

01053



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE MÉXICO



FILOSOFÍA
Y LETRAS
UNAM

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO

**FORMACIÓN DE REFERENCISTAS EN EL NUEVO
ENTORNO DE LA INFORMACIÓN Y LAS
BIBLIOTECAS**

T E S I S

QUE PARA OPTAR POR EL GRADO DE:
MAESTRA EN BIBLIOTECOLOGÍA

P R E S E N T A

PATRICIA LUCIA RODRÍGUEZ VIDAL



ASESOR:
DR. FILIBERTO FELIPE MARTÍNEZ ARELLANO

MAESTRIA Y DOCTORADO
EN BIBLIOTECOLOGIA Y
ESTUDIOS DE LA INFORMACION

m. 345978



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.

Mi agradecimiento al

Dr. Filiberto Felipe Martínez Arellano

Por su tiempo, asesoría y apoyo
brindado para la realización de esta tesis.

Agradezco a mis sinodales:

Dr. Adolfo Rodríguez Gallardo
Dra. Estela Morales Campos
Dra. Elsa Barberena Blázquez
Mtro. Egbert Sánchez Vanderkast

Por sus valiosas observaciones y recomendaciones,
las cuales me permitieron enriquecer este trabajo.

Un agradecimiento particular al

Dr. Rodríguez Gallardo,

quién con su ayuda y comprensión nos impulsa
para lograr la obtención de nuestro grado.

Asimismo, a la Dra. Morales quién me hizo
reflexionar sobre la necesidad de profundizar
en el estudio e investigación de este tema.

A todas aquellas personas que de una forma u otra han contribuido
a mi formación y superación profesional.

A ti Ber. Se que desde donde estés te sentirás orgulloso.

A ti Sandy, porque siempre has estado a mi lado apoyándome incondicionalmente. Mil gracias por todo. Te quiero mucho.

A ti Susy, quién a pesar de ser todavía pequeña sabe entender y comprender. Te quiero mucho.

A Lalito, por tu ayuda desinteresada. Gracias por el trabajo de edición de esta tesis y por darme siempre tus puntos de vista.

A toda mi Familia. Se que para ustedes es un gran orgullo y alegría. Siempre contaré con todos ustedes de manera incondicional.

Para todos mis amigos quienes siempre están conmigo en las buenas y en las malas.

TABLA DE CONTENIDO

CAPITULO UNO.....	1
EL SERVICIO DE CONSULTA.....	1
1.1. ANTECEDENTES.....	1
1.2. EVOLUCIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTA.....	4
1.3. DEFINICIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTA.....	6
1.4. FUNCIONES DEL SERVICIO DE CONSULTA.....	8
1.5. TIPOS DE SERVICIOS.....	15
1.6. FACTORES EN EL ESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO DE REFERENCIA.....	22
1.7. LA COLECCIÓN DE CONSULTA.....	24
CAPITULO DOS.....	29
RECURSOS ELECTRÓNICOS PARA EL SERVICIO DE CONSULTA.....	29
2.1. OBRAS DE CONSULTA ELECTRÓNICAS.....	29
2.2. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LOS RECURSOS DE CONSULTA ELECTRÓNICOS.....	30
2.3. TIPOS DE RECURSOS DE CONSULTA ELECTRÓNICOS.....	34
2.3.1. <i>Diccionarios</i>	35
2.3.2. <i>Enciclopedias</i>	37
2.3.3 <i>Fuentes biográficas</i>	41
2.3.4. <i>Fuentes geográficas</i>	43
2.3.5. <i>Directorios</i>	46
2.3.6. <i>Anuarios, almanaques y manuales</i>	48
2.3.7. <i>Información y estadísticas gubernamentales</i>	51
2.3.8. <i>Bibliografías y catálogos</i>	55
2.3.9. <i>Índices y resúmenes</i>	59
2.4. <i>Internet como fuente de información</i>	63
CAPITULO TRES.....	69
EL SERVICIO DE CONSULTA EN LA BIBLIOTECA ACTUAL.....	69
3.1. LAS BIBLIOTECAS EN EL SIGLO XXI.....	69
3.2. LOS SERVICIOS DE CONSULTA ACTUALES.....	73
3.3. COLECCIONES ELECTRÓNICAS DE CONSULTA.....	76
3.4. CONSULTA ELECTRÓNICA.....	77
3.5. CONSULTA VIRTUAL.....	81
3.6. IMPLICACIONES DE LOS SERVICIOS DE CONSULTA ACTUALES.....	88
3.7. INSTRUCCIÓN EN LÍNEA DE USUARIOS.....	91
CAPITULO CUATRO.....	98
EL BIBLIOTECARIO DE CONSULTA EN LA EPOCA ACTUAL.....	98
4.1. EL PERFIL DEL BIBLIOTECARIO DE CONSULTA EN LA ÉPOCA ACTUAL.....	98
4.2. COMPETENCIAS PROFESIONALES DEL REFERENCISTA.....	106
4.3. CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES TECNOLÓGICAS.....	109
4.4. CONOCIMIENTOS DE LOS RECURSOS Y LA COLECCIÓN.....	113

