

UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTONOMA DE MEXICO



FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGIA

EL SERVICIO DE CONSULTA:
DESARROLLO Y FUNCIONES



INFORME ACADEMICO PARA
OBTENER EL TITULO DE:

LICENCIADA EN BIBLIOTECOLOGIA

P R E S E N T A:

MA. CARMEN RIVAS PEREZ

ASESOR:

LIC. CESAR A. RAMIREZ VELAZQUEZ

COLEGIO BIBLIOTECOLOGIA

México D. F.



2000.



FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS
U.N.A.M.

281074



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

A el Lic. César A. Ramírez Velázquez por la información proporcionada acerca de los inicio en la década de los noventa y finales de los ochentas del Departamento de Consulta .

Así también, a los maestros que revisaron este Informe Académico, por sus correcciones y aportaciones para que se enriqueciera.

Muy especialmente al Dr. F. Felipe Martínez Arellano, por su entusiasmo y sabiduría para hace ver las cosas difíciles como si fueran fáciles e introducimos en el mundo de la investigación.

INTRODUCCIÓN

I. SERVICIO DE CONSULTA

1.1 Origen y Desarrollo.....	1
1.2 Funciones.....	3
1.3 Desarrollo Electrónico del Servicio de Consulta.....	5
1.4 Las Bases de Datos.....	8
1.5 Funciones y Servicios.....	13
1.6 Personal.....	19
1.7 La Entrevista de Consulta.....	22
1.8 Usuarios.	25
1.9 Colecciones.....	26

II. EL DEPARTAMENTO DE CONSULTA EN LA BIBLIOTECA CENTRAL.

2.1 Antecedentes.....	28
2.2 La Subdirección de Servicios Bibliotecarios de la DGB de la UNAM..	29
2.3 El Departamento de Consulta.....	30
2.3.1 Funciones.....	31
2.3.2 Colecciones.....	32
2.3.3 Servicios.....	36
2.3.4 Mobiliario y Equipo.....	41
2.3.5 Personal.....	41
2.3.6. Horario.....	42

III. DESARROLLO Y SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS DE CONSULTA DE LA BIBLIOTECA CENTRAL.

3.1 Mejoramiento de la Infraestructura, equipo y mobiliario.....	43
3.2 Colecciones.....	47
3.3 Servicios.....	58
3.4 La Entrevista de Consulta	70
3.5 Usuarios.....	72
3.6 Actualización del personal.....	73
3.7 Reglamento.....	74
3.8 Difusión de los servicios del Departamento de Consulta.....	75
3.9 Personal.....	77
3.10 Horarios.....	79

IV. VALORACIÓN CRÍTICA.

COMENTARIOS

TABLAS

ANEXOS

REFERENCIAS

OBRAS CONSULTADAS

INTRODUCCIÓN.

No cabe duda, la evolución de la tecnología también ha beneficiado a las unidades de información y ha contribuido a agilizar las actividades bibliotecarias en mejora de sus servicios y disponibilidad de la información.

La práctica bibliotecaria debe reflejar todos los adelantos que la ciencia y la tecnología ponen a su alcance a fin de dar respuesta a la sociedad en sus demandas y necesidades de información.

La Universidad Nacional Autónoma de México no ha permanecido ajena a este proceso de cambio, ya que al tener funciones sustantivas la investigación, la docencia y la cultura; siempre se ha preocupado por el desarrollo de sus bibliotecas, cuyas funciones se rigen bajo los mismos preceptos de la Universidad.

Es por ello que en el aspecto de la recuperación de información, la UNAM, a través de la Dirección General de Bibliotecas, ha permanecido a la vanguardia de estos avances tecnológicos.

La Dirección General de Bibliotecas, por medio de la Subdirección de Servicios Bibliotecarios, ha tenido la misión de proporcionar oportunamente a la comunidad universitaria los más eficientes servicios bibliotecarios. Para el logro de este objetivo, la Subdirección tiene a su cargo la administración, organización, integración y coordinación de las actividades de los diferentes departamentos de la Biblioteca Central.

El Departamento de Consulta es uno de los diferentes departamentos que conforman la Biblioteca Central y es, precisamente, a través de él, como se ha tenido una atención personalizada con el usuario; poniendo a su disposición los servicios de información bibliohemerográficos clásicos, combinándolos con los beneficios del acceso en línea de información electrónica.

Este departamento ha tenido un gran desarrollo gracias a que paulatinamente se ha ido enfrentando al reto de los cambios tecnológicos, es decir, el uso de las bases de datos y los sistemas automatizados de información.

Actualmente, su desarrollo ha dejado de ser limitado a su propio espacio y recursos; ahora puede proporcionar la obtención de documentos a nivel mundial gracias a la realización de búsquedas bibliohemerográficas mediante bases de datos en CD-ROM y en línea vía Internet.

Gracias, a la Dirección que ha tenido una visión clara de los servicios de consulta para poder establecer un plan estratégico, realista que le permita reducir la resistencia al implantar el cambio y evaluar resultados. Este plan enfatiza los objetivos del servicio y apuesta por las nuevas tecnologías a partir de los recursos disponibles y alienta al usuario a participar en este nuevo reto.

Por lo tanto, resulta importante comentar lo anterior ya que el presente informe académico está orientado a describir el desarrollo de los servicios de consulta realizadas hasta 1999 y; pretende dejar constancia del trabajo llevado a cabo en este Departamento de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Autónoma de México y a la vez ser un instrumento de apoyo para contribuir al estudio de los servicios y a la historia misma del Departamento.

Este documento analiza la actividad bibliotecaria llevada a cabo en el Departamento de Consulta y ha implicado considerar un lapso de diez años en los cuales se muestra una reseña de su desarrollo y más recientemente el diseño de nuevas estrategias y tecnologías para mejorar la prestación de los servicios; analizando también aspectos de infraestructura, automatización de los servicios y los recursos humanos; su capacitación y desempeño, y la labor de extensión y difusión de los servicios.

De esta forma en el primer capítulo se enmarca la naturaleza del servicio de consulta, es decir, su origen y desarrollo, su definición; cómo ha sido su evolución ante las nuevas tecnologías, cuáles son sus funciones; los servicios que presta y las características que debe poseer el personal que proporciona estos servicios; cómo tener una amplia cultura y ciertas y determinadas características personales; Así como las actividades que se deben llevar a cabo; también el desarrollo de la entrevista de consulta que deben seguir los profesionales que laboren aquí para atender a las preguntas concretas de los usuarios, además se mencionan algunas definiciones de lo que se entiende por usuario y, por último, las características de los materiales que conforman el Departamento.

Posteriormente, se describe el desarrollo del Servicio de Consulta, a partir de la década de los cuarenta, con la introducción de las nuevas tecnologías electrónicas, se presenta una reseña de los antecedentes y su evolución, hasta llegar a las bases de datos, ya que actualmente son parte medular del servicio de consulta, más adelante se describe de igual forma sus antecedentes y la evolución que han tenido, así como su uso e importancia que han adquirido en el mundo bibliotecario, y finalmente los tipos de bases que se han desarrollado y por último como las han definido diversos autores.

En el segundo capítulo se explican brevemente los antecedentes de la Dirección General de Bibliotecas, de la Subdirección de Servicios Bibliotecarios, describiendo las funciones y características del Departamento de Consulta. De igual forma se mencionan las primeras colecciones y servicios que iniciaron el Departamento, así como su infraestructura, mobiliario, equipo y personal.

En el tercer capítulo se explica el desarrollo de los servicios de Consulta aproximadamente de 1989 a 1999, el diseño de estrategias para el mejoramiento e implementación de nuevos servicios y además los esfuerzos realizados para adquirir y formar las primeras colecciones de bases de datos, el mobiliario y equipo; la actualización del personal para proporcionar los nuevos servicios y formas de difusión y extensión de éstos hacia la comunidad universitaria.

Por último, en el capítulo cuarto se concluye con una valoración crítica de las funciones y servicios que se desarrollaron en el Departamento de Consulta y se exponen algunas recomendaciones.

I. SERVICIO DE CONSULTA.

1.1 Origen y Desarrollo

Según los historiadores, salvo raras excepciones las bibliotecas de la antigüedad proporcionaban un servicio principalmente enfocado a la conservación y almacenamiento de sus acervos, y la creación de catálogos que representaban principalmente sus inventarios más que su consulta. Sin embargo, en 1876 en el artículo de Samuel Green “Personal relations between librarians and readers” ⁽¹⁾ toca el tema de las interrelaciones entre usuarios y bibliotecarios, así como la necesidad de establecer un servicio de atención a usuarios dentro de las bibliotecas. De igual forma, ya se menciona en este documento las tres funciones del servicio de consulta: informar, instruir y guiar. Él advirtió que en las bibliotecas públicas la mayoría de los usuarios, no tenían el tiempo de buscar la información que necesitaban, y ejemplifica con cada una de las tres funciones observando, que la “asistencia amigable y efectiva” trae mayor número de usuarios a las bibliotecas.

El sistema de clasificación decimal Dewey, y sus índices periódicos eran el comienzo para encontrar más fácil la información en las bibliotecas, sin embargo, durante 1880-1890 la necesidad de personal especialmente preparado en la asistencia a los usuarios gano gran aceptación. A esta nueva actitud se le llamo

inicialmente “asistencia a lectores” y, fue conocida en 1890 como “ trabajo de consulta” En 1990, muchas bibliotecas públicas ya contaban con cuartos de consulta y bibliotecarios dispuestos a brindar asistencia en el uso de los materiales de la biblioteca⁽²⁾

Durante la primera mitad del siglo XX, el servicio de consulta se afianza como tal y en 1913 en las bibliotecas públicas se establecen colecciones separadas por temas. Algo parecido a esto ocurrió con las bibliotecas académicas por 1930, donde algunos crearon unidades separadas para servir a las facultades y sus estudiantes en departamentos específicos por tema.

El significado de estas bibliotecas especializadas fue muy importante en el desarrollo del servicio de consulta que a diferencia de las bibliotecas públicas éstas se crearon para brindar servicio, más que permanecer como un lugar lleno de colecciones⁽³⁾, persiguiendo un estándar más alto de servicio, basado en un detallado conocimiento por el bibliotecario de las necesidades de información de sus usuarios.

En general éste fue creciendo llegando a ser más eficiente y efectivo. Originalmente los bibliotecarios contestaban las preguntas y los asistentes de usuarios atendían desde el escritorio, luego al servicio de consulta se le agrego el teléfono, seguido por la aceptación del correo. Hoy la prestación de este servicio

también se realiza por fax y e-mail o correo electrónico, dejando claro que hay otras vías de información, instrucción y guía que cuentan con la aceptación entre bibliotecarios y usuarios.

1.2 Definición

En cuanto a una definición dogmática del Servicio de Consulta no existe; cada época bibliotecaria ha hecho sus propias definiciones tomando en cuenta las circunstancias o la filosofía del momento. La evolución de esta definición ha sido en razón directa de los cambios habidos y las transformaciones realizadas; como se observa con las definiciones hechas por Rothstein en 1961 y Rosemarie Riechel treinta años después.

“Concibo al servicio de consulta como la asistencia personal que en forma individual da el bibliotecario a los lectores que buscan información; creo además que el servicio de consulta implica que la biblioteca reconoce su responsabilidad para llevar a cabo este trabajo y para establecer, con este fin, una organización específica. En resumen, queremos ayudar al lector y considerar tal ayuda como parte importante de nuestras obligaciones laborales, y así justificar la capacitación y la asignación de un personal especial para desempeñarlo”.⁽⁴⁾

Riechel ⁽⁵⁾ lo define así “ El mejor servicio de consulta combina la búsqueda mediada, la instrucción formal y la información (en el uso de fuentes impresas, medios distintos a los impresos y sistemas automatizados), y con la asistencia en el uso de las fuentes de consulta. Incluye lecciones sobre el análisis y la evaluación de valor de la información recuperada y de la precisión o corrección del método de recuperación”

Con estas definiciones se puede comprobar lo dicho anteriormente, sin embargo, para tener el punto de vista de otros autores se menciona lo siguiente:

Joseph. L. Wheeler.⁽⁶⁾ “ El servicio de consulta es la ayuda que el bibliotecario proporciona a los usuarios. Entregándoles los materiales que necesita para su estudio, es una guía para obtener información más específica, o bien un camino más corto para poder acceder a la información”

Concepción Basilio dice que el servicio de consulta “se puede considerar como la ayuda directa y personal en la búsqueda de la información a solicitud de un usuario, que se le proporciona con la colección propia o con la de otras bibliotecas de la localidad o del extranjero”⁽⁷⁾.

La American Library Association en su glosario indica que se trata de la “asistencia personal dada por los miembros del personal del servicio de referencia a los lectores de una biblioteca que buscan información⁽⁸⁾”.

Después, de leer estas definiciones se puede concluir de una manera generalizada que el servicio de consulta es la asistencia que el bibliotecario brinda al usuario, bajo diversas actividades, siguiendo una práctica aceptada de información, instrucción y guía.

1. 3 Desarrollo Electrónico del Servicio de Consulta.

En el siglo XX, en la década de los cuarenta, con el estudio cada vez más específico de los proyectos de investigación realizado por las grandes potencias, comienza la separación de las áreas del conocimiento e inicia la gran diversificación de la información. Es en este momento cuando el uso de la revista científica cobra importancia. Su incremento es de tal magnitud que genera el fenómeno conocido como “explosión de la información”, manifestado por un incremento considerable de los volúmenes de información, lo que naturalmente trae consigo la dificultad de procesarla, organizarla y recuperarla,⁽⁹⁾ es en este momento cuando hace su aparición la industria electrónica en el campo de la información, apoyándose indispensablemente en la computadora.

Así es como, en la historia de consulta los servicios electrónicos empezaron su desarrollo, cuando los editores de los index crearon cintas magnéticas que pueden ser leídas por computadora para sus propósitos. Compañías y agencias de gobierno como la Biblioteca Nacional de Medicina en los Estados Unidos, desarrollaron un software de computadora que puede leer y manipular la información. Este software permite a estas organizaciones que los bibliotecarios de consulta hagan búsquedas por computadora en términos de index o grupos de términos.

En un principio, las computadoras requerían mucho tiempo para procesar la información solicitada, llamando a éste “proceso de solución.”. Los resultados de una solicitud de información se tenían disponibles al día siguiente de realizada ésta.

Entre 1960 y 1970 el poder de la computadora aumenta con el incremento de la memoria y la velocidad, logrando comunicarse con otras computadoras por medio de cables telefónicos compañías de servicio de información como DIALOG (ahora Knight Rider Information), que ha sido creada para servir las necesidades de información de una organización, procesan sus expedientes computalizados, disponibles a las bibliotecas.⁽¹⁰⁾ El número de expedientes computalizados, llamados bases de datos empezaron a crecer en 1979.

Como sucesos importantes en México con esta tecnología en el año de 1955 la UNAM, adquiere su primera computadora; logrando ser la primera institución en América Latina en poseer este tipo de equipo. Y con la implementación de la computadora se inicia la investigación con la finalidad de realizar un proyecto de automatización, el cual a fines de la década de los 60's el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey inicio un proyecto para automatizar sus servicios bibliotecarios. Posteriormente la Universidad de las Américas A. C. A mediados de los 70's forma el primer proyecto de automatización bibliotecaria y en 1978, la UNAM puso en marcha el sistema LIBRUNAM, el cual agilizó el proceso técnico del material bibliográfico, logrando terminar en 1980 la primera base e datos bibliográfica con 240,000 registros aproximadamente.

Actualmente existen miles disponibles, ahora los bibliotecarios de consulta donde quiera que se encuentren pueden usar una simple terminal de computadora o una compleja estación de cómputo conectada a otras computadoras, los bibliotecarios pueden seleccionar, entre miles de bases de datos disponibles, aquellas que contengan la información necesitada. Pueden procesar sus solicitudes de búsqueda de información en línea y recibir la información directa a su equipo o imprimirla en algún formato y mandarla al usuario deseado. El uso de las fuentes electrónicas conocido como búsquedas en línea es sólo uno de los diferentes tipos electrónicos disponibles a los bibliotecarios de consulta.

1.4 Las Bases de Datos

A través del tiempo el servicio de consulta ha pasado por diversos cambios, no obstante, su esencia permanece estable las funciones de información, instrucción y guía que lo han caracterizado siguen vigentes, sin embargo, en los últimos veinte años debido a los adelantos tecnológicos ha dispuesto del uso de fuentes de información dentro y fuera de su área de servicio que no necesariamente son de su propiedad como las bases de datos en línea que se pueden usar tanto dentro como fuera del área de servicio.

Dentro de las funciones básicas del servicio anteriormente se proporcionaba instrucción del uso del catálogo en tarjetas y actualmente se brinda en el uso de las bases de datos. Inicialmente el término bases de datos se refería a información bibliográfica, actualmente son creados y usados tantos y diferentes como las necesidades o intereses de quien las crea. Una base de datos se inicia cuando se crea un formato para información, esta información puede ser bibliográfica, de texto completo o estadística entre otras. El editor determina qué elementos son importantes para recuperar el documento, como serán desplegados y como serán impresos, estos elementos son manejados a través de la computadora. Cuando los editores venden estas bases de datos a compañías de servicios de información éstas a su vez hacen lo mismo y deciden sobre la estructura, importancia, impresión y

búsqueda de elemento en cada terminal de computadora. Estas decisiones son muy importantes para los usuarios y bibliotecarios de consulta por que determinan las formas por las cuales se pueden realizar búsquedas y recuperar la información en las bases de datos, actualmente reúnen diferentes modalidades de registro, que operan en forma sencilla de tal manera que permiten recuperar información fácilmente frente a cualquier tipo de búsqueda de autor, de tema, de título o combinando cualquiera de ellos.

