotecólogo con el usuario adquiere el carácter de puente con las colecciones de la biblioteca.

El bibliotecólogo debe tener conocimiento de la persona que pregunta; identificar cuál es realmente la pregunta; comprender el vocabulario en que se formula y saber si la información que ha proporcionado es suficiente, adecuada, exacta y útil.

Esta situación se presenta en la biblioteca del Departamento de Economía y Administración de Empresas de la Universidad privada de Vanderbilt en los Estados Unidos de Norteamérica, en donde los servicios bibliotecarios y de información son de alto nivel para ganarse la alta colegiatura que cobra y para, de esta manera, atraer un profesorado de primera categoría. En este estudio de caso que se presenta se consideran: la colección de la biblioteca; las adquisiciones de libros y publicaciones seriadas; la evaluación de éstos por medios electrónicos comparando las colecciones con bibliotecas pares (peer libraries); las estadísticas de préstamo para detectar el uso; los recursos electrónicos; otros servicios como la capacitación en la biblioteca electrónica, contestación de preguntas de consulta vía 'Gopher'; acceso a Internet; documentación a través de redes que permiten al usuario buscar en la base de datos, encontrar la cita, recibir las imágenes de las páginas por fax o directamente en su estación de trabajo (workstation) o impresor, en pocos minutos.

A lo largo del análisis y en las conclusiones de este estudio de caso no se tomó en cuenta al bibliotecólogo, a pesar de que sin la figura de éste, difícilmente se podrían ofrecer los servicios bibliotecarios y de información de alto nivel que se presentan.

La biblioteca ajusta su plan de libros a vistas para recibir libros de mayor interés e inclusive aumenta el precio por volumen.

La biblioteca continúa revisando los títulos de las publicaciones periódicas y en común acuerdo con el profesorado, añade o descarta. La biblioteca espera incluir en red una base de datos muy importante en economía (EconoLit).

El departamento de Economía y Administración de Empresas pondrá en acceso en red sus documentos de trabajo.

La biblioteca y el centro de cómputo buscarán mejores maneras para incluir un mayor número de archivos numéricos electrónicos.

¿Se podría concluir que este modelo de biblioteca trabaja sin bibliotecarios? ¿O que detrás de cada biblioteca está un bibliotecario? Creo que el bibliotecario está implfeto en su calidad de puente con las colecciones, por sofisticadas que éstas sean y con los usuarios, por eruditos que se reconozcan.

Existen autores que comentan que mientras los bibliotecólogos se aferren más a la idea de darle importancia a la biblioteca como institución y no a las

* David Carpenter, Malcolm Getz. "Evaluation of library resources in the field of economics: a case study". *Collection management* 20 (1/2): 49-89 (1995).

actividades que ellos realizan dentro de las bibliotecas, la disciplina no llegará a su madurez. *Es, valga la paradoja, como si los médicos le pusieran mayor énfasis a los hospitales que a la medicina.

En el artículo se habla de bibliotecas pares (peer libraries); al mismo nivel se podría tratar de bibliotecarios pares (peer librarians).

Construir una nueva biblioteca y desarrollar una nueva colección es una tarea que atemoriza. A esto se abocaron en 1990 los bibliotecólogos de la Universidad de George Mason en Fairfax, Virginia.**Se pretendía organizar una colección que combinara una biblioteca electrónica, un centro estudiantil y una mediateca, incluyendo multiculturalismo, diversidad y textos básicos.

En este caso los bibliotecólogos tomaron parte activa al convertirse en miembros de comités de desarrollo curricular; al formar un grupo junto con los expertos en las áreas de humanidades, ciencias físicas y sociales; al elaborar una política de desarrollo de colecciones que contenía estrategias diferentes para el material impreso y los recursos de 'media'; al configurar un sistema estadístico detallado de registro para obtener un perfil de la colección, dentro de 18 categorías.

El presupuesto de las bibliotecas se distribuye en tres grandes categorías: materiales, personal y facilidades. Generalmente la cantidad mayor se destina a las colecciones.