4.5. COMUNICACIÓN CON EL USUARIO.....	114
4.6. ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS	118
4.7. EDUCACIÓN CONTINÚA.....	122
CAPITULO CINCO.....	126
ENSEÑANZA DEL SERVICIO DE CONSULTA	126
5.1. ESCUELAS DE LOS ESTADOS UNIDOS	127
5.1.1. <i>Décadas de los setenta y los ochenta</i>	127
5.1.2. <i>Encuestas sobre la enseñanza de la referencia</i>	129
5.1.3. <i>Situación actual</i>	137
5.1.4. <i>Biblioteca Pública en Internet</i>	138
5.2. ESCUELAS DE MÉXICO.....	142
5.2.1. <i>Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía (ENBA)</i>	142
5.2.2. <i>Colegio de Bibliotecología de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)</i>	143
5.2.3. <i>Escuela de Bibliotecología e Información de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP)</i>	144
5.2.4. <i>Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL)</i>	145
5.2.5. <i>Licenciatura en Ciencias de la Información Documental de la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM)</i>	147
5.2.6. <i>Licenciatura en Bibliotecología de la Universidad Autónoma de Chiapas (UACH)</i>	147
5.2.7. <i>Escuela de Ciencias de la Información de la Universidad Autónoma de Guadalajara (UAG)</i>	149
5.2.8. <i>Licenciatura en Ciencias de la Información de la Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH)</i>	150
5.2.9 <i>Consideraciones generales</i>	151
CAPITULO SEIS.....	154
PROPUESTA PARA APOYAR LA ENSEÑANZA DEL SERVICIO DE CONSULTA.....	154
VIRTUAL.....	154
6.1 TEORÍA VS. PRÁCTICA.....	155
6.2 EL APRENDIZAJE BASADO EN PROBLEMAS.....	158
6.2.1 <i>¿Qué es el Aprendizaje Basado en Problemas?</i>	159
6.2.2. <i>Características del ABP</i>	161
6.2.3 <i>El Aprendizaje Basado en Problemas en Bibliotecología</i>	163
6.3 “E-CONSULTA BIBLIOESCUELAS”, UNA OPCIÓN PARA APOYAR EL APRENDIZAJE DEL SERVICIO DE CONSULTA VIRTUAL	167
6.3.1 <i>Objetivo general</i>	168
6.3.2 <i>Objetivos específicos</i>	168
6.3.3 <i>Servicios y actividades</i>	169
6.3.4 <i>Papel de los profesores y de los alumnos</i>	170
6.3.5 <i>Recursos materiales y tecnológicos</i>	172
6. 4. CONSIDERACIONES FINALES	173
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	176
OBRAS CONSULTADAS	183
ANEXO 1.....	193
ANEXO 2.....	198

INTRODUCCION

El servicio de referencia, también llamado servicio de consulta, tiene su razón de ser en la atención que el bibliotecario presta a los usuarios para encontrar la información o recursos que necesitan. Bunge y Bopp (2001) señalan que el origen del servicio de referencia se remonta a finales del Siglo XIX, cuando en el artículo de Samuel Green, "*Personal relations between librarians and readers*", se advertía a los bibliotecarios sobre la necesidad de ayudar al usuario a encontrar la información requerida, ya que muchos de ellos no tenían el conocimiento ni el tiempo necesarios para buscarla por lo que el bibliotecario debería encontrarla y proporcionárselas. Asimismo, se remarcaba la necesidad de instruir a los usuarios en el uso de herramientas como los índices e invitarlos a solicitar ayuda cuando no encontrasen lo que necesitaban. Los planteamientos de Green dieron origen al servicio de consulta o referencia, el cual se encuentra fundamentado en la ayuda que en forma individual el bibliotecario proporciona a los lectores que buscan información.

Actualmente, las bibliotecas están experimentando grandes cambios como producto del impacto tecnológico en sus actividades y servicios, siendo el de consulta donde se han manifestado algunos de los más representativos. La proliferación y el surgimiento de obras de consulta en formatos electrónicos, aunados a la utilización de nuevas opciones tecnológicas de comunicación para proporcionar respuesta a los requerimientos de información de los usuarios de una manera fácil y rápida, han moldeado un servicio de consulta con características diferentes.