El catálogo de tarjetas se puede considerar como una base de datos no electrónica, pero muestra sus límites, ya que existe en un sólo lugar, y el usuario tiene que buscar tarjeta por tarjeta.

Al surgir las bases de datos como sistemas de almacenamiento de información, éstas se han clasificado según su contenido, sin embargo, dentro del contexto de las bibliotecas, encontramos que generalmente usan, prestan o proporcionan sus servicios con tres diferentes tipos de bases de datos que son:

- Bibliográficas. Integran la categoría más grande dentro de las bases de datos que forman los sistemas automatizados, se proporcionan referencias y en algunos casos-la mayoría- resúmenes del contenido de las fuentes originales.

- Estadísticas. Estas bases de datos, están conformadas por números y generalmente se utilizan para censos, datos demográficos, etc.
- Texto Completo. Suministra el texto original del documento, esta categoría cuenta relativamente con pocas bases de datos, hasta el momento dentro de esta categoría la mayoría son periódicos y publicaciones periódicas.

Ahora bien, ¿cómo se define una base de datos?, James Martín define una base de datos como “una colección de datos interrelacionados almacenados en conjunto, sin redundancias perjudiciales e innecesarias.”⁽¹¹⁾

Korth nos describe una base de datos como “un conjunto de archivos interrelacionados y una serie de programas, que permiten a varios usuarios tener acceso a estos archivos y modificarlos.”⁽¹²⁾

En el diccionario de INTERNET⁽¹³⁾ se define a las bases de datos como “la estructura para almacenar datos en una computadora y para hacerlos accesibles por medio de una búsqueda lógica”

El maestro Enzo Molina⁽¹⁴⁾ por su parte clasifica las bases de datos en dos grupos: bases de datos bibliográficas y bases de datos factuales. Las primeras se refieren al

manejo y procesamiento de datos puramente bibliográficos, mientras que las segundas se remiten a datos numéricos para manejo estadístico y otros enfoques como análisis financiero e información de la Bolsa de Valores, etc. Pero en la actualidad existe gran cantidad de bases de datos que no encajarían en ninguna de estas dos definiciones pues la información que proporciona no es bibliográfica ni se refieren al manejo operacional de datos numéricos, son bases de datos que contienen diversos tipos de información.

Aquí en México en 1996 el CONACYT⁽¹⁵⁾ en el curso de “Introducción a la recuperación automatizada de información” la define como “un conjunto de datos que conservan relaciones asociativas entre ellos para permitir su ubicación contextual dentro de un grupo.”

De acuerdo con estas definiciones, puede concluirse que una base de datos esta constituida por un conjunto de datos que se refiere a un tema u objeto de la realidad (libros, artículos, personas etc.) de tal manera que estos datos están organizados, estructurados y almacenados en archivos interrelacionados de computadora y dentro de una serie de programas que los manipulan con el propósito de optimizar el almacenamiento disponible y satisfacer las necesidades de información de usuarios que manifiesten requerimientos diversos respecto a un asunto particular.

Carol Tenopir, en un artículo reciente de Library Journal distingue tres épocas en el desarrollo de las bases de datos⁽¹⁶⁾

1. Hasta 1981, antes de que las PC se generalizarán : se empleaban terminales tontas, la velocidad de las transmisiones era lenta, se empleaban bases de datos bibliográficas, solamente los documentalistas utilizaban bases de datos comerciales tipo DIALOG.
2. 1982 – 1991: se alcanzan velocidades de transmisión de 9,600 bps. Se encontraban bases de datos no sólo bibliográficas, sino también factuales y de texto completo, aunque sólo eran empleadas por documentalistas, intermediarios y por algunos profesionales tipo abogados o economistas, pero no por usuarios finales no especializados, por último aparece el uso del CD-ROM.
3. 1992 - 1995: la tercera generación se caracteriza por el uso de ordenadores personales multimedia. La velocidad de las transmisiones es grande, el uso de Internet y el acceso de los usuarios finales a las bases de datos en línea ha aumentado, para insistir aún más en este importante punto, los usuarios finales, no especializados, se unen al grupo de intermediarios y profesionales de la etapa anterior

Para Tenopir la cuarta generación estaba por llegar en 1996, y efectivamente creo que ya la estamos viviendo, ya que ahora nos encontramos ante un uso de tipo autoservicio, gracias a Internet, donde una gran mayoría de usuarios puede entrar a consultar las bases de datos en línea y pasar horas o minutos según sea su necesidad

1.5 Funciones y Servicios

Debido al uso generalizado de las nuevas tecnologías de la información en menos de una década, se ha provocado un replanteamiento de los servicios de información bibliotecaria, así como de su alcance. Tradicionalmente, el servicio se ha brindado dentro de la biblioteca con la utilización de materiales de su propiedad. Sin embargo, actualmente los servicios pueden brindarse con materiales no necesariamente de ella y tanto dentro de la biblioteca como fuera de ella.

En 1961 Samuel Rothstein⁽¹⁷⁾ exponía “Se puede considerar que están implicadas tres funciones básicas en la amplia diversidad de los servicios de consulta, que son proporcionar información, instrucción en el uso de la biblioteca y de las fuentes de información; y guía en la elección de materiales bibliotecarios

A continuación se define cada uno de estos tres tipos básicos de servicio de consulta, seguido de las actividades que se conlleva cada uno.

Servicio de información. Es el que proporciona respuestas a las preguntas del usuario o la información que éste necesita, sin importar su complejidad o la duración del tiempo que le tome al bibliotecario localizar la respuesta que puede ser desde proporcionar una dirección, hasta la identificación y entrega del documento. En algunas bibliotecas, se establece el servicio de información en dos puntos de servicio separados entre sí, uno llamado de consulta rápida y otro de consulta propiamente dicho, que trata las preguntas más difíciles y que consumen más tiempo. Tomando en cuenta que las preguntas de consulta son parte de la razón de ser del servicio de consulta, es importante recordar que cada pregunta que se plantea, es importante para el usuario, y que satisfacer las necesidades de información de cada usuario es la meta de un servicio de consulta eficiente.

Servicio de instrucción. La instrucción es un componente principal del servicio de consulta y puede proporcionarse en forma personal con los usuarios de la biblioteca y también con grupos de usuarios. Se puede considerar que asume tres formas como las más frecuentes “la enseñanza sobre cómo usar la biblioteca de manera eficiente; La sugerencia de estrategias específicas para ser usadas en la localización de la información; y la instrucción en el uso de fuentes de información específicas.”^(18*) Los usuarios que no saben de la existencia del contenido, y de la organización de las fuentes nunca podrán saber el grado de la información disponible con que cuenta la biblioteca y por consiguiente de su interés. Ha llegado

a ser evidente la necesidad de la instrucción, porque ésta explica cómo está organizada la información y cómo se puede acceder a ella y consultarla con eficiencia. Una política adoptada por el Consejo de la Asociación Bibliotecaria de los Estados Unidos en 1980,⁽¹⁹⁾ afirma que es esencial que las bibliotecas de todos tipos acepten la responsabilidad de proporcionar a la gente las oportunidades para entender y comprender la organización de la información. La declaración continua e invita a todas las bibliotecas “para incluir la instrucción en el uso de las bibliotecas como una de las metas prioritarias del servicio”. Esta política resulta muy válida considerando también que las fuentes de información actualmente, están creciendo rápidamente tanto en número como en complejidad.

Servicio de Guía. La función de guía del servicio de consulta, se da durante la primera mitad del siglo XIX, de una manera prominente en las bibliotecas públicas como servicio de guía de lecturas, se puede argumentar que aunque Samuel Green en su artículo de 1876 “ relaciones personales entre bibliotecarios y los lectores” que ya mencionamos anteriormente enfatizó mucho ayudar a los lectores a elegir los libros más adecuados a sus necesidades, sin embargo, el primer departamento de guía de lecturas fue establecido hasta 1923 (en la biblioteca pública de Chicago)⁽²⁰⁾, y proliferaron con gran rapidez en la década de 1920, tuvieron su época de oro en la década de 1930, declinaron en la década de 1940, y casi desaparecieron en la década de 1950; sus funciones esenciales fueron absorbidas por los bibliotecarios de

consulta . Este servicio actualmente sobrevive en las bibliotecas. Más aún, conforme aumenta la recuperación de información fuera de las bibliotecas, de igual forma puede crecer la función de guía del servicio de consulta, y ganar importancia en la era electrónica. Sin embargo, en lugar de guiar a los usuarios de la biblioteca solamente en la elección de libros y otros materiales impresos, los bibliotecarios los estarán guiando también en la elección de fuentes electrónicas de información.

En 1942, La American Library Association (ALA) realizó un análisis de trabajo, relacionado con el servicio de consulta teniendo como objetivo diseñar una clasificación de actividades. De esta división de actividades surgieron cinco funciones del servicio de consulta, las cuales se mencionan a continuación :

1. **Supervisión.** Función de carácter administrativo, para llevarla a cabo se deben tener presentes los objetivos de la institución, así como las necesidades de la comunidad. ⁽²¹⁾
2. **Información.** A la sala de consulta llegan los usuarios con sus dudas y preguntas; es aquí donde se da la relación más trascendental entre el usuario y el bibliotecario de la sala de consulta, y de este primer encuentro depende la posibilidad de que el usuario continúe asistiendo a al biblioteca.

Del nivel de estudios del bibliotecario y/o de su experiencia en el ámbito, dependerá la calidad de respuesta. Es aquí donde el conocimiento del bibliotecario con respecto a los servicios y principalmente de la colección que posee la biblioteca se convierta en su herramienta fundamental con el fin de auxiliar y orientar al usuario para ubicar la información que requiere.

3. **Instrucción** . El objetivo de esta función es que el usuario conozca el manejo de la biblioteca, saber que materiales existen en ella y la manera correcta de utilizarlos, con el mínimo de ayuda por parte del bibliotecario. Esto no quiere decir que el bibliotecario de consulta se desentienda de su labor dentro de la sala sino que apoyará y orientará a los usuarios en situaciones más difíciles.⁽²²⁾
4. **Bibliografía**. Es una función más del servicio de consulta. En la mayoría de los casos la bibliografía será elaborada por el bibliotecario, y dependiendo de lo exhaustivo que se requiera se deben de tener presentes algunos aspectos tales como, nivel de estudios del usuario, cobertura temática, geográfica y temporal, así como el idioma, entre otros; también es indispensable revisar todas las fuentes de información disponibles y no limitarse a un solo tipo de material, es decir, se deben de revisar todos los materiales disponibles.

5. **Evaluación.** En esta función se incluyen dos aspectos importantes: evaluación del servicio de consulta y evaluación de las obras de consulta.

Para que el servicio de consulta funcione de la mejor manera posible es importante realizar una evaluación, y así tener bases para realizar modificaciones a las políticas del servicio, o bien, ratificarlas.

Algunas de las preguntas que se hacen de manera constante los bibliotecarios son, por ejemplo: si se ofrece lo que realmente necesita el usuario, si la atención que proporcionan los bibliotecarios de consulta es lo que realmente esperan los usuarios, o bien si el horario es el idóneo para la zona donde se encuentra la biblioteca, todas estas interrogantes deben evaluarse para saber si se va por el camino correcto.⁽²³⁾

Asimismo, es importante evaluar el desempeño de los bibliotecarios de esta sección de la biblioteca, esto es, que se debe de observar la forma en la que se atiende a los usuarios y la manera en la que se maneja la entrevista, entre otros.

Para concluir con este tema mencionaremos que Estela Morales distingue los siguientes servicios de consulta que de alguna forma quedan inmersos dentro de las tres funciones básicas del servicio de consulta⁽²⁴⁾

- a) Respuestas rápidas y breves.
- b) Visitas guiadas por las bibliotecas.
- c) Seminarios sobre la utilización del material de consulta.
- d) Orientación en la búsqueda de información.
- e) Elaboración de bibliografías en sus distintas modalidades.
- f) Servicios de alerta sobre temas establecidos por los usuarios.
- g) Localización de documentos, tanto nacionales como extranjeros.
- h) Archivo vertical.
- i) Búsquedas en línea, discos compactos e Internet.

Lo anterior puede variar de acuerdo a las condiciones y lugar donde se ubique la biblioteca.

1.6 Personal.

El bibliotecario de consulta debe estar consiente de que los usuarios que acuden a él en busca de respuestas, se desempeñan en todas las profesiones, actividades y oficios y que ubicándolos en el servicio de consulta el universo de sus usuarios es muy grande.

El bibliotecólogo de esta sala necesita una educación y una preparación bien estructurada, apoyado en una base cultural amplia y sólida y conocer la psicología del usuario.

El servicio de consulta es un trabajo especializado y merece una atención especial por parte del personal, es, en esta sala, donde se desempeña la proporción mas alta de personas preparadas y educadas que en cualquier otro lado de la biblioteca.

Joseph L. Wheeler dice que el personal de la sala debe contar con ciertas cualidades y son las siguientes:⁽²⁵⁾

- 1) Preparación y capacidad para comprender fácilmente.
- 2) Imaginación e ingenio.
- 3) Entusiasmo.
- 4) Persistencia.
- 5) Espíritu de servicio, principal característica del bibliotecario de consulta.

Asimismo, Concepción Basilio sugiere que el bibliotecario de consulta sea:⁽²⁶⁾

- 1) Sumamente cuidadoso.
- 2) Ordenado.
- 3) Persistente.
- 4) Observador.
- 5) Crítico.

Además, Elsa Barberena dice que el bibliotecario de consulta es quien da vida a este servicio y “es el que con sus cualidades personales de amor al libro, de interés en el servicio al público, de precisión, de responsabilidad, de cortesía y amabilidad, de adaptabilidad, de rapidez y paciencia, permitirá ir haciendo una realidad palpable; es ideal que desde hace casi un siglo ha vibrado, vibra y seguirá vibrando en cada uno de los bibliotecarios que comprende lo que significa esa ayuda dada a los lectores con verdadero espíritu de cooperación y servicio a la comunidad que recurre a la biblioteca.”⁽²⁷⁾

De esta forma, tenemos que es muy importante la actitud que el bibliotecario de consulta pueda mostrar al usuario, ya que una buena disposición hacia sus actividades es perfecta en combinación con sus conocimientos para poder proporcionar un buen servicio.

1.7 La Entrevista de Consulta

“En sentido amplio, una entrevista de consulta puede ser definida como una conversación entre un miembro del personal de consulta de la biblioteca y el usuario, con el propósito de aclarar con este último sus necesidades de información y de ayudarlo a satisfacerlas”⁽²⁸⁾

Hay que considerar que las entrevistas de consulta se desarrollan de diferente manera según las necesidades del usuario, la disponibilidad del uso de las colecciones y las políticas y procedimientos de la institución, sin embargo, se distingue por tener un propósito específico

En la entrevista de consulta, los objetivos del bibliotecario son determinar qué y cuanta información necesita el usuario, si requiere de información superficial o de una gran profundidad y en que formato desea realizar la búsqueda de su información. A esto, hay que agregar el tiempo del cual dispone el usuario y cuánto dinero esta dispuesto a gastar para el pago de los servicios.

Algunos Departamentos de Consulta manejan políticas relativas al nivel de servicio que brindan a sus usuarios, diferenciándolo en tres niveles:⁽²⁹⁾

Nivel Conservador. Consiste en dirigir al usuario a una fuente, o proporcionarle la ayuda mínima, para que por sí mismo encuentre la información que necesita.

Nivel Moderado. Implica alguna instrucción en el uso y manejo de los diversos tipos de fuentes que servirán para satisfacer la necesidad de información.

Nivel Máximo. Se lleva cabo cuando el bibliotecario le presta ayuda personalizada al usuario en todo el proceso de búsqueda de información.

“Los factores que con frecuencia determinan el nivel de servicio que se le proporciona a un usuario en una situación específica están determinados por la limitación del personal y los recursos con los que se cuenta, o por los elementos que rodean a una solicitud de información en una situación particular”⁽³⁰⁾

Por otro lado en la entrevista se manejan los siguientes pasos:

1. Entrevista al usuario; por medio de ésta el bibliotecario puede darse una idea de lo que realmente quiere el usuario.

Existen tres niveles para poder dialogar con el usuario:

- Clarificación de la pregunta por parte del usuario.
- Comprensión de la pregunta por medio del intermediario.
- Educación del usuario (orientación) habilidad del intermediario para transmitir en tiempo muy breve como funciona el sistema.

Tanto el usuario como el intermediario necesitan estar seguros de que se han entendido, que han establecido el mismo nivel de comunicación.

El usuario necesita saber, si se ha entendido lo que requiere.

2. Identificación de los materiales donde se puede localizar la información. Para seleccionar los materiales a consultar es conveniente tomar en consideración la cobertura del tema, la exhaustividad y actualidad.