Las bibliotecas existen porque son de beneficio para sus usuarios;***el beneficio se deriva esencialmente de las colecciones de las bibliotecas. Una colección se debería ver como una inversión. No obstante, los beneficios son potenciales hasta que el uso de los materiales documentales los transforma en actuales. O lo que sería lo mismo, según el filósofo Popper, hasta que el pensamiento contenido en ellos se lee y se recrea, o volviendo a la poesía, hasta que le susurran al oído del lector.

En relación con la biblioteca como inversión, no necesariamente un gran número de volúmenes hace una gran biblioteca, y a la inversa, una pequeña biblioteca puede convertirse en una gran inversión. ¿Cuál podría ser una de las razones? El no contar con un incremento proporcional en las categorías de personal y facilidades. Es aquí donde un bibliotecólogo, verdadero puente entre las colecciones y el usuario, puede incrementar la biblioteca vista como inversión.

* Michael Buckland. "The school, its faculty and students". En: *Changing Technology and education for librarianship and science*. Greenwich, Connecticut: JAI Press, 1985. p. 117-118.

** Charlene S. Hurt y otros. "Collection development strategies for a University Center Library". *College & Research Libraries*. 56 (6): 487-495 (1995).

*** Dennis P. Carrigan. "Toward a theory of collection development". *Library acquisitions: practice & theory* 19 (1): 97-106 (1995).

Desarrollo de colecciones y diseño de servicios

El desarrollo de colecciones provee de una oportunidad para crear una cooperación fuerte y efectiva entre bibliotecólogos y profesores. En primer lugar está la selección del material documental. Generalmente la biblioteca tiene el control del presupuesto de adquisiciones y las funciones administrativas de las colecciones. Por otra parte, los bibliotecólogos responsables de los servicios públicos tienen un doble papel, el ser bibliógrafos de disciplinas específicas. No obstante, es conveniente que el bibliotecólogo invite a los profesores de su área a involucrarse en la selección y adquisición de una colección coherente y balanceada que satisfaga las necesidades de información de los usuarios.

En este periodo en el que los presupuestos no son altos y en el que se depende más de donaciones, es necesario que el profesorado junto con los bibliotecólogos evalúen estas donaciones. Muchas veces sus contactos con la comunidad les permiten detectar colecciones privadas que complementen los recursos informativos de la biblioteca. Otra posibilidad de cooperación profesor/bibliotecólogo es la que se relaciona con los proyectos especiales patrocinados por instituciones públicas y privadas. Los profesores son excelentes fuentes de información en lo que se refiere a nuevos cursos, investigaciones en proceso y tópicos de tesis. También es importante que formen parte del comité que elabora la política de desarrollo de colecciones y no solamente que entreguen las bibliografías de sus cursos. De esta manera, estarán más conscientes de qué materiales se pueden adquirir, cuáles se encuentran agotados, la situación legal de los derechos de autor al reproducir el material documental, etcétera.

Una vez más, el reto del bibliotecólogo es dar a conocer a los profesores las disciplinas que maneja, los servicios que proporciona, su doble responsabilidad de responder a las necesidades de información de los usuarios y a los objetivos de la institución donde labora. El bibliotecólogo selecciona, evalúa y sugiere nuevas adquisiciones o elimina o descarta junto con los académicos en una biblioteca universitaria, con la comunidad en una pública, con los maestros en una escolar, con los investigadores y empresarios en una especializada.

El bibliotecólogo realiza sus actividades no de manera vertical sino horizontal dentro de los servicios bibliotecarios y de información de una biblioteca. Es decir, el bibliotecólogo no solamente es puente entre vendedores y colecciones, sino de varios puentes, como en las autopistas, con la organización, la producción y el uso de la información.

El bibliotecólogo actualiza el proceso de adquisición del conocimiento y sirve como puente entre los usuarios y los sistemas de acceso, aumentando así la productividad y la eficiencia de la actividad intelectual.

* Nicole Michaud-Oystryk. "A Librarian-Faculty partnership: challenges and opportunities". En: *Modernity and tradition: the new Latin America and Caribbean literature, 1956-1994*. XXXIX Seminar on the Acquisition of Latin American Library Materials. Austin: SALALM, 1996. p. 287-290.