Aunque las funciones del servicio de consulta continúan siendo las mismas, información, ayuda e instrucción, el ámbito de las obras o colección de consulta se ha expandido y actualmente se han incorporado a ésta otro tipo de materiales como los recursos electrónicos. Adicionalmente, la colección de consulta ya no se circunscribe únicamente a aquellos recursos que se encuentran en la biblioteca, pues ahora también forman parte de ésta los recursos accesibles a través de Internet. Respecto a esta serie de cambios, Smith (2001) señala que "aunque los materiales impresos continúan siendo importantes, ellos son complementados con materiales en microformatos, CD-ROMs, o recursos que son accesibles a través de computadoras y conexión a redes." Esto ha motivado que se haya redefinido a las obras de consulta como "aquellos materiales, trabajos publicados, bases de datos, sitios web, etc. que puedan ser utilizados como una fuente de información autorizada" (Pryterch, 2000).

La existencia de obras de consulta en formatos electrónicos, conjuntamente con el uso de nuevas opciones tecnológicas para comunicarse con los usuarios y proporcionarles respuestas a sus requerimientos de información, han motivado el surgimiento de servicios de referencia con características totalmente distintas a aquellos que prevalecía hasta hace unos cuantos años en las bibliotecas. Algunas bibliotecas han incluido dentro de sus sitios web y portales secciones que contienen recursos de información electrónica, los cuales forman parte de su colección de consulta. La popularización del

correo electrónico y de Internet han motivado el surgimiento de nuevas modalidades del servicio de consulta como las denominadas: referencia en línea, referencia interactiva y e-referencia, utilizadas en ocasiones como sinónimos, las cuales comprenden una gran variedad de servicios que van desde la colocación de un FAQ (*Frequent Asked Questions*) en el sitio web de la biblioteca hasta la respuesta de preguntas a través del correo electrónico, en formatos web, o directamente en forma electrónica a través de chats o programas interactivos.

Ante esta situación, cada día es mayor la necesidad de que los bibliotecarios de consulta o referencistas cuenten con una preparación que les permita adquirir y desarrollar las competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) necesarias para desenvolverse adecuadamente dentro del nuevo entorno del servicio de consulta. Aunque la necesidad de que los bibliotecarios de consulta conozcan y apliquen los principios que sustentan este servicio continuará existiendo, también es necesario que conozcan las estructuras y características de las fuentes de información electrónica y que sean capaces de interactuar con el usuario utilizando las nuevas tecnologías de la comunicación para llevar a cabo de manera exitosa la prestación del servicio de consulta en sus nuevas modalidades.

Ciertamente, los conocimientos, habilidades y actitudes que deberán adquirir los bibliotecarios de consulta se encuentran directamente relacionados con las técnicas de la entrevista, la formulación de estrategias de búsqueda, el interés para interactuar con personas y el conocimiento de las fuentes de referencia, entre otros aspectos; sin embargo, las actividades que actualmente desarrollan tienen lugar en un nuevo ambiente en donde priva el uso de la tecnología, lo cual demanda su formación con un nuevo perfil.

Por lo anterior, una necesidad en la formación de los bibliotecarios de consulta para que puedan desempeñar eficientemente las funciones y actividades esenciales del servicio de consulta es que cuenten con aquellas competencias que les permitan desenvolverse efectivamente en este nuevo entorno de la información y las bibliotecas. Por otro lado, el desarrollo de las competencias tecnológicas se da primordialmente en la práctica. Es un tanto cuanto difícil que el uso de la tecnología se aprenda únicamente dentro del salón de clases. Lo anteriormente señalado motiva la necesidad de buscar técnicas de aprendizaje que fomenten el desarrollo de las competencias del bibliotecario de consulta en este nuevo entorno, pudiendo ser una de ellas el Aprendizaje Basado en Problemas (ABP), la cual promueve que los estudiantes adquieran los conocimientos, habilidades y actitudes en un ambiente real, enfrentándose a problemas reales.

Todo lo anteriormente expuesto me motivó a buscar respuesta a una serie de interrogantes, siendo las principales:

¿Cuáles son los principios y funciones que sustentan el servicio de consulta?

¿Cuáles son los nuevos tipos de obras de consulta electrónicas y que características tienen cada uno de ellos?

¿Cuáles son las características de las nuevas modalidades del servicio de consulta?

¿Cuáles son las competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) que se requieren para prestar de manera exitosa los servicios de consulta en la época actual?

¿Cómo están preparando las escuelas de bibliotecología a los bibliotecarios de consulta?

¿Es posible utilizar la técnica del Aprendizaje Basado en Problemas (ABP) para apoyar el desarrollo de las competencias que demanda el servicio de consulta electrónico o virtual?

Con la finalidad de poder encontrar las respuestas para cada una de las cuestiones de investigación planteadas, los objetivos que se establecieron para el presente trabajo fueron:

Efectuar una revisión de los principios y funciones que sustentan el servicio de consulta.