3. Búsqueda del bibliotecario junto con el usuario de la información solicitada por este último.

4. Enseñanza por parte del bibliotecario al lector del manejo y uso de los materiales y servicios de la biblioteca.

5. Orientación al usuario acerca de la información que puede encontrar en otras bibliotecas, oficinas gubernamentales, embajadas, entre otras.

1.8 Usuarios.

Todas las personas son usuarios potenciales del servicio de consulta, ya que en determinado momento acuden a éste. En la sala de consulta se considera al usuario como un lector que debe ser proveído de los materiales pertinentes a sus necesidades de información y responder a todas y cada una de sus demandas.

A continuación, se presentan una serie de definiciones de lo que es un usuario

Lancaster⁽³¹⁾ define la palabra usuario como un miembro de la comunidad específica a la cual una determinada biblioteca o cualquier otro centro de información esta destinado a servir y debe considerarse tanto a los usuarios potenciales como los reales.

El glosario de la ALA define al usuario como “la persona que usa los materiales o los servicios de una biblioteca.”⁽³²⁾

Por otro, lado Domingo Buonocore⁽³³⁾ define a los usuarios como “aquellos que habitualmente utilizan uno o más servicios.”

Creo conveniente mencionar sólo estas definiciones por ser las más acordes entre sí, y no entrar en conflicto con algunos autores que piensan que para ser usuario tienen que hacer uso de todos los servicios.

1.9 Colecciones.

José Martínez de Souza dice que un material de consulta es “la obra que puede ser utilizada para la resolución de cualquier tipo de duda o para la localización y comprobación de datos de todo orden o de un orden determinado.”⁽³⁴⁾

Alicia Perales afirma⁽³⁵⁾ “Una excelente colección de consulta es el resultado de un excepcional conocimiento que de las obras tiene el especialista del servicio, al seleccionarlas, adquirirlas y utilizarlas.”

Las obras que integran una colección para una sola consulta, indudablemente, son las que responden a las necesidades de los usuarios de un determinado servicio. El carácter interdisciplinario que, en nuestros días, tiene la investigación da mayores posibilidades al enriquecimiento de las obras.

El especialista se auxilia de las obras y manuales tradicionales existentes en el servicio de consulta.

Estas obras son: bibliografías, índices, biografías, diccionarios, enciclopedias, anuarios, manuales, directorios, atlas y otros. El buen éxito de la consulta de estas obras depende de la alta calidad de ellas y del buen uso que se les dé.

Actualmente, en el Departamento de Consulta, gracias al uso de las computadoras, también se encuentran fuentes en formato electrónico; en un principio fueron índices y resúmenes y posteriormente el texto completo de las obras, en especial publicaciones periódicas. Al inicio se utilizó la conexión en línea telefónica de larga distancia, después el CD-ROM con sus grandes volúmenes de almacenamiento de información electrónica y por último el uso de bases de datos en línea vía Internet

Actualmente, existen servicios de búsqueda de información y recuperación documental tanto en Estados Unidos como en Europa y en casi todas las partes del mundo incluyendo México proporcionando el servicio de recuperación de documentos, si así lo requiere el usuario. Estos documentos pueden ser recuperados hasta en un mismo día, ya sea por fax o correo electrónico. De esta forma la biblioteca, también hace uso de colecciones que están fuera de su espacio.

II. EL DEPARTAMENTO DE CONSULTA EN LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNAM.

2.1 Antecedentes

Durante el período que abarca la construcción de Ciudad Universitaria entre 1949 y 1954 se construye el edificio de la Biblioteca Central, destinado originalmente para alojar a la Biblioteca y Hemeroteca Nacionales. ⁽³⁶⁾

En 1954 se pensó contar con una biblioteca central destinado a servir de centro de consulta a estudiantes, profesores e investigadores; adquiriéndose material bibliográfico, seleccionado de acuerdo a las necesidades más apremiantes de docencia e investigación universitaria. ⁽³⁷⁾

Es así como el 5 de abril de 1956 inicia sus labores la Biblioteca Central, con un acervo de 80,000 volúmenes, constituido por 20,000 volúmenes correspondientes a su colección de reciente adquisición, 60,000 provenientes del Departamento Técnico de Bibliotecas ⁽³⁸⁾

Posteriormente en 1966, el Departamento Técnico de Bibliotecas se constituye en Dirección General de Bibliotecas, aumentando sus funciones, contemplando

ahora no sólo las labores técnicas; si no también la coordinación de todas las bibliotecas que formaban el sistema bibliotecario de la UNAM. La Biblioteca Central permanece con este carácter hasta 1975, año en el que se constituye el Departamento de Servicios al Público de la misma Dirección.⁽³⁹⁾

Por acuerdo del Rector Francisco Barnés de Castro, el 6 de febrero de 1997 apareció publicado en la Gaceta de la UNAM la integración del Centro de Información Científica y Humanística (CICH) a la Dirección General de Bibliotecas, quedando conformada por cinco subdirecciones: Técnica, Informática, Planeación, Servicios Bibliotecarios y Servicios especializados, la cual se ubica en las instalaciones que ocupaba el CICH.

2.2 La Subdirección de Servicios Bibliotecarios de la DGB de la UNAM.

"Como parte de la reestructuración realizada en la Dirección General de Bibliotecas y para atender las necesidades de información de la comunidad universitaria, se crea en 1985 la Subdirección de Servicios Bibliotecarios, que tiene como objetivo particular proporcionar a los integrantes de la comunidad universitaria los servicios bibliotecarios que requieran para la investigación y la docencia, que les permitan satisfacer sus necesidades de información.⁽⁴⁰⁾

Para lograr este objetivo, actualmente la Subdirección se divide en cinco departamentos:⁽⁴¹⁾

- Departamento de Circulación.
- Departamento de Tesis.
- Departamento de Publicaciones Periódicas.
- Departamento de Selección y adquisición.
- Departamento de Consulta.

2.3 El Departamento de Consulta.

El Departamento juega un papel fundamental en el manejo de la información, por lo que es una pieza clave para enlazar al usuario hacia la información que satisfaga sus necesidades de información, y para ello se auxilia de los materiales de su propio acervo y del de otras bibliotecas.

El Departamento se encuentra ubicado en la sala poniente de la planta principal del edificio que alberga a la Biblioteca Central.

Se tiene presente que las metas principales del Servicio de Consulta es poner a disposición del usuario la información que desea y en el menor tiempo posible.

Desde sus inicios el Departamento de Consulta prácticamente dirigía y orientaba a los usuarios en el uso y manejo de la biblioteca y de sus acervos bibliohemerográficos que satisficieran sus necesidades de información, sin embargo, a lo largo de su existencia, ha ido mejorando cada vez más los servicios a través de una actualización e incremento en sus colecciones y en la profesionalización de su personal académico

2.3.1 Funciones

Las funciones que lo caracterizan son:

- **Orientación e información:** consisten en remitir y orientar a los usuarios que lo requieran acerca de los servicios que proporciona la Biblioteca Central o bien, información contenida en los materiales que conforman sus colecciones.⁽⁴²⁾

- **Instrucción a usuarios:** consiste en asesorar al usuario que desconoce como tener acceso a los diferentes materiales que conforman el acervo, para lo cual se indica en primera instancia el uso del catálogo general.

2.3.2 Colecciones.

Las colecciones del Departamento de Consulta son las que responden a las necesidades específicas de los usuarios de un determinado servicio. Son multidisciplinarias y se consideran la herramienta fundamental; sin embargo, se emplean todos los recursos de la biblioteca así como las de otras instituciones.

Aproximadamente, antes de 1989 el Departamento de Consulta fungía típicamente con un acervo de material impreso y procedimientos manuales en la búsqueda de información.

En 1989 el Departamento de Consulta contaba con las siguientes Colecciones:

- Colección de Consulta General.
- Colección de Consulta Especializada
- Catálogo en microfichas Librunam
- Catálogo Colectivo de Publicaciones Seriadadas en microfichas
- Catálogo en microfichas Tesiunam
- Archivo de microfichas ERIC
- Colección de CD-ROM's
- Archivo Vertical.

◇ Colección de Consulta General.

Esta conformada por aquellos materiales que por su contenido dan respuestas rápidas a preguntas concisas; como son los diccionarios, las enciclopedias generales y especializadas, manuales, directorios, anuarios, almanaques etc. Su ubicación en la estantería es de acuerdo a la clasificación de la Biblioteca del Congreso de Washington. Para que el usuario pueda hacer mejor uso de los materiales de esta sala, debe definir bien su necesidad de información; esto le permitirá recibir el material idóneo. Cuando el usuario ha consultado los materiales, o bien, los devuelve por que los ha fotocopiado; deberá depositarlos en las cajas destinadas para ello, esto es para que el personal encargado los coloque debidamente en el lugar que les corresponde en la estantería. Cuando el usuario desconoce el arreglo de los materiales, o bien requiere orientación sobre ellos, deberá recurrir al personal de este Departamento, quien lo orientará y proporcionará los materiales adecuados.

◇ Colección de Consulta Especializada.

Esta compuesta por índices, resúmenes, bibliografías, boletines entre otros; materiales que proporcionan referencias a documentos de un tema dado en distintas áreas del conocimiento.

El arreglo de estos materiales en la estantería es alfabético, de acuerdo al título de la obra en cuestión y si la publicación lo requiere en orden cronológico. El usuario deberá dirigirse al kardex en primera instancia para saber si el material solicitado se encuentra en la colección.

◇ Catálogo en microfichas Librunam.

Establecido a partir de 1980, esta colección esta conformada por microfichas que contienen información que corresponde a las referencias bibliográficas del total de libros existentes en los acervos hasta 1979 del Sistema de Bibliotecas de la UNAM.

◇ Catálogo Colectivo de Publicaciones Seriadadas en Microfichas.

Elaborado por CONACYT, está integrado por microfichas con referencias hemerográficas de las publicaciones seriadas existentes en unidades de información de la República Mexicana, hasta 1984. Éste nos permite saber en que institución se encontraba determinado título y número de revista.

El orden de estas microfichas es alfabética, de acuerdo al título de la publicación.

◇ Catálogo en Microfichas Tesiunam.

Está integrado por las referencias bibliográficas de las tesis registradas de los egresados de la UNAM, así como de algunas Universidades incorporadas y estatales. Proporciona información de poco más de 89,500 fichas.

◇ Archivo de microfichas ERIC.

En 1989, se contaba aproximadamente con 200,000 fichas de documentos microfilmados en el área educativa.

◇ Colección de CD-ROM'S

En 1987, se decide incorporar el acceso a SECOBI como apoyo a las actividades de información bibliográfica. Sin embargo, esto no fue posible y como medida alternativa y con el propósito de dar un servicio más eficiente y actualizado, se adquieren los primeros (CD-ROM'S) Bancos De Datos en Disco Compacto : Agrícola, Bibliofile Cancer, Chem-Bank, Disserttation Abstracts, ERIC, LISA, Medline, Osh -Rom, Psyclit, Sociofile Ulrich's.

◇ Archivo Vertical.

Con el objeto de complementar la información, se cuenta con la colección del archivo vertical, que contiene información impresa de folletos, hojas sueltas, recortes de periódicos, y en general, cualquier otro material informativo de actualidad o interés transitorio en diversos temas.

Con el propósito es reunir todos los materiales de interés para los usuarios, y que por su formato o contenido no se encuentran incluidos en la colección.

Con estas colecciones se empezó a trabajar en 1989, comenzando a combinar la información impresa y la adquirida por medios electrónicos.

Anteriormente a esta fecha, sólo existían las Colecciones de Consulta General , Consulta Especializada y Archivo Vertical.

2.3.3 Servicios.

El desarrollo del servicio de consulta está basado en las obras secundarias que indizan y sintetizan la información dispersa en publicaciones primarias especializadas; llamadas publicaciones secundarias como índices y resúmenes que

aparecieron primero en papel. Posteriormente estos productos se desarrollaron y surgieron las bases de datos bibliográficas computarizadas en línea y posteriormente en CD-ROM (Compac Disk Read Only Memory).

Prácticamente los servicios que se realizaban antes de 1989 eran préstamo en sala y préstamo interbibliotecario.

Para hacer uso de los materiales de esta sala, no se requería solicitar cita previa, el usuario podía llegar directamente hacer uso del servicio.

◇ Libruman en microfichas.

Este servicio permite al usuario localizar autores, títulos o temas; registrados en distintas bibliotecas de la UNAM hasta 1979 de la siguiente manera:

El usuario realiza su búsqueda en las carpetas; cada microficha indica asunto, guía alfabética y el número progresivo, lo que facilita al usuario su uso.

◇ Catálogo Colectivo de Publicaciones Seriadas en Microficha.

Este es otro servicio más en microfichas de las publicaciones existentes en unidades de información de la República Mexicana. El orden de estas microfichas es alfabético de acuerdo al título de la publicación.

◇ Catálogo Tesiunam en Microfichas.

Este servicio proporciona referencias bibliográficas de las tesis presentadas por los egresados de la UNAM y de algunas universidades incorporadas.

◇ Resources in Education en Microfichas.

Otro servicio más en microfichas es el referente a documentos microfilmados en el área educativa, la forma de recuperar estas microfichas es revisar en primera instancia Resources in Education (RIE), localizar el artículo de interés para conocer el número de acceso y remitirse posteriormente a las microfichas respectivas para obtener el documento completo.

◇ CD ROM'S.

Con el propósito de hacer más accesible e inmediata la información internacional actualizada, este servicio se implementa para apoyar los servicios de información bibliográfica y proporcionar información especializada a través de bancos de datos en disco compacto.

La información proporcionada se puede recuperar en forma impresa o diskette.

◇ Archivo Vertical.

Con el objeto de obtener una consulta rápida la información se encuentra ordenada alfabéticamente y se recupera a través de un catálogo de tarjetas.

◇ Préstamo Interbibliotecario.

El Departamento de Consulta es el responsable directo del control de este servicio, que consiste en pedir en préstamo, determinado material hemerobibliográfico para responder a las peticiones del servicio de documentación y facilitar los materiales de otras bibliotecas al personal de la Dirección General de Bibliotecas para satisfacer sus necesidades de información; y a su vez, proporcionar

el material disponible de Biblioteca Central, requerido por usuarios de otras bibliotecas, previo convenio.

◇ Catálogo Colectivo de Publicaciones Seriadas (SERIUNAM) en línea.

Este servicio incorporado al Departamento de Consulta en 1991, nos permite saber en que biblioteca a nivel nacional se encuentra alguna revista en particular (cabe mencionar que SERIUNAM ha sido elaborado por la Dirección General de Bibliotecas, y sustituye al Catálogo Colectivo de Publicaciones Seriadas del CONACYT).

Con motivo de la gran afluencia de usuarios que se comienza a registrar a partir de este año, se considera la demanda de servicios entre los cuales se encuentran las búsquedas en las bases de datos en línea (LIBRUNAM y TESIUNAM), así como en las bases de datos en CD-ROM y el Servicio de Documentación que consiste en la localización de documentos tanto nacional, como extranjero, siempre con la finalidad de atender las solicitudes de información hechas por los usuarios.

Para lograr esto se ha empleado fax, correo electrónico, teléfono, entre otros.

2.3.4 Mobiliario y Equipo.

Como mencionamos anteriormente el Departamento de Consulta se encuentra ubicado en la planta principal del lado poniente del edificio que alberga a la Biblioteca Central, y abarca un área aproximada de 500 m².

El Departamento se dividía en: sala de lectura, acervo y un área académica-administrativa; los recursos materiales se componían de ochenta estantes de 6 entrepaños cada uno, treinta estantes de tres entrepaños cada uno, veinticinco mesas con cuatro sillas cada una, veinte archiveros con diez gavetas cada uno, dos maperos con 6 charolas cada uno, tres lectores de microfilm, una computadora personal, una terminal, cuatro escritorios y una máquina de escribir.

2.3.5 Personal.

Para atender las necesidades de información de los usuarios, se contaba con un jefe de Departamento, cuatro técnicos-académicos, cuatro bibliotecarios administrativos y una secretaria. Anteriormente se contaba con un bibliotecario y una secretaria, personal que tal vez, en ese momento resultaba adecuado por los escasos servicios que se ofrecían y por el bajo número de usuarios que asistían a hacer uso del servicio de consulta.

2.3.6. Horario.

Lunes a jueves	8:30 a 19:30 hrs.
Viernes	8:30 a 19:00 hrs.
Sábados	9:00 a 18:30 hrs.
Domingos	9:00 a 13:30 hrs.

Después de efectuar un diagnóstico de la situación que guardaba el Departamento de Consulta en 1989 se elaboró el “proyecto de Mejoramiento de los Servicios del Departamento de Consulta.”

Un aspecto que se consideró fue el de proporcionar los servicios incorporando las nuevas tecnologías que se venían desarrollando en el rubro de recuperación de información, así como mejorar los que tradicionalmente se ofrecían, con el fin de realizarlos con mayor eficiencia y ponerlos al alcance de un mayor número de usuarios.