Identificar las características de los nuevos tipos de recursos electrónicas que actualmente conforman las colecciones de consulta electrónica y su utilidad para satisfacer los requerimientos y necesidades del usuario.

Analizar los cambios que los nuevos recursos de información y la tecnología están provocando en el servicio de consulta.

Determinar el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que requieren los bibliotecarios de consulta para llevar a cabo de manera exitosa sus actividades en el nuevo entorno de este servicio.

Identificar las alternativas que las escuelas de bibliotecología están utilizando en la formación de los bibliotecarios de consulta

Proponer el desarrollo de una alternativa de aprendizaje, basada en la técnica del Aprendizaje Basado en Problemas (ABP), la cual pudiese facilitar el desarrollo de las competencias que demanda el servicio de consulta electrónico o virtual.

Por otro lado, tomando en consideración lo anteriormente mencionado, así como lo encontrado en una revisión preliminar de la literatura sobre este tema, se plantearon las siguientes hipótesis de trabajo:

Los principios y funciones que sustentan el servicio de consulta continúan siendo los mismos, independientemente de los cambios tecnológicos.

Existen una proliferación de nuevos tipos de obras de consulta electrónicas, cada una de ellas con características propias, las cuales es necesario conocer.

Aunque los servicios de consulta se siguen sustentando en las funciones tradicionales, las opciones tecnológicas los han modificado y actualmente se encuentran presentes nuevas modalidades del servicio de consulta.

Las competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) que requiere el bibliotecario para llevar de manera exitosa los nuevos servicios de consulta, en general son las mismas; sin embargo, las competencias tecnológicas revisten una importancia particular dentro del nuevo entorno del servicio de consulta.

Las escuelas de bibliotecología necesitan reforzar el desarrollo de competencias tecnológicas en la formación de los bibliotecarios de consulta.

El desarrollo de competencias tecnológicas se facilita en un ambiente de aprendizaje basado en situaciones reales, por lo que técnica del Aprendizaje Basado en Problemas (ABP) puede ser una opción para apoyar el desarrollo de las competencias que demandan los servicios de consulta actuales.

Los resultados de este trabajo, basado únicamente en una revisión de la literatura sobre la serie de asuntos incluidos en éste, permiten tener un primer acercamiento a las respuestas y explicaciones para las interrogantes e hipótesis planteadas. Sin embargo, es necesario tener en cuenta sus limitaciones, siendo algunas de ellas las mencionadas a continuación. Aunque el título del trabajo es "Formación de referencistas en el nuevo entorno de la información y bibliotecas," una parte considerable de éste se centra en la descripción de los recursos electrónicos que pueden conformar las colecciones electrónicas de consulta, así como en las características de las nuevas modalidades del servicio de consulta. También se abordan, aunque es necesario un mayor nivel de profundización y análisis, las competencias que deberán tener los bibliotecarios de consulta o referencistas para cumplir exitosamente con sus funciones y actividades dentro del nuevo entorno de los servicios. En el caso de la enseñanza de la consulta en las escuelas de bibliotecología mexicanas, únicamente se llevó a cabo una revisión de los programas de estudio, identificando en primer lugar aquellos cursos en cuyo nombre u objetivos apareciesen aspectos relacionados con esta actividad profesional. Por lo anterior, es necesario resaltar la necesidad de llevar a cabo una investigación más profunda en donde sean revisados los contenidos de los cursos y una encuesta entre los profesores que imparten esta materia en las distintas escuelas, así como entre los alumnos de las mismas. La propuesta para que los estudiantes de bibliotecología en nuestro país cuenten con un espacio para el aprendizaje de la consulta virtual está basada en la Biblioteca Pública en Internet de la Universidad de Michigan. Por lo anterior, ésta propuesta necesita ser implementada y evaluada para comprobar su efectividad y utilidad dentro de las escuelas de bibliotecología mexicanas y hacer las adecuaciones necesarias, o bien, buscar otras opciones.

Finalmente, es conveniente mencionar que no obstante la amplitud de los temas abordados en el presente trabajo y la serie de limitaciones mencionadas anteriormente, la literatura escrita en Latinoamérica que aborda los problemas relacionados con el servicio de consulta y la formación de referencistas es mínima. Por otra parte, las bibliotecas están experimentando grandes cambios como producto del impacto tecnológico en el servicio de referencia. Las bibliotecas están conformando sus colecciones de consulta con obras en formatos electrónicos. Están utilizando nuevas opciones tecnológicas para comunicarse con el usuario y proporcionarle la información que requiere de una manera rápida y eficiente. Se requiere un bibliotecario de consulta con nuevas competencias para desempeñarse eficientemente en las nuevas modalidades del servicio de consulta electrónica o digital. Sin embargo, existe muy poca investigación y literatura producida en nuestra región sobre estos asuntos. Por lo anterior, los resultados de este trabajo, aunque pueden ser considerados generales por ser un primer acercamiento al estudio de los diversos aspectos relacionados con el servicio de consulta, pueden contribuir a la realización de otras investigaciones con mayor profundidad sobre los asuntos abordados en éste.