III. DESARROLLO Y SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS DE CONSULTA DE LA BIBLIOTECA CENTRAL.

3.1 Mejoramiento de la infraestructura, equipo y mobiliario.

Una de las estrategias que se diseñaron fue la integración de nuevos servicios, como se comenta más adelante en el punto 3.3 de este informe; después de una evaluación de la situación, se propone ampliar las instalaciones destinadas al Departamento. Primero, se propone construir una especie de tapanco del lado poniente del Departamento (90 m²) en donde se crearía la Sala de Audiovisuales con cinco cubículos individuales para proyección de películas y una sala general para proyecciones colectivas (15 personas). Quiero aclarar que abordaré primero este punto por ser uno de los que no se han llevado a cabo, sin embargo, ya se han adquirido un total de 751 títulos de películas científicas y educativas, en espera de que se logre consolidar esta parte del proyecto.

Hay que considerar lo importante que sería tener este espacio y poder contar con una sala de videoconferencias en la que además se puedan difundir los servicios de consulta que se proporcionan y sobre todo el poner a disposición de los usuarios el servicio con este tipo de materiales.

De esta manera se lograría otro objetivo que se tenía planeado, la formación de usuarios para conseguir que el usuario tenga una visión global de la biblioteca. Esto dependería de la difusión que se haga de ellos y de la misma capacidad para el servicio.

Por otra parte, se modificó el área que venía ocupando la Sección de Fotocopiado en el lado oriente del Departamento, integrando aproximadamente 225 m² de superficie; en donde se adecuó el área de computadoras personales para establecer el servicio de búsquedas en bases de datos en discos compactos y en línea tanto de la propia Dirección General de Bibliotecas como de aquellas a las cuales se iba suscribiendo el Departamento; de acuerdo a las necesidades y requerimientos de los propios usuarios. En este mismo espacio, se creó el área la Red CD-ROM's por albergar el equipo de la Red Novell y una gaveta con material complementario, como son CD's y discos flexibles pertenecientes al acervo general para consultarlos en la sala.

Actualmente el área de consulta se encuentra dividida en once espacios (ver tabla No. 1)

Con la aparición de la PC comenzaron a desarrollarse una serie de paquetes para la automatización de bibliotecas, así mismo, la utilización de las PC's cobraron auge

con la aparición de las redes locales que permitían interconectar fácilmente a un determinado número de terminales PC ubicadas en un mismo edificio. Tomando en cuenta que las terminales podían compartir recursos, se contempla en el Plan de Trabajo adquirir equipo necesario para montar una red que permitiera la consulta automatizada a bases de datos en CD-ROM.

En 1989 debido al éxito que tuvo el catálogo al público LIBRUNAM por medio de una terminal y a dos PC's consideradas para el uso de las bases de datos en CD-ROM que estaban ubicadas en oficinas del mismo Departamento se gestiona equipo necesario para ser utilizado por los usuarios y poder acceder a las bases de datos que requerían e imprimir o transferir a discos flexibles los registros de su interés o solicitar listados impresos o en disco sobre temas específicos, de manera más abierta y extensa.

Es así como el rubro de equipo se ve grandemente reforzado con la adquisición del equipo de cómputo, al cuál hasta el mes de marzo de 1999 consistía en:

Un Cañón proyector; veintisiete PC's, de las cuales trece equipos son 486, once equipos 386, dos equipos 286 y un equipo Pentium. Así mismo, se adquirieron siete mouses; catorce impresoras; una LaserJet4, cuatro Epson LQ, cinco Star NX-1001, una ATI MT-350 y las tres últimas son Star NX-1000 y un Scanner Scantel licx.

Con la incorporación de este equipo se puede decir que marca el inicio de un cambio en la utilización de la tecnología de ese momento, para llevar a cabo el Servicio de Consulta a través de bases de datos en línea y en CD-ROM por medio de la instalación en red..

Con el fin de que el parque computacional vaya acorde con los nuevos requerimientos de las bases y programas que se utilizan en el Departamento, en marzo del presente año se sustituyen 3 PC's pertenecientes a la Red Novell para el uso de bases de datos en CD ROM, por equipo Pentium con multimedia para la consulta a bases de datos en línea vía Internet. Con este equipo, dada su capacidad, se pretende dar un mejor servicio ahorrando tiempo en la recuperación de información. Así mismo, se sustituyeron 2 PC's del servicio de procesadores de texto por equipo Pentium más potente y actualizado.

De tal manera que el mobiliario y equipo con el que cuenta actualmente este departamento es el siguiente:

25 mesas, 100 sillas, 6 escritorios, 1 mostrador, 1 carrito, 1 mueble de archivo vertical, 3 maperos, 2 máquinas de escribir eléctricas, 1 Kardex, 8 terminales en línea, 1 Preconectada en Red Local Novell, 4 PC's para bases de datos monousuario, 4 PC's para procesadores de texto, 8 conectadas a Internet, 13 impresoras de matriz,

1 impresora láser, 1 televisión, 2 videocaseteras, 1 fax, 3 teléfonos y 1 lector de microfichas.

También cuenta con 199 gavetas para almacenar las microfichas ERIC, distribuidas alrededor de la sala en la parte noroeste del Departamento de Consulta.

3.2 Colecciones.

Como se mencionó anteriormente, uno de los objetivos del plan de trabajo fue implementar nuevos servicios, aunque en realidad no todos eran precisamente nuevos, más bien eran los mismos pero en forma automatizada ya que tanto los índices y resúmenes bibliográficos como las revistas científicas han sufrido una evolución en su formato porque del papel pasaron a lo que se llama publicaciones electrónicas.

Colecciones con las que se contaba en un principio y aquellas que se han ido incorporando al servicio de consulta y con las cuales se ha brindado servicio hasta 1999. (ver tabla No.2)

◇ Colección de Consulta General:

Como ya se menciono anteriormente, comprende principalmente enciclopedias, diccionarios generales y especializados, directorios, anuarios, atlas, manuales; almanaques entre otros materiales de consulta rápida.

El total de esta colección asciende actualmente a 15,200 volúmenes, y por su continua consulta por parte de los usuarios de los diferentes niveles educativos, se le ha dado importancia constantemente en cuanto a su incremento, desarrollo y actualización, y últimamente con la adquisición de nueve títulos de diccionarios y enciclopedias en CD-ROM.

◇ Colección de Consulta Especializada:

Esta colección incluye 75 títulos de índices, bibliografías, resúmenes, etc.

Al contrario de la Colección de Consulta General, esta colección se dejó de actualizar en formato de papel a partir de 1990 aproximadamente, año en el que se empieza a adquirir esta información en forma electrónica con los llamados CD-ROM.

◇ Colección OECD

La Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico es una organización internacional intergubernamental que reúne a los países más industrializados de economía de mercado. La OECD tiene sus raíces en 1948 y es el mayor productor mundial de publicaciones en economía y asuntos sociales con más de 500 títulos por año, más documentos de trabajo.

En 1992 la Dirección General de Bibliotecas fue elegida como depositaria de las publicaciones monográficas de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD), y ésta como único requisito exigió que su organización en la estantería estuviera en un mismo espacio; incluye monografías y publicaciones periódicas, debido a ello se decidió que este material formara parte de la Colección Especial de Consulta para uso exclusivo en la sala.

La llegada de esta colección a la Biblioteca fue en un momento muy interesante pues en estas fechas el Presidente de la República buscaba la incorporación de México en ésta organización.

Actualmente el acervo consta de 1,566 títulos y se especializan en: información estadística sobre balanza de pagos, comercio exterior, finanzas, precios y desarrollo de la educación superior; así como diversos aspectos de desarrollo económico.

◇ Colección BID

A partir del año de 1997, la Dirección General de Bibliotecas se convirtió en depositaria de las ediciones del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el cual fue establecido en diciembre de 1959 con el propósito de contribuir a impulsar al progreso económico y social de América Latina y el Caribe. Actualmente se esta integrando la colección, las temáticas de estas publicaciones son, entre otras, el desarrollo urbano, la deuda externa, la reforma económica, el desarrollo e integración de América Latina, el Comercio, las finanzas e inversiones, el análisis y evolución de proyectos.

Estas dos últimas colecciones tan especializadas son un gran apoyo al usuario por tratarse de información de vanguardia dentro de la economía mundial.

◇ Archivo de Microfichas ERIC(Educational Resources Information Center).

En el año de 1989, también se contempla en el plan de trabajo, arreglar un archivo con las microfichas ERIC, que hasta ese momento se encontraban empaquetadas en cajas, como habían llegado. el cual contiene resúmenes de artículos de revistas y otros documentos desde 1966 y, se encuentra conformado por dos archivos: Resources in Education (RIE) y Current Index to Journal is Education (CIJE). Éste último contiene referencias de artículos extraídos de alrededor de 750 revistas y es patrocinado por el Departamento de Educación de los Estados Unidos Desde ese momento hasta la fecha se siguen ordenando en gavetas por medio de un número progresivo, que se identifica con las siglas "ED", mismas que indican reportes de educación. Actualmente se cuenta con cerca de 400,000 microfichas con temas sobre educación y con los siguientes campos o subtemas: Adultos, Carreras, Educación vocacional; Consejeros, Servicios educativos; Lectura, Técnicas de educación; Administración educativa; Discapacitados, Niños superdotados; Lenguas y lingüística; Educación superior; Recursos de información; Bachillerato; Educación elemental, Educación temprana para niños; Educación rural; Pequeñas escuelas; Ciencias, Matemáticas; Educación ambiental; Estudios sociales; Educación en ciencias sociales; Formación de profesores; Pruebas; calificaciones; Evaluación; Educación urbana.

Esta colección también se obtiene mediante depósito y es un privilegio contar con esta información tan extensa dentro del área de la educación, logrando dar información de documentos completos de manera rápida y oportuna y actual.

◇ Archivo Vertical.

Esta colección de materiales contiene información con temas novedosos, que se ha ido incrementando con el paso del tiempo y proviene de folletos, recortes periodísticos, trípticos, hojas sueltas, etc. Consta de 633 carpetas y un total de 1,482 documentos. Se encuentra ordenado temáticamente y se recupera a través de un catálogo.

El desarrollo de esta colección ha sido basado en su actualización y depuración periódica, ya que contiene información de temas que cambia con frecuencia.

◇ Colección de Audiovisuales.

Consta de 751 videocasetes, 6 de ellos en formato Beta y 745 en formato VHS, algunos de ellos se acompañan de material complementario de la siguiente manera: 6 de ellos con un libro y un disquete, 3 con un folleto y 6 con un audiocassette y un libro.

◇ Mapas.

Se cuenta con una colección aproximada de 3,000 cartas geológicas, topológicas, edafológicas, uso del suelo y uso potencial, editadas por la Presidencia de la República.

En el plan de trabajo de 1989 se contempla la ampliación de la colección, así como la creación de una mapoteca, solicitando a INEGI su apoyo para la implementación del servicio, convirtiendo a la Dirección General de Bibliotecas depositaria de las publicaciones geográficas que editan, sin embargo, aunque en un principio INEGI había aceptado la propuesta no se concretó el convenio porque dentro de sus políticas se establece que no puede haber dos bibliotecas depositarias a menos de 5 km. de distancia una de otra y éste era el caso del Departamento de Consulta con la Biblioteca "Samuel Ramos" de la Facultad de Filosofía y Letras y el Instituto de Geografía, entre otras dentro del "Campus" universitario.

En el año de 1997, con la creación de la base de datos Mapamex, se ingresaron a ésta 1,225 registros, faltando por integrar aproximadamente 1,500 cartas que aún se encuentran en proceso de catalogación.

◇ Bases de datos en CD-ROM.

En el año de 1989, esta colección integraba 31 títulos de bases de datos en CD-ROM.(ver anexo No.2 y 3) Después de haber incorporado el Servicio en el último trimestre del mismo año, se atendieron un total de 1,136 consultas con 40,087 registros recuperados"⁽⁴³⁾ De acuerdo a la cita anterior, este servicio prometía gran demanda de usuarios, motivo por el cual se le dió gran importancia a la colección de bases de datos de diferentes áreas del conocimiento humano, manteniéndolas actualizadas hasta 1995, año en que cobran mayor importancia las bases de datos en línea.

◇ Bases de datos en línea.

Entre 1995 y 1996, se puede decir que se inicia una segunda fase en el desarrollo de los servicios de consulta gracias al uso de los catálogos en línea. La colección sigue siendo básicamente la misma que en la fase anterior, sin embargo se puede afirmar que, en esta etapa la computadora se convierte considerablemente en un soporte para la recuperación de información por medio de las bases de datos en línea, aunque el fin último sigue siendo facilitar al usuario información relevante contenida en el acervo impreso.

El Departamento de Consulta pone a disposición del usuario la consulta a las bases de datos DIALOG, la cual se presenta como la fuente de información en línea más completa del mundo, con más de 450 bases de datos que contienen más de 330 millones de artículos, resúmenes y citas de temas, en noticias, negocios, ciencia y tecnología; y 2500 títulos de revistas especializadas y generales en texto completo.

RLG. (Research Libraries Group, Inc.) Es un consorcio sin fines de lucro que opera desde Estados Unidos y tiene incluidos en su agrupación a las instituciones de educación superior con mayor prestigio a nivel internacional en el campo de la investigación, historia y cultura. (ver anexo No. 6)

First Search⁽⁴⁴⁾. Es un sistema interactivo de información en línea que ofrece información oportuna sobre libros, artículos de publicaciones periódicas, películas, proceeding, software y otros materiales. En el año de 1996, gracias a un acuerdo firmado entre la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM y la corporación Online Computer Library Center (OCLC), se tiene acceso a 55 bases de datos en línea de las diferentes áreas del conocimiento humano. A partir de 1996 se realiza conexión con otros sistemas de información en línea o se limita la conexión a determinadas bases de datos.

De esta manera se llega a disponer de los siguientes sistemas:

- **First Search:** Con acceso a 13 áreas temáticas con un total de 64 bases de datos, 6 de estas con texto completo en pantalla.

- **Uncover:** Es el servicio de obtención de artículos en línea o mediante solicitud hecha por fax, correo electrónico o teléfono con acceso a más de 17,000 títulos de publicaciones periódicas a nivel mundial con temas sobre negocios, ciencias sociales, humanidades, ciencia y tecnología. Es importante comentar que las búsquedas son completamente gratis, el usuario paga únicamente los documentos que solicite.

- **Cambridge Scientific Abstract:** Incluye 30 bases del área de ciencias, medicina y tecnología.

- **Ebscohost:** Acceso a 10 bases de datos, incluye Books in print, ERIC, sociofile, entre otras; además de Academic Search Fulltext Elite y Academic Search Fulltext Premier.

- **Ovid:** Ofrece acceso a la información bibliográfica y en texto completo, tanto a la comunidad científica como académica con 97 bases de datos en todas

las áreas del conocimiento humano, 9 de ellas con texto completo en pantalla; como Ourd Fulltext, Drug information Fulltext, Fulltext Mental Health, Biomedical Collection I a IV, All collection.

- Swetscan: tablas de contenido de 5 millones de referencias bibliográficas que corresponden a la indización de artículos de revistas científicas, técnicas y humanísticas de las publicaciones más recientes.

En la página Web de la Dirección General de Bibliotecas se liberan, a partir de 1999 para la comunidad universitaria, un conjunto de bases de datos en línea que reúne más de cuarenta millones de registros (ver anexo N. 4).

Con esta decisión se trata de que todo usuario de la comunidad académica conozca y tenga acceso a la colección de bases de datos en línea.

◇ Material complementario.

Esta colección la conforma el material complementario que acompaña a las obras del acervo de biblioteca central, se conforma de 270 disquetes de 5 ¼" ; 744 de 3 ½" ; 230 CD-ROM'S y 3 Audiocassettes.

3.3 Servicios.

El objetivo final de todos los centros de información, bibliotecas y muy particularmente toda área de Consulta son los servicios al usuario, ningún recurso o actividad se justifica si éstos no son disponibles favorablemente al usuario.

Por ello el Departamento de Consulta ha encaminado sus esfuerzos para proporcionar servicios de una manera rápida y eficaz, teniendo como fin el suministro de la información.

Con esta política se van desarrollando los servicios de Consulta y, actualmente brinda a la comunidad universitaria y al público en general los siguientes servicios:

- ◇ Búsquedas en línea en las bases de datos producidas por la Dirección General de Bibliotecas.
- LIBRUNAM: Esta base de datos proporciona información de tipo referencial y da la ubicación de la biblioteca en la que se puede localizar el material, además permite recuperar la información por diferentes vías de acceso: autor, título, tema, ISBN, editorial, clasificación, etc.

Esta base de datos contiene 800,000 registros catalográficos de los libros que se encuentran en las 143 bibliotecas de la UNAM.

- **SERIUNAM:** Esta base de datos proporciona información de las publicaciones periódicas existentes en las 143 bibliotecas de la UNAM y 167 bibliotecas y centros de documentación de universidades e instituciones de educación pública y privada a nivel nacional. Incluye información de 46,549 títulos de publicaciones periódicas.

- **TESIUNAM:** Esta base de datos proporciona los registros de las tesis de los egresados de 106 licenciaturas de la UNAM, 147 licenciaturas de escuelas incorporadas y 58 de no incorporadas, haciendo un total de 311 carreras de licenciaturas; además de 420 posgrados de la UNAM y 27 de escuelas no incorporadas, dando un total de 447 posgrados.

En esta base se encuentran registradas las tesis presentadas a partir de 1914 hasta la fecha.

- **MAPAMEX:** En 1992 se inició en la UNAM, por medio de la Dirección General de Bibliotecas, el proyecto de Mapamex con la colaboración de los Institutos de Geografía y Geología; con el propósito de desarrollar una base

de datos de mapas que incluyera las colecciones cartográficas de los institutos y mapotecas que se integran al proyecto.