Referencias:

Bunge, C. A. y Bopp, R. E. (2001). History and varieties of reference services. En Bopp, R. E. y L. C. Smith (Eds.). *Reference and information services* (pp. 3-27). Englewood, Colo.: Libraries Unlimited.

Smith, L. C. (2001). Selection and evaluation of reference sources. En R. E. Bopp y L. C. Smith (Eds.). *Reference and information services* (p.309-330). Englewood, Colo.: Libraries Unlimited.

Prytherch, R. (2000). *Harrod's Librarians' Glossary and reference book*. Aldershot, England: Gower.

CAPITULO UNO

EL SERVICIO DE CONSULTA

La literatura sobre el servicio de consulta, el cual también ha sido denominado servicio de referencia, es vasta y tiene una larga tradición. Dentro de la literatura que aborda esta temática se encuentran estudios valiosos que proporcionan una perspectiva sobre el surgimiento y desarrollo de esta actividad a través del tiempo. Uno de los trabajos seminales en el área de consulta es el artículo publicado en 1876 por Samuel Green titulado "*Personal relation between librarians and readers*", en el *Library Journal* (Bunge y Bopp, 2001). Mucha de la literatura acerca del servicio de consulta tomó los conceptos establecidos en el artículo de Green. Los autores citados anteriormente, también señalan que hasta el tiempo en que Samuel escribió su artículo, las bibliotecas únicamente se concentraban en la adquisición y organización de los materiales y se esperaba que los usuarios de la biblioteca encontraran de manera independiente lo que necesitaban. Sin embargo, Green advertía a los bibliotecarios que la mayoría de sus usuarios, particularmente los trabajadores y los hombres de negocios, no tenían ni el conocimiento ni el tiempo suficientes para buscar la información que ellos necesitaban por lo que el bibliotecario debería encontrar esa información y proporcionárselas. De esta forma, Green estableció los fundamentos del servicio de consulta.

1.1. Antecedentes

Bunge y Bopp (2001) mencionan que es interesante observar como al final del Siglo XIX, Green hacía énfasis en las funciones básicas del servicio de consulta al mencionar que la gente joven acude a la biblioteca a trabajar en sus tareas escolares y que era necesario prestarles ayuda. En esa forma recomendaba la instrucción sobre el uso de las enciclopedias y los índices. Los bibliotecarios debían, además, invitar a los usuarios a solicitar ayuda en caso de no encontrar con rapidez la información que necesitaban. Green también hacía mención a que los bibliotecarios son requeridos frecuentemente por los usuarios para guiarlos en la selección de sus materiales de lectura o en como llevar a cabo investigaciones sobre temas específicos. En todos estos casos, los individuos no sabían cómo utilizar con eficiencia una biblioteca por lo que era necesario prestarles ayuda. Una de las observaciones clave de Green fue que si se trataba bien a la gente, se convertirían en amantes de los libros de por vida y si se ayudaba a los usuarios, creando en ellos sentimientos de bienestar, se promovería el papel de la biblioteca como un elemento indispensable en los programas de desarrollo educativo de la gente y se crearía la necesidad de la biblioteca como una agencia de información valiosa.

Como consecuencia de lo anterior, algunos bibliotecarios consideraron estas ideas como importantes durante las décadas de 1880 y 1890, percibiendo la necesidad de contar con personal de tiempo completo dedicado a esta actividad, la que empezó a

conocerse como "asistencia a los usuarios" o "trabajo de consulta". Asimismo, se sintió la necesidad de contar con personal especialmente preparado en los principios de la ayuda a los usuarios de la biblioteca por lo que en muchas bibliotecas públicas de varias ciudades grandes de los Estados Unidos se empezaron a ofrecer clases para "asistentes de consulta" hasta que en 1887, dentro del programa de la escuela de bibliotecología de la Universidad de Columbia, se empezó a incluir la enseñanza de esta nueva actividad.

Por otro lado, Faries (1994) hace mención a que dentro de la historia y desarrollo del servicio de consulta pueden ser observados tres grandes períodos: el pasado 1876-1945, el presente 1946-1980 y el futuro a partir de 1980. Respecto al primer período señala que el último cuarto del Siglo XIX fue testigo del surgimiento y establecimiento del servicio de consulta. Las bibliotecas públicas empezaron a verse como una institución educativa de primer orden dentro de sus comunidades y el servicio de consulta se estableció en las grandes bibliotecas públicas y al final del Siglo XIX, muchas de estas bibliotecas tenían servicios de referencia para enfrentarse al creciente número de usuarios. Las bibliotecas públicas empezaron a establecer bibliotecas departamentales, escritorios de información y servicios de ayuda a los usuarios.

En las décadas anteriores a la Segunda Guerra Mundial, tanto en las bibliotecas académicas como en las bibliotecas públicas, la idea del servicio de referencia había crecido; además se habían establecido bibliotecas especializadas, o bien, se contrataron bibliógrafos especializados en las bibliotecas universitarias y se establecieron servicios de ayuda a los usuarios en las bibliotecas públicas. En cuanto al período 1945-1980, Faries (1994) señala que durante el transcurso de éste aparecieron varios asuntos relacionados con el servicio de referencia, los cuales aún se encuentran en discusión. Estos incluyeron la naturaleza del trabajo del bibliotecario de consulta, la instrucción bibliográfica y su lugar dentro del servicio de consulta, así como el surgimiento y desarrollo de la información en línea y sus implicaciones.

Con los avances sociales, económicos y tecnológicos, entre 1950 y 1960 las colecciones, las instalaciones y los servicios de las bibliotecas se incrementaron, demandando que los bibliotecarios de consulta tuviesen una mayor preparación académica. En las bibliotecas académicas surgieron nuevas responsabilidades que estaban relacionadas con el nivel profesional del personal que se necesitaba; sin embargo, debido a la cantidad de trabajo surgió una corriente de opinión acerca de que el personal de referencia no necesitaba ser profesional, lo cual causó una gran polémica que aún perdura hasta nuestros días. Al respecto, Faries (1994) menciona que Bernard Vavrek señalaba que si el personal de apoyo del área de referencia estaba bien preparado y se les podía pagar menos, cuál era la necesidad de contar con bibliotecarios profesionales para el servicio de referencia. En contraposición a lo anterior, Mary Biggs puntualizaba que "ningún bibliotecario no profesional debería ser jamás usado para brindar el servicio juzgado como el más profesional."

En la década de los 60s, ciertos desarrollos trajeron consigo el fortalecimiento del movimiento de la instrucción bibliográfica. Asimismo, los 70s fueron testigos de la emergencia de los programas de instrucción bibliotecaria en muchos colegios y universidades. Fue en ese tiempo cuando se establecieron guías para llevar a cabo esta actividad con el apoyo de los profesores y el diseño de estrategias para difundir este concepto. En esa década, los bibliotecarios también empezaron a experimentar con diferentes formas para instruir a sus usuarios, lo cual se sustentaba en la noción de solamente enseñar el uso de las herramientas. Mientras que la instrucción de los usuarios era vista por muchos bibliotecarios como el punto central del trabajo de consulta o referencia, otros no estaban muy convencidos del valor de dar a los usuarios instrucción bibliográfica.

Adicionalmente, Faries (1994) señala que un hecho que marcó una pauta en el desarrollo del servicio de consulta fue el rápido desarrollo de la investigación científica y la tremenda necesidad de los investigadores en la ciencia y la industria para tener un acceso rápido a la creciente literatura en sus respectivas áreas después de la Segunda Guerra Mundial. El gobierno de los Estados Unidos apoyó el crecimiento de la diseminación de información en línea, estableciendo centros regionales de información o sistemas depositarios para reunir la información. De esta forma, el gobierno apoyó la creación y desarrollo de varias bases de datos como las de Dialog y las de Orbit. En las bibliotecas, particularmente en las especializadas, durante los 60s los esfuerzos fueron dirigidos a la búsqueda en línea ya que estas bibliotecas eran quienes proporcionaban información a los investigadores en las ciencias y la industria debido a que eran las únicas que podían pagar los altos costos del acceso a los sistemas en línea.

Asimismo, Faries (1994) menciona que en la década de los 80s tuvieron lugar tres hechos que impactaron al servicio de consulta: el surgimiento de los catálogos de acceso público en línea (OPACs); la introducción de servicios de búsqueda por el usuario final a través de sistemas comerciales y en CD-ROM; y una creciente y fenomenal expansión de las redes de información en línea. El surgimiento de los OPACs cambió el trabajo del referencista ya que los usuarios podían acceder a los acervos de sus bibliotecas directamente sin necesidad de solicitar ayuda. De igual forma, los sistemas de búsqueda para usuarios finales como *BRS/After Dark* y *Knowledge Index* permitieron a los usuarios llevar a cabo sus propias búsquedas las que anteriormente eran llevadas a cabo por bibliotecarios profesionales quienes a veces requerían años de experiencia y entrenamiento en estas labores. El creciente surgimiento de sistemas de información en línea y redes cambió el servicio de consulta, pues muchas bases de datos populares e importantes, además de los catálogos de unión, incrementaron la forma en que los bibliotecarios y los usuarios podían tener acceso a bases de datos como ERIC. Actualmente, algunos ejemplos de estos servicios en línea son *FirstSearch* de OCLC y *Citadel* de RLIN. Finalmente, es importante mencionar que en nuestros días, uno de los factores que ha cambiado substancialmente el servicio de consulta es la aparición y uso de Internet.