Para ello se invitó a participar a las bibliotecas que contaran con colecciones de mapas, con el fin de convertirlo en un catálogo nacional.

Es así como esta base contiene información de más de 9,000 mapas y cartas geográficas del Instituto de Geografía, Geología, Facultad de Arquitectura, Facultad de Filosofía y Letras, ENEP Iztacala, División de Estudios de posgrado de la UNAM, Instituto Nacional de Antropología e Historia, Instituto Nacional Indigenista, Consejo de Recursos Minerales, Instituto Nacional de Desarrollo Agrario y el Centro Información Especializada en Medio Ambiente y Desarrollo Integrado, entre otras.

- **PARTITURAS:** Contiene 991 registros bibliográficos de música impresa, que se encuentran en la Escuela Nacional de Música y otras instituciones.

- **PERIÓDICA (Índice de revistas Latinoamericanas en Ciencias).** Es una base de datos que contiene los registros bibliográficos de documentos publicados en revistas latinoamericanas especializadas en ciencia y tecnología. A través

de Periódica se puede conocer la producción que los investigadores publican, así como las contribuciones extranjeras enviadas para su publicación.

- CLASE (Citas latinoamericanas en Ciencias Sociales y Humanidades). Contiene información que proviene de cerca de 1200 revistas científicas y técnicas editadas en América Latina y el Caribe. Ésta se inicio en 1975 y actualmente consta de 140,000 referencias bibliográficas y un incremento anual de 8000 registros, y una cobertura principalmente en : administración y contaduría, antropología, arte, bibliotecología y ciencias de la información, historia, filosofía. política : es una base de datos que ofrece los registros bibliográficos de documentos publicados en revistas Latinoamericanas especializadas en ciencias sociales y humanidades.

◇ Búsqueda bibliográfica y recuperación de documentos.

En 1996 inicia este servicio, gracias a la integración de RLG. Los usuarios tienen acceso a las colecciones documentales de 150 instituciones, universidades, archivos y museos que permiten el fortalecimiento de la investigación y la cultura, actualmente ya no se tiene acceso a RLG.

◇ Búsquedas en bases de datos en CD-ROM.

El objetivo de éste servicio es proporcionar a la comunidad universitaria información bibliohemerográfica de los experimentos, avances, investigaciones y novedades del mundo científico y humanístico.

Hasta mayo de 1999, el Departamento de consulta contaba con una red local que permitía consultar 21 bases de datos en CD-ROM a 5 personas simultáneamente, utilizando diferente base o la misma. Posteriormente a esa fecha, se quedó con una terminal únicamente y 2 bases de datos que no se tenían en línea en ese momento y como consecuencia dejó de ser una red.

Actualmente el Departamento cuenta con 90 títulos de bases de datos de diferentes áreas del conocimiento: bibliográficas, referenciales, estadísticas y de texto completo; este servicio se brinda a toda persona que lo solicite. Para proporcionar el servicio se cuenta con 6 equipos monousuario. (ver tabla No. 3)

- ◇ Búsquedas bibliográficas en línea en bases de datos internacionales a través de Internet.

Este servicio permite la consulta a bases de datos internacionales en línea proporcionando versatilidad, pertinencia y rapidez en las investigaciones bibliográficas; así como actualidad en la información recuperada por impresión o envío a un e-mail.

Actualmente el departamento de consulta cuenta con los siguientes sistemas de bases de datos internacionales. (ver anexo No. 4)

- OVID: Con 38 bases de datos multidisciplinarias.
- EBSCOHOST: 9 bases de datos, 2 de ellas con texto completo en pantalla; Academic FullText Elite y Academic FullText Premier.
- SEWTSCAN: Servicio con tablas de contenido de más de cinco millones de referencias bibliográficas correspondientes a la indización de artículos de revistas científicas, técnicas y humanísticas. Abarca aproximadamente 13,500 títulos de revistas. Incluye en la página de visualización un comando de biblioteca, sólo en aquellos casos en que la publicación sea recibida en

las bibliotecas de la UNAM. Su cobertura es de 1995 a la fecha, con actualizaciones periódicas.

- **CAMBRIDGE SCIENTIFIC ABSTRACTS:** Incluye 25 bases de datos en las áreas de ciencias, tecnología, computación y medicina; proporciona información bibliográfica y abstracts de las referencias. Una característica importante es que una vez visualizada la referencia, el sistema presenta un "link" o enlace a la página web de la DGB directamente a la base seriunam, esto permite saber de inmediato qué institución recibe la referencia.
- **FIRSTSEARCH:** Con este servicio el usuario tiene acceso a 60 bases de datos en línea de la OCLC en todas las áreas del conocimiento, algunas con texto completo en pantalla.

En 1999 la Dirección General de Bibliotecas pone a disposición de la comunidad universitaria el acceso a bases de datos "Estas bases de datos en conjunto reúnen más de cuarenta millones de registros y cubren un amplia gama de temas relacionados; todos ellos con los contenidos de los planes y programas de estudio y con los proyectos de investigación de la UNAM".

◇ Página Web de la Dirección General de Bibliotecas (DGB).

Con el objeto de difundir sus colecciones y servicios a la comunidad universitaria y al público en general, en el año de 1998 se crea la página Web de la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM. Se puede acceder a los catálogos globales desarrollados por la propia DGB; Librunam, tesiunam, Seriunam, Partituras, Mapamex, Clase y Periódica; así como también a la base Aries desarrollada por la Dirección General de Intercambio Académico.

A partir de 1999 se actualizó a la Página Web incrementando el rubro dedicado a describir las funciones, colecciones y servicios que brinda el Departamento de Consulta. (ver anexo N. 5)

Los servicios anunciados son :

- Búsquedas en línea en bases de la DGB.
- Búsquedas en bases de datos en CD-ROM.
- Búsquedas bibliográficas en línea en bases de datos internacionales a través de Internet.
- Servicio de documentación.
- Préstamo interbibliotecario.

- Archivo vertical.
- Archivo de microfichas ERIC.
- Servicios vía Internet.
- Consulta Telefónica.
- Pizarrón de avisos.
- Visitas guiadas.
- Préstamo de procesadores de palabras.

En la página Web de la DGB (<http://www.dgbiblio.unam.mx>), el usuario se puede informar sobre los servicios que proporciona la Dirección General de Bibliotecas.

◇ Servicio de Documentación.

Debido a que la Subdirección de Servicios Bibliotecarios de la Dirección General de Bibliotecas (Biblioteca Central) es la biblioteca que representa a la UNAM, recibe constantemente solicitudes de información a nivel nacional e internacional, mismas que con el Plan de trabajo de 1989 fueron atendidas por el Departamento de Consulta como Servicio de Documentación. Este servicio desde su inicio se ha desarrollado constantemente y consiste en atender aquellas solicitudes hechas mediante correspondencia, fax, vía telefónica o por correo electrónico (E-mail). A

través de este servicio, la biblioteca localiza, recupera, reproduce y envía los documentos al usuario solicitante; puede ser personal o institucional y una vez recibido el documento el usuario procede al pago del mismo, también puede realizarse estableciendo un depósito con el Departamento.

◇ Préstamo Interbibliotecario.

Este servicio sigue manejándose desde su inicio hasta la fecha con toda institución que lo solicite mediante el establecimiento de un convenio anual de ambas partes y bajo las normas de la ABIESI.

◇ Archivo vertical.

Este servicio se brinda a todo usuario que solicita información y que el bibliotecario sabe de antemano que se encuentra en el archivo vertical, el préstamo de los documentos es para fotocopia o uso exclusivo en la sala mediante una identificación.

◇ Archivo de Microfichas ERIC.

Actualmente para hacer uso de este servicio y poder recuperar los documentos, es necesario en primera instancia consultar la base de datos en línea ERIC, para recuperar el número de acceso que se identifica con las siglas "ED"; que indica reportes de educación y de tal manera localizar la microficha; se complementa reproduciendo en papel el texto completo del documento requerido.

◇ Servicio vía Internet.

Por medio de la conexión con Internet, el Departamento proporciona el servicio de:

- Correo electrónico o e-mail a todo usuario que lo solicite y quiera comunicarse vía Internet con otra persona.
- Búsqueda en navegadores como yahoo, altavista, etc., o, consultas en un Home-Page en particular.

◇ Consultas Telefónicas.

Este servicio consiste en proporcionar información acerca de la Dirección General de Bibliotecas o sobre algún tema en particular, también se proporciona la ubicación de la biblioteca en la que se encuentra el material que contiene la información solicitada. De igual manera, se proporciona información sobre el campus y autoridades universitarias en general.

◇ Pizarrón de avisos

El Departamento cuenta con un pizarrón de avisos, que pretende mantener informada a la comunidad en general de eventos, cursos, exposiciones, presentaciones de libros, congresos, etc.

◇ Visitas Guiadas.

Este servicio consiste en hacer un recorrido con grupos de usuarios por las áreas de la Subdirección de Servicios Bibliotecarios (Biblioteca Central), explicando la organización, funcionamiento, servicios que ofrece y mostrando las áreas que la componen y el acervo que posee.

Este servicio se realiza con previa cita con la Subdirección de Servicios Bibliotecarios.

◇ Procesadores de palabras.

Con este servicio el usuario que acude a la biblioteca puede realizar sus trabajos escolares o de investigación en un procesador de textos, cubriendo el costo del tiempo de uso del equipo e impresión.

3.4 La entrevista de consulta.

La entrevista es un proceso donde el personal de la biblioteca interactúa con el usuario de una manera informal, a fin de conocer qué es lo que éste último busca y poder satisfacer una necesidad de información⁽⁴⁵⁾

Para contestar una pregunta en el servicio de consulta; se recurre a la técnica de la "entrevista del bibliotecario al usuario; en la que se va a delimitar la pregunta y se va a saber lo que realmente desea el lector"⁽⁴⁶⁾

En el Departamento de Consulta la entrevista se puede sintetizar de la siguiente manera:

- Identificar lo que realmente quiere el usuario. El bibliotecario que atiende escucha la solicitud y lo interroga sobre los términos que definen más específicamente sus necesidades de información.

- Una vez que se obtuvo del usuario entendimiento del tema que investiga se le informa al usuario sobre los materiales en los que puede encontrar la información que necesita

- Instruir al usuario en el uso y manejo de los materiales y servicios de la biblioteca, en caso de que lo requiera.

Cabe ejemplificar la entrevista de consulta para búsquedas de información en bases de datos:

El bibliotecario que atiende escucha la solicitud y lo interroga sobre los términos que definen más específicamente sus necesidades de información, definiendo con esto un “perfil de interés”. Una vez que obtuvieron del usuario este perfil, así como entendimiento del tema de su interés se teclean en la computadora el o los términos precisos para consultar las bases de datos que contienen la información solicitada y con la posibilidad de que estén en la colección de la biblioteca. El proceso de búsqueda tarda sólo algunos segundos; se obtiene un número determinado de

referencias. Éste las analiza, las selecciona y si son de su conveniencia, se imprimen y se entregan al usuario, para consultar aquéllas que más le interesan.

Actualmente no solamente son utilizables las bases de datos con las que cuenta el Departamento de Consulta, ahora a través de la conexión a Internet, que actúa como una red internacional de consulta sobre múltiples y variados contenidos, se pueden consultar casi todos los catálogos de todas las bibliotecas del mundo, siempre y cuando esas bibliotecas estén conectadas a la red.

3.5 Usuarios.

Tomando en cuenta que los servicios de consulta que se proporcionan son multidisciplinarios; los usuarios que asisten pertenecen a todos los niveles educativos desde los que solamente van a realizar trabajos escolares, hasta los de posgrado y es que actualmente los investigadores y docentes-especialmente si éstos son del ámbito universitario- se están viendo obligados a modificar sus hábitos de búsqueda y recuperación de información referencial para sus tareas. Los profesionales de cualquier campo de conocimiento relacionado con el contexto de la educación han comenzado a utilizar decididamente los servicios de fuentes de información automatizada. Sin embargo, según la práctica y el trabajo de tesis de

Miguel Ángel Amaya sobre este Departamento el mayor número de usuarios pertenecen a nivel licenciatura.

Sin embargo, tomando en cuenta que los servicios de consulta que se proporcionan son multidisciplinarios los usuarios que asisten pertenecen a todos los niveles educativos desde los que solamente van a realizar trabajos escolares, hasta los de licenciatura y posgrado que necesitan búsquedas más exhaustivas para sus trabajos de tesis e investigación aunque en un número reducido

Hasta 1989 los usuarios acudían prácticamente para el servicio de consulta del acervo general e índices y resúmenes impresos en papel, posteriormente como ya se menciono de acuerdo a observaciones realizadas, los usuarios que acuden a solicitar los servicios de consulta son generalmente estudiantes de nivel licenciatura, por lo que, este tipo de usuarios tiene necesidades de información más exhaustiva y actualizada como lo demuestra el último informe anual de 1998. (ver tabla4)

3.6 Actualización del personal.

La actualización constante de conocimiento es sin duda una condición necesaria para hacer frente a los cambios que a diario se suscitan en toda actividad humana. La

bibliotecología no escapa a esta dinámica con los acelerados progresos científicos y tecnológicos.

Es por eso que la Dirección General de Bibliotecas enfoca sus esfuerzos a la superación del personal docente, y es así como el personal del Departamento de Consulta es apoyado a participar en una serie de cursos teórico prácticos relacionados muy especialmente con los servicios que proporciona el Departamento.

Esta estrategia de involucrar al personal en cursos de actualización, se refleja en las actividades bibliotecarias de manera más efectiva.

Tanto los cursos de actualización para el personal docente, como los de capacitación y superación personal para el personal administrativo tienen la finalidad de que exista una actitud más orientada hacia lo que es el Servicio de Consulta.

3.7 Reglamento

Siendo la organización uno de los aspectos fundamentales de los servicios del Departamento de Consulta se propuso un reglamento en 1998 para un mejor funcionamiento de éste, y tiene como principal objetivo normar la organización

interna de los múltiples servicios proporcionados, y hacer cumplir con mayor eficiencia las funciones que son las de proporcionar información a los usuarios de las diferentes áreas de la Biblioteca Central y de los materiales que se posee en su acervo.

3.8 Difusión de los servicios del Departamento de Consulta.

Parte importante de los servicios bibliotecarios de toda institución es la difusión que se realice de ellos y así obtener un mejor beneficio de las colecciones que posee.

Parte de esta difusión se realiza a través de la Gaceta de la UNAM (ver anexo N. 6), órgano informativo de la Universidad Nacional Autónoma de México, la cual es utilizada constantemente para comunicar a los usuarios los servicios que ofrece el Departamento.

Otra forma para darle amplia difusión a los servicios del Departamento de Consulta, fue la realización de un catálogo de Bancos de Datos en Disco Óptico (CD-ROM); con el propósito de dar a conocer cuantas y cuales bases de datos han adquirido así como su productor o distribuidor, periodicidad, temas que cubre y una amplia descripción de la base. (ver anexo N.3)

Periódicamente la Dirección General de Bibliotecas ha elaborado una hoja informativa (ver anexo No.7) con los servicios de la Subdirección de Servicios Bibliotecarios (Biblioteca Central), la cual incluye todos los servicios que proporciona el Departamento de Consulta en los siguientes rubros:

- 1) Alumnos de primer ingreso.
- 2) Servicios al público.
- 3) Calendario de vacaciones.
- 4) Horario de servicio.
- 5) Recomendaciones sobre la credencial de la Biblioteca Central.
- 6) Guía del acervo general.
- 7) Otras Bibliotecas
- 8) Prestamos Interbibliotecarios.

Otra actividad que apoya la labor de difusión fue la elaboración de trípticos informativos, los cuales tienen como principal objetivo divulgar los servicios que ofrece el Departamento de Consulta (ver anexo No.8). Estos trípticos son distribuidos principalmente en eventos educativos como en las visitas guiadas.

En abril de 1999, también como parte de esta difusión, se proporcionó a académicos un catálogo de la cobertura temática de las bases de datos suscritas por la Dirección General de Bibliotecas. (ver anexo N.9)

Otra forma de darle amplia difusión a los servicios del Departamento de Consulta fue a través de la organización de cursos sobre el "Manejo de fuentes de información bibliográfica y bases de datos en línea", dirigido a Coordinadores de grupos de trabajo del Colegio de Ciencias y Humanidades (ver anexo No. 10).

También es pertinente mencionar que a partir de la implementación de la pagina WEB de la Dirección General de Bibliotecas en Internet, se ha podido difundir tanto a nivel nacional e internacional los servicios que proporciona el Departamento.

3.9 Personal.

Aún con el desarrollo de los servicios en el Departamento de Consulta no se ha incrementando su personal y actualmente esta integrado por:

Un Jefe del Departamento, que tiene bajo sus funciones planear y administrar las funciones de su personal.

Cuatro técnicos académicos divididos en dos turnos, responsables del servicio de información en bases de datos, servicio de documentación, recuperación de documentos completos y todo servicio de recuperación de información.