1.2. Evolución del servicio de consulta

Las bibliotecas no han sido ajenas al gran impacto que ha tenido Internet en todos los órdenes de las actividades de los individuos. En la década de los 90s se empieza a utilizar la supercarretera de la información, como ha sido denominada Internet, dentro de las bibliotecas, tomando en consideración que ésta contenía gran cantidad de información y grandes posibilidades de comunicación con los usuarios. Al respecto, Straw (2001) menciona que la utilización de Internet en las bibliotecas se dio principalmente en el servicio de consulta, a través de aplicaciones como el correo electrónico, la WWW y las listas de discusión. Las bibliotecas empezaron a utilizar la WWW como una plataforma para presentar y difundir sus recursos en forma electrónica, sus catálogos, el acceso en línea a sus CD-ROM y a sus bases de datos, integrando todo esto, así como el acceso directo a los recursos de información de Internet, en portales que les permitieran ofrecer servicios en una nueva forma.

Respecto al impacto que Internet tuvo sobre el servicio de consulta, Straw (2001) ha señalado lo siguiente: "Internet está transformando la naturaleza del trabajo de consulta. Todos los bibliotecarios de referencia están conscientes de que cada día el monto de la información disponible en Internet es sorprendente. Existen numerosas fuentes de información que están disponibles las cuales van desde la información gubernamental hasta información no convencional como es la información personal. El control de las búsquedas está ahora en manos de los usuarios y a veces el bibliotecario de consulta no tiene conocimiento de lo que éstos están haciendo. Para responder a estos cambios, todos los bibliotecarios de consulta deben volverse expertos en navegar en forma expedita los intrincados caminos de Internet. El conocimiento de Internet está ayudando a cambiar el trabajo de consulta desde el escritorio como un lugar estático hacia un ambiente en donde el usuario puede encontrar lo que la biblioteca tiene y desde donde puede tener acceso a la información, no importando en que parte se encuentre. Internet está cambiando la forma de comunicación entre el bibliotecario de consulta y el usuario. Con más recursos de información disponibles en Internet, una mayor cantidad de búsquedas se empiezan a hacer virtualmente. La tecnología de la comunicación a través del correo electrónico, permite que las actividades del servicio de consulta tengan lugar fuera de las paredes de la biblioteca. El correo electrónico está haciendo posible que más gente aproveche los servicios de la biblioteca. Al desaparecer las paredes de la biblioteca, los bibliotecarios de consulta ahora pueden extender sus servicios a usuarios en cualquier parte del mundo" (p.9).

Ciertamente, la mayoría de las bibliotecas de hoy en día ofrecen más oportunidades a los usuarios para recuperar y usar información electrónica. La existencia y proliferación de fuentes electrónicas es claramente un producto del desarrollo tecnológico; el servicio de búsquedas en línea, el CD-ROM e Internet han emergido, conjuntamente con el desarrollo de la tecnología. Cuando la búsqueda en línea se convirtió en una posibilidad, ésta era solo para un grupo de privilegiados científicos que sabían como

llevarla a cabo. El CD-ROM e Internet abrieron el servicio de consulta a una comunidad más amplia de usuarios dentro y fuera de la biblioteca. Esta democratización de la información cambió la tarea del bibliotecario de consulta, enfatizando la necesidad de educar al usuario para que adquiriese las habilidades necesarias para navegar a través de este nuevo mundo de información.

Adicionalmente, Straw (2001) menciona que los usuarios están utilizando cada vez más la información electrónica que se encuentra en Internet lo que trae como consecuencia una disminución de las solicitudes tradicionales de información. Sin embargo, también es claro que muchos usuarios están obteniendo y utilizando información que no ha pasado por un escrutinio crítico. En este ambiente nuevo, no es sorprendente que los aspectos sobre la instrucción de usuarios estén tomando gran importancia. Los bibliotecarios de consulta están dedicando más tiempo para instruir a los usuarios en el uso de la tecnología y menos tiempo en la búsqueda de información específica. Muchos usuarios quieren aprender acerca de lo fundamental en Internet, en lugar de encontrar respuestas particulares a sus necesidades de información en ésta. Por lo tanto, la ayuda al usuario para encontrar información que de respuesta a sus preguntas, para evaluar esa información y entender sus estructuras, está empezando a ser definida como el rol principal del bibliotecario de consulta en el ambiente de Internet. La enseñanza de las habilidades para buscar información se está convirtiendo en un aspecto importante para los bibliotecarios de consulta en el mundo actual de la información. Cada día más, los bibliotecarios de consulta se convertirán en mentores que guíen a los usuarios a través del basto y complejo mundo de la información.