Considero pertinente mencionar que para lograr consolidar el proyecto de trabajo que se está llevando a cabo no sólo se contempló en el mismo la adecuación del espacio físico, la integración del nuevo material y equipo, sino que también se pensó en el factor humano para que realizara las tareas y responsabilidades que un proyecto de esta magnitud iba a necesitar; por lo que tanto el Jefe de Departamento como los Técnicos Académicos tienen como formación profesional la carrera de Bibliotecología.

Cuatro bibliotecarios, también divididos en dos turnos; encargados de orientar e informar a los usuarios en los servicios que proporciona el Departamento de Consulta, además de mantener organizada la colección.

Una secretaria en el turno matutino, encargada de elaborar oficios y atender llamadas del servicio de consulta telefónica

3.10 Horario.

El horario del Departamento de Consulta se rige con el de la Subdirección de Servicios Bibliotecarios, sin embargo, los fines de semana el único servicio que se proporciona en el Departamento es el de consulta interna en la sala de lectura.

Lunes a Jueves	8: 30 a 19: 30 hrs.
Viernes	8: 30 a 19:00 hrs.
Sábado, Domingo y días festivos	9: 30 a 19:30 hrs.

**ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

IV. VALORACIÓN CRÍTICA.

Los beneficios que puede otorgar un área de Consulta de toda biblioteca están basados en sus colecciones, en sus servicios y de igual forma en su personal.

Partiendo de esta idea, el trabajo realizado en el Departamento de Consulta de la Subdirección de Servicios Bibliotecarios (Biblioteca Central) de la Dirección General de bibliotecas de la UNAM en una primera etapa, incrementar los servicios y proporcionar con mayor calidad los ya existentes. Es importante mencionar que en esta administración la misión de servicio y el reto que ya existía en cada consulta se convirtió en un compromiso y en una segunda etapa fue el desarrollo de las colecciones.

Al iniciar el trabajo de reorganización en este período, se comenzó por una evaluación de lo que se había hecho hasta el momento y qué resultados se habían obtenido. Esto sobre la base de la administración anterior que venía operando desde 1985. Aunque no se cuenta con información muy detallada sobre las acciones realizadas de 1989 a la fecha, es decir en diez años, se ha tratado de reconstruir la trayectoria del Departamento con algunos datos en documentos disponibles así como a través de la historia oral; con personal que ha participado muy de cerca en la vida del Departamento de Consulta.

En el periodo en cuestión a analizar se han tomado decisiones para programar nuevas actividades; se estructuró un plan de trabajo, se definieron las prioridades; se diseñaron acciones a corto, mediano y largo plazo. Se continuó con la coordinación del trabajo; con la definición de funciones para realizar las diversas actividades en el Departamento, se delimitó a cada cual su participación y responsabilidad en las actividades, también se tuvo que definir cómo y con qué procedimientos y manuales de operación para especificar las estrategias a seguir e iniciar nuevos servicios, optimizar los existentes, a través de reuniones de trabajo, y por último se hizo una planeación de los recursos y el equipo indispensable para funcionar de una forma más adecuada, optimizando los recursos con los que ya se contaba, así también la creación de nuevos servicios o bien un enfoque diferente; ejemplo de ello está la sección de cómputo o área de consulta especializada.

La visión general que se tuvo del trabajo de un servicio de consulta ha sido fundamental: conocer los elementos básicos del trabajo e incidir, en algo muy importante; en planear y gestionar lo necesario para lograr mejores resultados que conlleven al cumplimiento de los objetivos marcados, siempre con miras a ofrecer servicios con calidad y satisfacer necesidades de información de la comunidad académica.

Se reconoce que en ocasiones no se llevaron algunas acciones planeadas previamente como la formación de una mapoteca, de una área de audiovisuales y que actualmente sería oportuno tener automatizado el servicio de préstamo inter bibliotecario, y una bases de datos del archivo vertical y del material audiovisual, así como proporcionar todos los servicios los fines de semana con el objeto de brindar un mejor servicio, muchas decisiones se tomaron de acuerdo a la oportunidad que la estructura administrativa y política lo permitiera dentro de la propia Dirección General de Bibliotecas.

En relación con la naturaleza del Departamento de Consulta, un primer esfuerzo que se realizó fue el de contar con una buena colección de producciones de bases de datos en CD-ROM; la cual fue en un momento de vanguardia la implantación del servicio a través de estos materiales y así complementar el material bibliohemerográfico indispensables en las que se encuentra todo conocimiento, ya que la fluidez y agilidad que brindan estas tecnologías permitió que este servicio fuera cada vez más dinámico y de gran demanda; todo esto con el fin de ser un apoyo más eficaz y útil para el sistema educativo de la UNAM.

Sin embargo la situación anterior no fue suficiente, la realidad planteaba otras formas de acceso a la información requerida, y de esta forma la colección para 1996 se encontraba estructurada con un mayor número de bases de datos en línea. La

adquisición de nuevos sistemas de bases de datos en línea dio como resultado que la cobertura fuera más actual y que el usuario realizara a partir de ese momento búsquedas de información más interdisciplinarias y en muy breve tiempo, eliminando así las tediosas búsquedas en volúmenes de papel de Índices y Abstracts.

Otro esfuerzo que se inició fue la captura de cartas geográficas que conforman las colecciones del Departamento de consulta a la base de datos mapamex, sin embargo, este proceso no ha sido concluido.

Como es visto la introducción de nuevas tecnologías de la información fue generando un gran cambio en los servicios de consulta. sus necesidades han evolucionado, el desarrollo tecnológico ofrece mayores posibilidades y la modernización de los servicios debe de convertirse en un proceso natural y continuo.

Sin embargo, hay que tomar en consideración lo que dice Herrero Solano⁽⁵⁸⁾ "Día a día y de manera constante aparecen catálogos públicos en línea, pero la mayoría de ellos no responden a un servicio planificado por la respectiva institución. El poseer un catálogo accesible por Internet mejora sustancialmente la imagen de la biblioteca y la sitúa mejor ante el "imaginario" del entorno. Sin embargo, muchas son las

instituciones que sólo se quedan en este efímero cambio de imagen y no presentan tras esta acción sustancial mejora en sus servicios ".

RECOMENDACIONES.

Hoy día, hablar de futuro es casi hablar del presente, motivo por el cual es obligado que las instituciones se analicen, se estudien y evalúen su existencia y su permanencia en el futuro que cada vez nos alcanza con más rapidez. Este análisis se debe hacer interno ubicando el objeto analizado dentro del contexto donde se desarrollo y con el cual interactúa.

En el futuro de los servicios de consulta hay que tomar en cuenta los aspectos tecnológicos propios del trabajo de consulta y de la información y los cambios de actitud de la sociedad en su conjunto o sector de la sociedad a la cual sirve., las actitudes y las necesidades que se generen hacia la propia información.

Los servicios de consulta en el futuro no pueden generarse únicamente a partir de la tecnología, aunque sí es un factor que la va a caracterizar. El servicio de consulta conservará las funciones esenciales que la han tipificado; sólo que la forma de hacerlo variará y la importancia de sus servicios estará en lograr acercar al usuario y a la información, independientemente de la ubicación y el formato por lo que debe de estar preparado para las siguientes cuestiones:

- 1- Gran desarrollo de autoservicio en la búsqueda de información.
- 2- Programas de ayuda o guías a usuarios para el acceso bibliográfico
- 3- Contar con un gran presupuesto para resolver las ofertas de información gracias a los adelantos tecnológicos.
- 4- Contar con personal profesional altamente calificado.
- 5- Calidad en los servicios, que permitan fluidez en el acceso a la información.

Funciones:

Las funciones primordiales que ahora están adaptándose al uso de las nuevas tecnologías se tendrán que centrar en la explotación de las fuentes electrónicas y el asesoramiento o la función de instrucción que no desaparecerá aunque llegemos a una biblioteca electrónica, pues siempre habrá que enseñar a los usuarios cómo explotar mejor los servicios que se ofrecen en Consulta y a proporcionar un mejor acceso a la información. La repercusión de estas nuevas funciones provocará inevitablemente una preparación y actualización constante en los conocimientos de sistemas de información electrónica.

Colecciones:

Las colecciones siempre van a estar ligadas a los servicios que se brindan y serán colecciones que encuentren dentro y fuera del área de servicios gracias a la biblioteca virtual. Las colecciones serán cada vez más en soporte electrónico y serán parte importante de éstas los online public acces catalogs (OPACs).

Por lo tanto, es necesario planear las adquisiciones y los servicios sobre la base de información compartida.

Servicios:

Los servicios de consulta han de funcionar no sólo para responder a las demandas de información actual, sino prever y considerar posibles demandas de nuevos servicios futuros o desarrollo y alcance de los ya existentes; y de la disponibilidad tecnológica en cuanto equipo y colecciones.

Infraestructura:

El tratamiento de la información y el uso de ella desde lugares remotos obliga a un rediseño y reubicación de los espacios bibliotecarios. Los edificios, las

instalaciones físicas no podrán improvisarse tan fácilmente como en el pasado, ya que ahora las exigencias tecnológicas, es cuestión cotidiana en estas áreas. Requerirán de características y especificaciones que deberán preverse desde el diseño de los espacios, ya sean nuevos o adaptados.

Personal:

El enorme crecimiento que se está dando en las fuentes electrónicas coloca una carga adicional sobre el bibliotecario, el cual ha de mantener estar al día y adquirir nuevas habilidades profesionales y nuevos conocimientos.

A pesar de que los usuarios puedan tener capacidad de acceder directamente a las bases de datos, pueden no tener la experiencia y el conocimiento suficiente para obtener una respuesta adecuada y pertinente. Sin embargo, el bibliotecario con experiencia puede tener esas cualidades o habilidades.

Otra opción para los bibliotecarios es la de utilizar sus habilidades, conocimientos y experiencia en la organización y búsqueda de información. El estatus del bibliotecario como experto profesional se mantendrá intacto, y su importancia será reconocida, siendo sus funciones la de guía, logrando personalizar más los servicios.

El personal estará en función de las necesidades de los usuarios y los servicios que presten y precisamente en estas áreas de bibliotecas universitarias con servicios electrónicos, el personal se conformará por un equipo de trabajo multidisciplinario.

El bibliotecólogo profesional se desarrollará cada vez más hasta tener un alto nivel de especialización, para quien la actualización será una obligación permanente.

Usuarios:

Ha pesar de que muchos usuarios aún son reticentes a la actualización de los medios electrónicos cada vez es mayor el número de éstos que valoran positivamente la capacidad de recuperación de información a través de medios electrónicos. Por lo tanto, este usuario, acostumbrado a la información electrónica, va a exigir cada vez más información en texto completo y con mayor rapidez se incrementará el número de usuarios y de solicitudes de información a distancia.

TABLAS

Tabla No. 1

Espacios físicos en m² en que se encuentra dividido el
Departamento de Consulta

Área Física	Espacio actual en m ²
Cubículo Jefatura	11.50 m ²
Espacio Secretarial	3 m ²
Espacio Personal Académico	9 m ²
Sala de Lectura	137.50 m ²
Consulta a bases de datos	63 m ²
Mostrador de atención	4.50 m ²
Estanterías	172.50 m ²
Cuarto de la red de CD-ROM	13.80 m ²
Maperos y Microfichas ERIC	73.47 m ²
Cuarto de Equipo	7.50 m ²
Archivo Vertical	2.80 m ²

Tabla No. 2

Colecciones que conforman el acervo del Departamento de Consulta

Colecciones	Total
Colecciones de Consulta General	15, 200 vol.
Colección de Consulta Especializada	75 títulos
Publicaciones del Banco Interamericano de Desarrollo (BID)	16 Vol.
Publicaciones de la Organización para la Cooperación del Desarrollo Económico (OECD)	1566 títulos
Bases de datos en CD-ROM	113 títulos 240 discos
Bases de datos en línea	7 sistemas y más de 50 bases
Archivo de micro fichas ERIC: (Educational Resources Information Center)	Aprox. 400, 000 microfichas
Archivo Vertical	633 carpetas 1482 documentos
Colección de videocasetes	751 videocasetes

Tabla No. 3**Lista de Bases de datos en CD-ROM**

Nombre de la Base	Cantidad
Abi Inform	3
AdproJus	1
Anbar	1
Argena	1
Artemisa 3	1
Aries	5
Banapa: Banco Nacional de Patentes	1
Banco de información Ilce	1
Banco de referencias hemerográficas	1
Bancos bibliográficos latinoamericanos 1	1
Bancos bibliográficos mexicanos 1990	1
Bases de datos agrícolas de América Latina y el Caribe	1
Biblat	1
Bibliografía del Estado de México	2
Bibliomex salud	2
Biciss	1
Biography index	1
Biosis	6
Biotec	1
Breviario ambiental mexicano 1997	1
Cab abstracts	2
Cadi: catálogo de productos	1
Cancer cd	4
Cartes postales d'Afrique de l'ouest	1
Cassis	1
Catálogo colectivo bibliográfico	2
Catálogo colectivo de publicaciones seriadas	1
Catalogo da producao técnico-científica	3
Catálogo del PAPIIT 1997-1998	2
Cd press	6
Chcd dictionary of natural products	1
Cibimex	1
Ciencia y cultura en Chile	1
Ciencias sociales y humanidades	2

Códice 1990	1
Compendex plus	6
Compilación jurídica mexicana	2
Comptons multimedia enclyopedia	1
Computer select	44
Dialex	1
Diccionario biobibliográfico de escritores mexicanos	1
Diccionario biográfico del gobierno mexicano 1994	1
Diccionario de la Lengua Española	1
Diccionario general de la lengua española	1
Dissertation abstracts	5
Ecuador: serie información bibliográfica	1
Encarta 1997	1
Enciclopedia interactiva Campus	1
Enciclopedia sobre virus informáticos	1
Energy library 1989	1
Eric	1
Eric (Niscdisc)	2
Gale directory of databases	2
Grolier multimedia encyclopedia	1
Guía de universidades 1996-1997	1
Guía multimedia de universidades	1
Health for all	1
Hispanam	2
Humanities index	1
Humanity development library	1
Index translationum 1997	1
Información básica municipal	1
Información catalográfica mexicana	1
Iresie	2
ISBN México: serie información bibliográfica	1
Latin American studies	2
Legislación federal 1995	1
Library literature	1
Lisa 1969-mar 1992	1
Librunam 1996	2
Life sciences collection	2
Lilacs	12
Mammals a multimedia encyclopedia	1
Medline	10

Mercado de valores 1946-1994	1
Moody's global	1
Multicultural journey through	1
Museos INBA	1
Natura: la fascinante belleza de lo vivo	1
Normas del Distrito Federal	1
NTIS Bibliographic database	3
Nueva revista de Filología Hispánica 1993	1
OSH-ROM	5
Psyclit	1
Physians' Silverplatter	2
Razones y las obras: gobierno de Miguel de la Madrid	1
Red de redes	1
Red latinoamericana en ciencias de la comunicación	1
Reglamento de construcción del D.F.	1
Science citation index	2
Scripta	1
Seriumam 1995	1
Serline	1
SIGLE	1
Social Science citation Index	3
Tesiunam 1992	2
Tesiunam 1996	2
Time table of history	1
Tratados internacionales celebrados por México	2
Turkey & turkish foreign policy	1
Ulrichs's plus	2
Unesco database 1994	1
Unesco database 1997	1
Universal: enciclopedia multimedia	1
Venezuela: serie información bibliográfica	1
Visión de la modernización de México	1
Women	1
World atlas	2
World data 1995	1
World development sources 1996	5
World development sources 1997-1	2
World development sources 1998	1
World fact book	1

Tabla No. 4

**Atención a Usuarios durante 1998 en el
Departamento de Consulta**

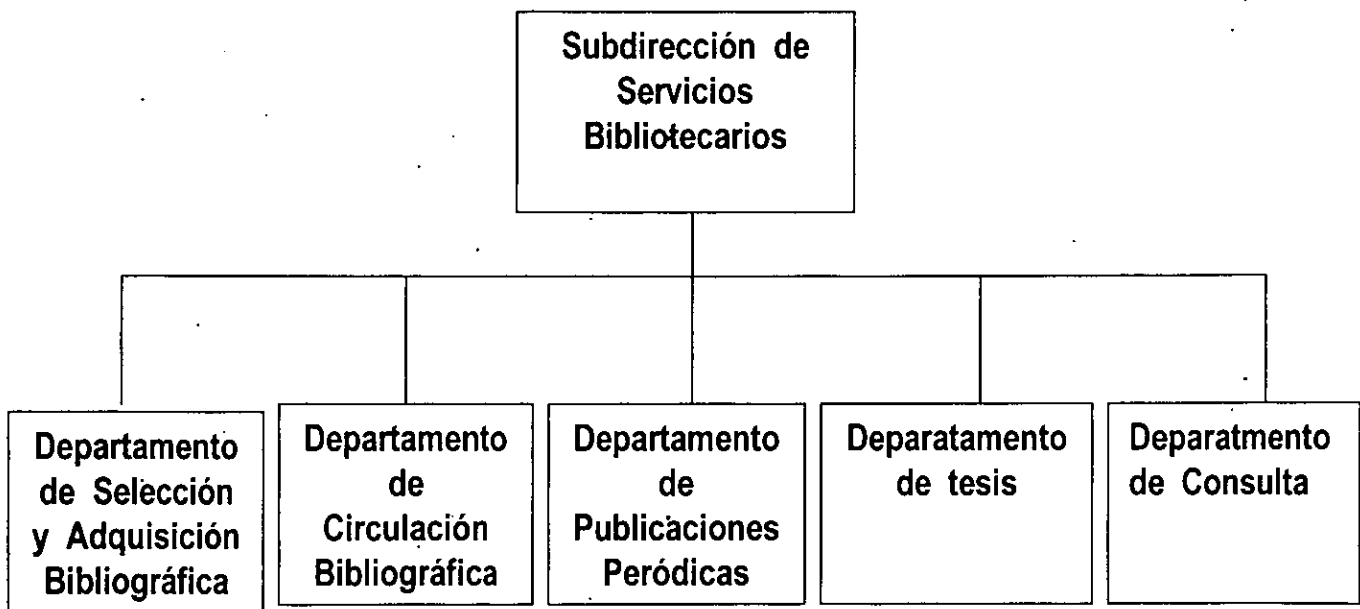
Nivel Bachillerato	12%	4833 Usuarios
Nivel Licenciatura	60%	24162 Usuarios
Investigación y docencia	28%	11276 Usuarios
TOTAL:	100%	40271 Usuarios

Tabla No. 5**Servicios que proporciono el Departamento
de Consulta en 1998**

Búsquedas de información en línea en bases desarrolladas por la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM	13, 244
Búsquedas de información en bases de datos internacionales a través de Internet	4, 011
Búsquedas de información en bases de datos en CD-ROM	1, 193
Servicios de documentación	317
Consultas telefónicas	3, 753
Préstamos inter bibliotecarios	2, 588
Consultas al archivo vertical	2, 687
Búsquedas y consultas en índices especializados impresos	725
Visitas guiadas	66
Cursos de capacitación a profesores y alumnos	16
Total de usuarios atendidos	33, 291

ANEXOS

Diagrama de organización de la Subdirección de Servicios Bibliotecarios



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
DIRECCION GENERAL DE BIBLIOTECAS
SUBDIRECCION DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS
DEPARTAMENTO DE CONSULTA

BANCOS DE DATOS EN DISCO OPTICO (CD - ROM)

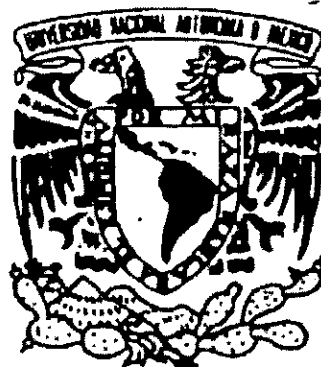
CATALOGO 1991

ELABORADO POR

CESAR AUGUSTO RAMIREZ VELAZQUEZ
MARIA TERESA GONZALEZ ROMERO
ORALIA LETICIA JIMENEZ ALVAREZ

**BASES DE DATOS Y
OBRAS DE CONSULTA
AUTOMATIZADAS
EXISTENTES EN LA
BIBLIOTECA CENTRAL**

CATALOGO 1992



Dirección General de Bibliotecas

Bases de Datos

LISTA DE BASES DE DATOS EN ORDEN ALFABETICO

<i>Base de datos :</i>		<i>Principales Areas Temáticas :</i>
Academic Search Elite (antes Academic Search Full Text)		Multidisciplinaria
Advanced Polymers Abstracts	1ra Ruta	Polímeros
	2da Ruta	
<u>AGRICOLA</u>		Agricultura, veterinaria
<u>AGRIS</u>		Agricultura
AIDS & Cancer Research	1ra Ruta	Sida, cáncer, quimioterapia
	2da Ruta	
<u>AIDSLINE</u>		Sida, políticas de salud
Aluminium Industry Abstracts	1ra Ruta	Aluminio
	2da Ruta	
<u>Art Index</u>		Arte, arquitectura
Aquatic Sciences & Fisheries Abstracts (ASFA)	1ra Ruta	Ciencias acuáticas y de la vida, oceanografía
	2da Ruta	
<u>Biography Index</u>		Biografías
<u>Biological & Agricultural Index</u>		Biología, agricultura
Biological Sciences	1ra Ruta	Agricultura, biomedicina, biotecnología, zoología, ecología, agricultura, veterinaria, ciencias de la vida, suelos
	2da Ruta	
Biology Digest	1ra Ruta	Agricultura, biomedicina, biotecnología, ecología, agricultura, veterinaria, ciencias de la vida, suelos
	2da Ruta	
<u>BIOETHICSLINE</u>		Eutanasia, trasplantes de órganos, iatrogenia
<u>Biotechnology Abstracts</u>		Biotecnología
Biotechnology & Bioengineering	1ra Ruta	Biotecnología, bioingeniería
	2da Ruta	
<u>Books in/out of Print</u>		Libros en venta y fuera de prensa

<u>EconLit</u>		Economía, finanzas, industria, negocios
<u>Ei Compendex</u>		Ingeniería, química, tecnología
<u>Electronics and Communication System</u>	<u>1ra Ruta</u>	Sistemas electrónicos, comunicaciones
	<u>2da Ruta</u>	
<u>Elsevier Science</u>		Ciencia y Tecnología
<u>EMBASE: Drugs & Pharmacology</u>		Farmacología, terapéutica
<u>Engineered Materials Abstracts</u>	<u>1ra Ruta</u>	Fierro, acero y otros materiales
	<u>2da Ruta</u>	
<u>ERIC</u>		Educación
<u>Environmental Sciences & Pollution Management</u>	<u>1ra Ruta</u>	Contaminación, medio ambiente
	<u>2da Ruta</u>	
<u>Food Science and Technology Abstracts (FSTA)</u>		Nutrición, biotecnología
<u>Gale Directory of Databases</u>		Directorio internacional de base de datos
<u>Geobase</u>		Geografía, ciencias de la tierra, suelos
<u>GeoRefS</u>		Ciencias de la tierra
<u>Health Source Plus</u>		Ciencias de la salud, salud pública
<u>Humanities Index (Wilson)</u>		Humanidades
<u>I-EEE</u>		Ingeniería eléctrica, electrónica, tecnología
<u>Index to Legal Periodicals & Books (Wilson)</u>		Publicaciones oficiales
<u>Inpharma</u>		Medicina, fármacos
<u>InfoLatina</u>		Información nacional
<u>Information Science Abstracts</u>		Ciencias de la información
<u>INSPEC</u>		Astronomía, física, matemáticas
<u>International Pharmaceutical Abstracts</u>		Farmacología, farmacéutica
<u>Library Literature (Wilson)</u>		Bibliotecología, ciencias de la Información.
<u>Life Sciences Collection</u>		Agricultura, biología, medicina
<u>LISA</u>		Bibliotecología
<u>Linguistic and Language Behavior Abstracts</u>	<u>1ra Ruta</u>	Lingüística
	<u>2da Ruta</u>	
<u>Materials Business File</u>	<u>1ra Ruta</u>	Fierro, acero y otros materiales
	<u>2da Ruta</u>	

<u>Business Source Elite</u>		Administración, contaduría, economía	
<u>Business Source Premier</u>		Negocios, operaciones financieras	
<u>CAB Abstracts</u>		Agricultura, recursos naturales	
Ceramics Abstracts	Computer Science & Engineering Specialties	1ra Ruta	Cerámica, materiales
		2da Ruta	
	Material Science	1ra Ruta	
		2da Ruta	
<u>Chembank</u>		Química	
<u>Clinical Reference Systems</u>		Medicina clínica	
Computer Information Systems	1ra Ruta	Computación, sistemas de información	
	2da Ruta		
<u>Computer Select</u>		Computación	
Conference Paper Index	Aquatic Science	1ra Ruta	Multidisciplinaria
		2da Ruta	
	Biological & Medical Science	1ra Ruta	
		2da Ruta	
	Environment Science	1ra Ruta	
		2da Ruta	
<u>Current Contents Connect:</u>		Servicio de consulta a tablas de contenido cuya característica principal es la actualidad de los datos que se reciben semanalmente. Contiene únicamente la información correspondiente a 1999 y 2000.	
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Agricultural, Biology and Environmental Sciences</u> • <u>Clinical Medicine</u> • <u>Engineering Technology and Applied Sciences</u> • <u>Life Sciences</u> • <u>Physical, Chemical and Earth Sciences</u> 			
<u>Dissertation Abstracts</u>		Tesis doctorales y algunas de maestría de las principales universidades norteamericanas.	
<u>EBSCO Online Citations</u>		Publicaciones electrónicas manejadas por EBSCO en texto completo	

Mechanical Engineering Abstracts	Computer Science & Engineering Specialties	1ra Ruta	Ingeniería
		2da Ruta	
	Material Science	1ra Ruta	
		2da Ruta	
MEDLINE	Cambridge	1ra Ruta	Medicina
		2da Ruta	
	Ovid		
METADEX			Metales, metalurgia
Microbiology Abstracts	1ra Ruta		Microbiología
	2da Ruta		
Microcomputer Abstracts	1ra Ruta		Microcomputadoras
	2da Ruta		
Newspaper Abstracts			Diarios extranjeros
Newspaper Source			Diarios extranjeros
NTIS			Multidisciplinaria
Oceanic Abstracts	1ra Ruta		Ciencias acuáticas, ciencias de la vida, ecología
	2da Ruta		
OCLC Collection (WorldCat, Article 1st, FastDoc, NetFirst, Union List)			Catálogos colectivos de libros y revistas
Plant Science	1ra Ruta		Botánica, plantas acuáticas
	2da Ruta		
PolTox I			Contaminación, toxicología
PolTox II			Contaminación, toxicología
ProQuest			Multidisciplinaria
PsycINFO			Lenguaje, psicología, psiquiatría, salud
Safety Science & Risk	1ra Ruta		Medicina del trabajo
	2da Ruta		
Science Citation Index (Web of Science).			Índice de citas a trabajos científicos.
Sociological Abstracts	1ra Ruta		Ciencias sociales
	2da Ruta		

Departamento de Consulta.

Servicios

Regreso al
departamento de
Consulta

Búsqueda en línea en bases de la DGB	Búsqueda en bases de datos en CD-ROM	Búsquedas bibliográficas en línea en bases de datos internacionales a través de Internet
Servicio de documentación	Préstamo interbibliotecario	Archivo vertical
Archivo de microfichas ERIC	Servicios vía Internet	Consulta telefónica
Pizarrón de avisos	Visitas guiadas	Préstamo de procesadores de palabras

El horario de atención para estos servicios es:

Lunes a jueves: 8:30 hrs. a 19:30 hrs.

Viernes: 8:30 hrs. a 19:00 hrs.


Búsqueda en línea en bases de la DGB

- o LIBRUNAM: Contiene los registros bibliográficos de los más de 700,000 títulos de libros que integran los acervos de las 143 bibliotecas de la UNAM como:
- o TESIUNAM: Contiene las fichas catalográficas de las tesis de los egresados de las diferentes carreras de la UNAM, así como de 32 Universidades que se encuentran incorporadas a ella, se incluyen además los registros de algunas otras instituciones educativas

Edici3n de 1998
 No. 2,004
 ISSN-5136
 Director: Jorge Irujo
 Editor: Margarita Romo
 Editor de electr3nica (Email):
 biblioteca.unam.mx

BIBLIOTECA CENTRAL

Gaceta



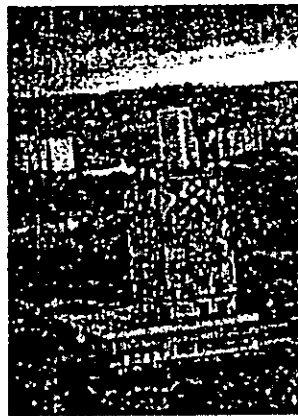
ORGANO INFORMATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUT3NOMA DE MEXICO

Ofrece la Biblioteca Central nuevo servicio de b3squeda bibliogr3fica

avanzado sistema
 que simplifica y agiliza la
 operaci3n de
 informaci3n, con el se tiene
 acceso a las colecciones
 de 150 instituciones a nivel
 internacional.

La Biblioteca Central cuenta con nuevos servicios de b3squeda bibliogr3fica y recuperaci3n de documentos. Gracias a su integraci3n a Research Libraries Group, Inc. (RLG) los universitarios tienen acceso a las colecciones documentales de 150 instituciones, universidades, archivos y museos que permiten el fortalecimiento de la investigaci3n y la cultura.

En entrevista con *Gaceta UNAM*, el maestro Adolfo Rodr3guez Gallardo, director general de Bibliotecas, explic3 que RLG es un consorcio sin fines de lucro que est3 formado y es operado desde Esta-



dos Unidos. En esa agrupaci3n est3n incluidas las instituciones de educaci3n superior con mayor prestigio a nivel internacional en el campo de la investigaci3n, adem3s de sociedades de historia y otras de car3cter cultural. Ofrece una herramienta de administraci3n y recuperaci3n de informaci3n que opera m3s de 56 millones de registros bibliogr3ficos. Su uso simplifica la b3squeda de informaci3n pues en una sola base de datos se pueden consultar los cat3logos de las bibliotecas participantes. Adem3s, se ofrece un servicio de citas bibliogr3ficas y env3o de documentos.

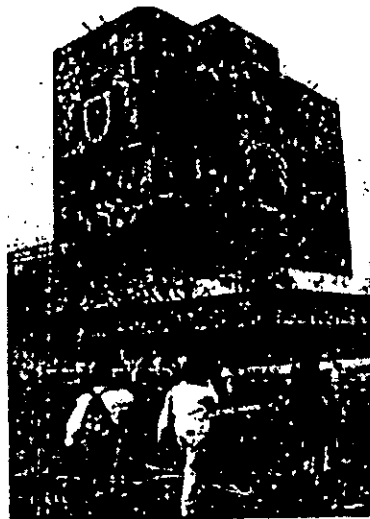
La Biblioteca Central tiene un nuevo sistema que simplifica la b3squeda bibliogr3fica

La dependencia se integr3 a Research Libraries Group Inc., consorcio formado y operado desde Estados Unidos, lo cual le permitir3 ofrecer rapidez y flexibilidad en la localizaci3n de libros y otros materiales de investigaci3n, as3 como la posibilidad de que el usuario obtenga textos completos

LAURA ROMERO
 La Biblioteca Central cuenta con nuevos servicios de b3squeda bibliogr3fica y recuperaci3n de documentos. Gracias a su integraci3n a Research Libraries Group, Inc. (RLG) los universitarios tienen acceso a las colecciones documentales de 150 instituciones, universidades, archivos y museos que permiten el fortalecimiento de la investigaci3n y la cultura.

En entrevista con *Gaceta UNAM* el maestro Adolfo Rodr3guez Gallardo, director General de Bibliotecas de esta casa de estudios, explic3 que RLG es un consorcio sin fines de lucro que est3 formado y es operado desde Estados Unidos.

Tambi3n se ofrecen los servicios de Citadela, esto es, de citas bibliogr3ficas y env3o de documentos que permite a los usuarios realizar b3squedas en 18 bases de datos de publicaciones peri3dicas acad3micas, cinco de las cuales ofrecen el texto completo.



La Biblioteca Central, con su integraci3n al Research Libraries Group, Inc., complementa sus servicios. Estos son: las bases de datos en disco compacto acerca de diversos temas del conocimiento humano, que se conforman por 82 t3tulos multidisciplinarios entre los cuales se encuentran Medline, Biasis, Eric, PsycLit y Science Citation Index. Adem3s, los bancos de datos en l3nea que cuentan con sistemas como Librum, sistema integral de manejo, procesamiento y recuperaci3n de informaci3n bibliogr3fica; Testum, sistema de registro y consulta de tesis desde 1914 a la fecha, y Seritum, cuyo acervo contiene las publicaciones peri3dicas acad3micas del Sistema



Biblioteca Central

Hoja informativa No. 16

ALUMNOS DE PRIMER INGRESO

La BIBLIOTECA CENTRAL te da la bienvenida y te invita a obtener tu credencial de usuario. Para obtenerla debes realizar el siguiente trámite:

- Presentar la Tira de Materias del año o semestre en curso y tu credencial de la UNAM
- Comprobante de domicilio
- Llenar la solicitud de registro
- Cubrir el costo de la credencial

La credencial de LECTOR te permite hacer uso del servicio de préstamo a domicilio de hasta 2 libros por semana y con derecho a dos resellos por cada libro (este servicio se proporciona en las Colecciones de Planta Principal -Lado Oriente-, 2º, 3º y 4º pisos)

SERVICIOS AL PÚBLICO

- Préstamo interno
- Préstamo a domicilio
- Registro de lectores
- Comprobante de no adeudo de libros
- Consulta
- Préstamo interbibliotecario
- Búsquedas bibliográficas retrospectivas (manuales y automatizadas)
- Catálogos en microfichas
- Bases de datos en línea y CD-ROM
- Documentación
- Revistas
- Fotocopiado
- Catálogo automatizado
- Tesis

CALENDARIO DE VACACIONES

El calendario escolar de la UNAM contempla un periodo de vacaciones del 20 de diciembre de 1998, al 8 de enero de 1999, inclusive.

HORARIO DE SERVICIOS

Lunes a jueves	8:30 a 19:30 horas
Viernes	8:30 a 19:00 horas
Sábado y domingo	8:30 a 19:30 horas

Los días festivos la biblioteca permanecerá abierta en su horario normal.

RECOMENDACIONES SOBRE LA CREDENCIAL DE BIBLIOTECA CENTRAL

1. La credencial de la Biblioteca Central es **PERSONAL E INTRANSFERIBLE**.
2. Vigencia de la credencial: del 15 de agosto de 1998 al 13 de agosto de 1999.
3. En caso de **EXTRAVÍO**, debes reportarlo de inmediato en el mostrador central de Planta Principal. Si no lo haces, la mala utilización que de ella se haga será TU responsabilidad.



DIRECCION GENERAL DE BIBLIOTECAS

Mtro. Adolfo Rodríguez Gallardo
Director General
de Bibliotecas

Lic. Eugenio Romero Hernández
Subdirector de Servicios
Bibliotecarios

Lic. Carlos García López
Subdirector Técnico

Mt. Alejandro Ramírez Nieto
Subdirector de Informática

Lic. José Luis Almanza Morales
Subdirector de
Planeación y Desarrollo

Lic. Lilia E. Escobar Velázquez
Departamento de
Consulta



Diseño: Lic. Evelyn Rosales



UNAM

Dr. Francisco Bames de Castro
Rector

Mtro. Xavier Cortés Rocha
Secretario General

Dr. Leopoldo Henri Paasch Martínez
Secretario Administrativo

Dr. Salvador Malo Álvarez
Secretario de Planeación

Dr. Francisco Ramos Gómez

Secretario de Asuntos Estudiantiles

Mtro. Gonzalo Motezuma Barragán
Abogado General

Dr. Victor Guerra Ortiz
Coordinador de

Servicios Académicos



DIRECCION GENERAL
DE BIBLIOTECAS



Departamento de
Consulta

1998

El Departamento de Consulta, se encuentra ubicado en la sala poniente de la planta principal del edificio de la Biblioteca Central. Es el encargado de orientar e instruir a los usuarios en el manejo de las fuentes documentales, de los servicios que ofrece la Biblioteca Central, de los materiales que conforman sus colecciones, así como proporcionar los servicios de búsqueda y recuperación de información tanto manual como automatizada que requieren los usuarios.


SERVICIOS

 Préstamos en sala e interbibliotecario.

 Fotocopiado.

 Orientación.

 Archivo vertical.

 Búsquedas en base de datos.

 Visitas guiadas.

 Consultas telefónicas.

 Pizarrón de avisos.

 Documentación.

 Renta de computadoras.

 Acceso a Internet.

 Correo electrónico.

COLECCION

GENERAL: materiales que por su contenido dan respuestas rápidas a preguntas concretas como son: diccionarios y enciclopedias generales y especializadas, manuales, directorios, anuarios, almanaques, etc.

ESPECIALIZADA: conformada por índices, resúmenes, bibliografías, boletines, etc. que proporcionan referencias a documentos específicos en distintas áreas del conocimiento humano.

ARCHIVO VERTICAL: conformado por documentos que por su propia naturaleza no pueden pasar a formar parte de la estantería, como son hojas sueltas, recortes de revistas, periódicos, folletos, etc.

OECD: la Biblioteca Central como depositaria de las publicaciones seriadas y monográficas de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OECD).

BID: Banco Interamericano de Desarrollo actualmente la Biblioteca Central es depositaria de las publicaciones de esta Institución.

MICROFICHAS ERIC: reportes de educación a nivel mundial del Educational Resources Information Center, de 1966 a la fecha. Es necesario en primera instancia consultar la base de datos en disco compacto ERIC, para obtener el número de acceso que se identifica con las siglas "ED" y así reproducir el documento completo.

BASES DE DATOS

EN CD-ROM: el departamento cuenta con más de 80 títulos de bases de datos, referenciales, bibliográficas y de texto completo, nacionales e internacionales en todas las áreas del conocimiento, la consulta se puede realizar en red o en monousuario.



EN LINEA NACIONALES: se cuenta con tres bases de datos producidas por la Dirección General de Bibliotecas (DGB).



LIBRUNAM: reúnen los registros de los libros de las 143 bibliotecas pertenecientes al sistema bibliotecario de la UNAM.

SERIUNAM: reúnen los registros de publicaciones periódicas de 143 bibliotecas que pertenecen al sistema bibliotecario de la UNAM y 220 colecciones hemerográficas de otras instituciones de educación superior y de investigación.

TESIUNAM: 250,316 registros de las tesis de la UNAM y de las universidades incorporadas, así como algunas instituciones no incorporadas, como el ITAM, COLMEX, UPN, etc.

EN LINEA INTERNACIONALES: Se tiene acceso a más de 250 bases de datos internacionales en línea vía internet, las cuales cubren todas las áreas del conocimiento.

HORARIO



Lunes a Jueves de 8:30 AM a 19:30 PM.
Viernes de 8:30 AM a 19:00 PM.
Sábados, Domingos y días festivos de 8:30 AM a 19:30 PM.

Para mayor información:

 Tel. 622 16 13

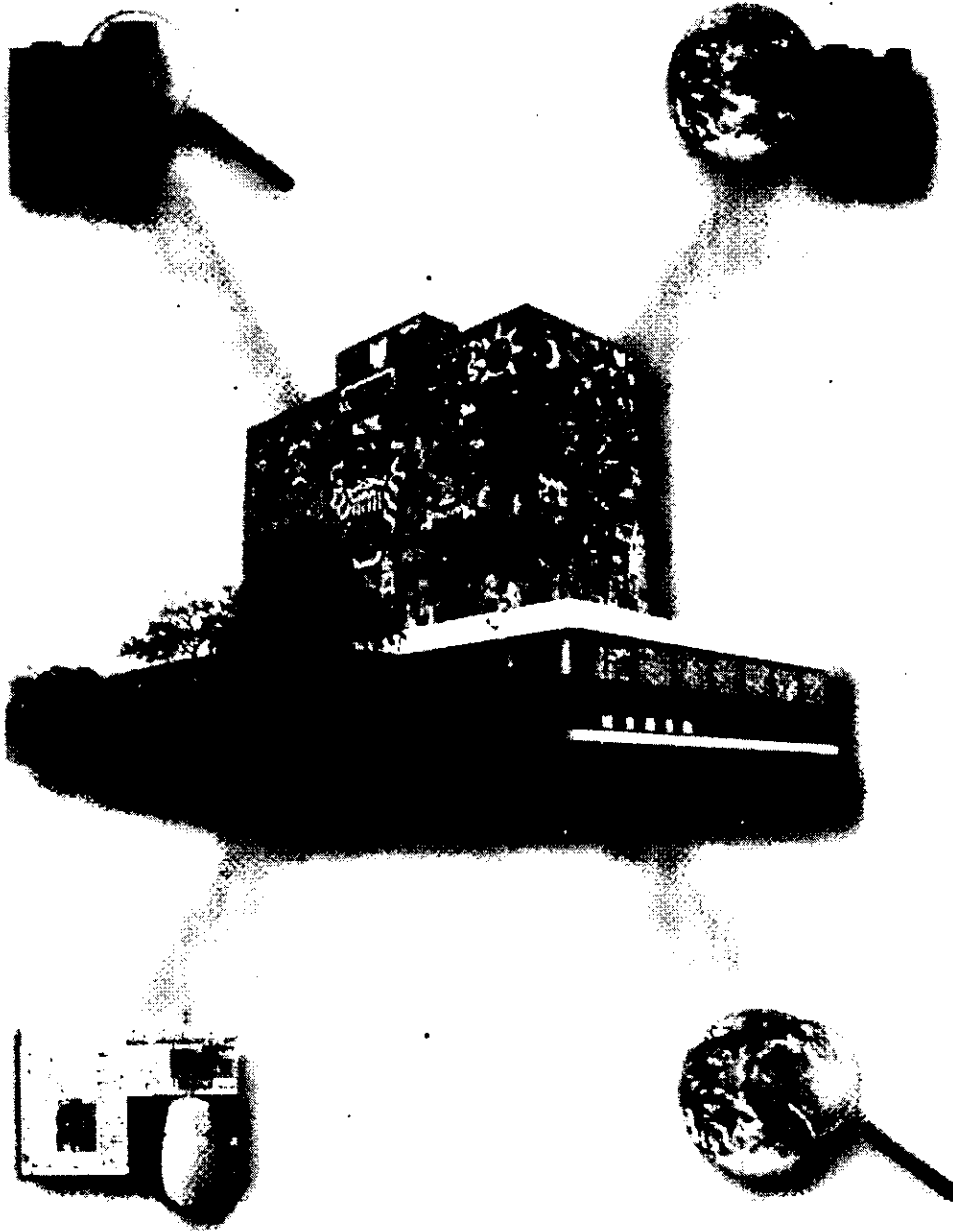
 fax.550 13 98



E-mail: consulta@panoramx.dgbiblio.unam.mx



SERVICIOS DE INFORMACIÓN DIGITAL PARA LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA



DIRECCION GENERAL DE BIBLIOTECAS
SUBDIRECCION DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS
DEPARTAMENTO DE CONSULTA

PROGRAMA DEL CURSO

“MANEJO DE FUENTES DE INFORMACION BIBLIOGRAFICA
BASES DE DATOS EN LINEA”

DIRIGIDO A: Coordinadores de Grupo de Trabajo Institucionales
del Colegio de Ciencias y Humanidades.

Numero de sesiones : 5

Nunero de horas : 20

Horario Vespertino : Lunes a Viernes de 16 :00 a 20 :00 Hrs.

Instructores : Emma Ordóñez Ibarra
Ma. del Carmen Rivas P.

REFERENCIAS.

- (1) Samuel Green. "Personal relations between librarian and readers" En American Library Journal. Vol. 1 (October 1876) p 74.
- (2) Richard Boop." Developments in the history the services the reference". En Reference and information services : an introduction. Englewood, Colorado: Libraries Unlimited, 1991.
- (3) Ibid.
- (4) Samuel Roth stein, "Reference Service: The New Dimension in Librarianship", College & Research Libraries 22 (January 1961). P. 12.
- (5) Rosemarie Riechel. Reference Services for children and Young Adults. Hamden, Conn. . Library Profesional Publications, 1991. p. 3.
- (6) Joseph L. Wheeler. Administración práctica de bibliotecas públicas. México : Fondo de Cultura Económica, 1970. p. 330
- (7) Concepción Basilio. " Metodología de la consulta." En : Ciencia Bibliotecaria. Vol. 2, no.1 (1978). p. 29
- (8) Glosario ALA de bibliotecología y ciencias de la información. Madrid : Díaz Santos, 1988. p. 178
- (9) Enzo Molina. Conceptos sobre bases de datos. < s.e>, <19??>, <s.p>
- (10) Bopp. R.E. "History and management of electronic resources." p. 84.
- (11) James Martin. Organización de las bases de datos. México : Prentice Hall , 1993.

- (12) Henry Korth. Fundamentos de bases de datos. Madrid : McGraw-Hill, 1993.
p.19.
- (13) Tom Fahey. Diccionario de Internet. México : Prentice Hall, 1994. p.50
- (14) Molina, op.cit.
- (15) Conacyt.Secobi. Curso de introducción a los sistemas automatizados de información. México : Conacyt , 1990.
- (16) Carol Tenopir. Generations of online searching. Library Journal, September 1, 1996. p. 128
- (17) Rothstein, "Reference Service". P.12-13
- (18) Bopp.R.E. "History and variety of reference services". P. 10
- (19) Ibid.
- (20) Ibid. p. 12
- (21) Estela Morales Campos. El servicio de consulta. 2ed. México . UNAM, 1993.
p. 14
- (22) Ibid., p. 17
- (23) Ibid. , p. 20
- (24) Ibid. , p. 69
- (25) Wheeler, op.cit. , 346
- (26) Basilio, op.cit., 37
- (27) Elsa Barberena. " El servicio de consulta ". En : Bibliotecas y Archivos. no.1 (1967). p. 35
- (28) Bopp, op.cit., p. 37
- (29) Ibid. p. 38

- (30) Ibid
- (31) Frederick W. Lancaster. Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios. México : UNAM, 1992
- (32) Glosario ALA de bibliotecología y ciencias de la información. op. cit. , p. 361
- (33) Domingo Buonocore. Diccionario de bibliotecología. Buenos Aires : Marymar, p. 419 - 420.
- (34) José Martínez de Souza. Diccionario de bibliotecología. Madrid : Fundación Germán Sánchez Roiperez, 1989. p. 520.
- (35) Perales op. cit., p. 155
- (36) UNAM, Dirección General de Bibliotecas. Breve historia y organización, 1980. p. 5
- (37) UNAM, Dirección General de Bibliotecas. La Dirección General de Bibliotecas y la Biblioteca Central de la UNAM: Historia, organización y servicios: La Dirección, 1983. p. 2
- (38) Ibid
- (39) Ibid
- (40) Ibid
- (41) Ibid., p. 19
- (42) Ibid., p. 20
- (43) UNAM. Dirección General de Bibliotecas. Informe de actividades 1989-1992. México : La Dirección. p. 12

(44) UNAM. " A partir de hoy, Firstsearch en la Biblioteca Central ". En :
Gaceta, no. 3013, VII 1996. p. 7

(45) Introduction to the library public services / G. Edward Evans. -- Colorado :
Libraries Unlimited, 1992. p. 73

(46) Basilio, op.cit., p. 33

OBRAS CONSULTADAS

- ALA glossary of library and information science. Heartsill young, ed. -- Chicago : American Library Association, 1983. 819 p.
- Amaya, R. Miguel Angel. Evaluación de la satisfacción de los usuarios en la recuperación de información en bases de datos en CD-ROM: El caso de la Biblioteca Central.-- México: El autor, 1997. 108h. Tesis (licenciado en bibliotecología). -- Universidad Nacional Autónoma de México.
- Barberena, B. Elsa. " El servicio de consulta ". En : Bibliotecas y Archivos. No.1 (1967). p. 19-35
- Basilio, Concepción." Metodología de consulta ". En : Ciencia Bibliotecaria. vol. 2, No.1 (1978). p. 29-40
- Bruner, Joseph. Nuevas tecnologías de comunicación.-- México:- Paidos, 1996.
- Bunge, Charles Albert. "Information dimensions of the reference interview : a historical review of the literature" En Drexel Library Quarterly. v. 20 (Spring'84) p. 4-23.
- Clair, Guy St. total quality management in information services.-- London:- Bowrer-Saur, 1997.
- Green, Samuel. "Personal Relations between librarians and readers" En American Library Journal. v. 1 (octover 1876). P. 74-81.
- Joret, Josiane. Las nuevas tecnologías de comunicación: orientaciones de la investigación.-- París : UNESCO, 1984.
- Katz, W.A. Introduction to Reference Work, Vol. II, 6th. Ed. New York, Mc Graw Hill, 1992.
- La fuente López, Ramiro. En el umbral del cambio: de las tecnologías de la información y la comunicación. -- México : UNAM; CUIB, 1997.
- Lancaster, Frederick W. Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios. -- México: UNAM, 1983.

Lee, H. Juan. On line searching: the basics setting and management. -- Englewood : Libraries Unlimited, 1989.

López Hernández, José. Experiencias con la recuperación de información técnica combinando el disco compacto (CD-ROM) y los sistemas en línea. Seminario IIE IMP ININ sobre especialidades tecnológicas (6) : México : IIE, 1992

López, Itzel Leite. Sistemas on line de recuperación de información. Ciencia de información. (vol. 14 ; No.1 (1985). pp. 55 - 60) Brasil.

Morales Campos, Estela. El servicio de consulta. -- México : UNAM, 1993. 101p.

Negrete Gutierrez, María del Carmen. Desarrollo de las colecciones y diseño de servicios. -- México : UNAM; CUIB, 1996.

"Ofrece la Biblioteca Central nuevos servicios de búsqueda bibliográfica". -- P. 3-4. -- En : Gaceta, UNAM. No. 3, 004 (1996).

Pereira Nunes, Arthur. "Recuperación de los servicios de consulta o bases de datos". En : Comunidad Informática. No. 16 (Jul - Sep). 1983. pp. 13-15.

Ramos Hernández, En. El desarrollo de las bases de datos en México. Coloquio sobre la automatización de bibliotecas en México. Colima, 1985. pp. 173-183.

Reference and information services: an introduction / general editors Richard E. Boop.-- Colorado : Libraries Unlimited, 1991.

Romero Hernández, Eugenio. Servicio de consulta. En : La Bibliotecología en el México actual y en sus tendencias. -- México : UNAM. DGB. 338 p.

El Servicio de Consulta.-- México : SEP, Dirección General de Bibliotecas, 1988, 49 p.

UNAM. " A partir de hoy, Firstsearch en la Biblioteca Central". -- p. 3.-- En : Gaceta, no. 3, VII (1996).

--- Dirección General de Bibliotecas. Bases de datos y obras de consulta automatizadas existentes en la Biblioteca Central: Catálogo, 1992.

--- Dirección General de Bibliotecas. Breve historia y organización, 1980. 22 p.

- - - - Dirección General de Bibliotecas. La Dirección General de Bibliotecas y la Biblioteca Central de la UNAM: Historia, organización y servicios: La Dirección, 1993. 52 p.
- - - - Dirección General de Bibliotecas. Serie información Bibliográfica Mexicana Librunam. (manual del usuario) 8 p. UNAM, Dirección General de Bibliotecas. Seriuam, segunda versión, Directorio de Bibliotecas. -- México; La Dirección, 1995. 70 p.