Lo anteriormente mencionado ha provocado que el bibliotecario que tradicionalmente buscaba información esté siendo marginado a medida que los usuarios toman ventaja de las múltiples posibilidades de la búsqueda en los recursos de información electrónicos en Internet. Straw (2001) señala que en muchas bibliotecas, el uso de servicios comerciales tradicionales ha disminuido. Los servicios de búsquedas en línea se están moviendo para tener software de telecomunicaciones dirigido a ambientes de búsqueda en línea dentro de la WWW. El uso la WWW para la búsqueda en línea ofrece cada día más interfaces y posibilidades para llevarla a cabo. No obstante lo anterior, las búsquedas en línea siguen permaneciendo como una opción para los usuarios que dominan los aspectos básicos de la búsqueda en Internet pero que desean una opción más estructurada para obtener información. Por otro lado, Internet también ha disminuido el papel de los CD-ROMs en las bibliotecas. Las bases de datos bibliográficas están siendo distribuidas a través de plataformas basadas en Internet y muy pocas son las que aparecen en CD-ROM. El creciente uso de Internet para integrar recursos electrónicos locales de importancia hace que la prominencia del CD-ROM dentro de las estaciones de trabajo de referencia haya disminuido. La demanda creciente de los usuarios de textos y gráficas hace que Internet sea el medio idóneo para distribuir esta información.

Como puede ser observado, la existencia de nuevos y numerosos recursos de información electrónica está motivando una expansión de las tareas de guía e

instrucción a los usuarios por parte de los bibliotecarios de consulta. Ciertamente, en la actualidad existen mayor cantidad de fuentes y recursos de información disponibles; sin embargo, sigue existiendo la necesidad de un profesional que conozca esas opciones y que ayude al usuario a escoger entre las muchas opciones de que dispone. Este hecho conducirá cada vez más a una mayor participación del bibliotecario en la enseñanza del proceso de búsqueda, pues la creciente variedad de recursos hace imposible que la mayoría de los individuos sepan como manejarlos adecuadamente para encontrar la información que necesitan. Aunque Internet ha tenido un gran auge publicitario y algunos usuarios piensan que es la mejor o única fuente para responder a sus preguntas, "no ha remplazado a todas las fuentes tradicionalmente utilizadas por los servicios de referencia. En muchos casos, particularmente para respuestas exactas, es mucho más rápido utilizar una fuente impresa" (Gosling, 2002).

1.3. Definición del servicio de consulta

Dentro de la literatura profesional se pueden encontrar diversas definiciones para el servicio de consulta. Al respecto, Bunge (1983, 1999) menciona que el servicio de consulta o referencia, también llamado "servicios de referencia e información" o "servicios a los usuarios," es definido como la ayuda personal proporcionada a los usuarios en la búsqueda de información. A diferencia de otras actividades o servicios de la biblioteca, el servicio de consulta se distingue por su alto grado de interacción individual entre el personal de la biblioteca y los usuarios. Este servicio generalmente es proporcionado a los usuarios en forma individual, o a pequeños grupos de usuarios, y la información que necesitan para cubrir sus necesidades es determinada en el momento de la interacción con ellos.

Por otro lado, Faries (1994) menciona que innumerables conceptos del servicio de consulta pueden ser encontradas a lo largo de su historia. Señala que en 1891, William Child escribió que "el trabajo de consulta significaba simplemente la asistencia proporcionada por el bibliotecario a los usuarios para familiarizarse con las características del catálogo, contestar sus preguntas, y en pocas palabras, hacer todo lo que estuviese en sus manos para facilitarles el acceso a los recursos de la biblioteca a su cargo". Adicionalmente, en 1915, William Warner Bishop escribió que la referencia era "el servicio proporcionado por un bibliotecario como una ayuda para cualquier tipo de estudio. No era el estudio en si mismo, el cual es una tarea del lector. La ayuda dada al lector comprometido en investigaciones de cualquier tipo significaba el servicio de consulta." En 1944, Margaret Hutchins sostenía que el trabajo de consulta consistía en: "la ayuda directa y personal que se proporciona en una biblioteca a las personas que buscan información con cualquier propósito," agregando que éste estaba constituido por "diversas actividades de la biblioteca, especialmente aquellas destinadas a hacer fácilmente accesible la información." Por otro lado, Samuel Sweet Green en su artículo "*Personal relation between librarians and readers*", publicado en 1876 en el *Library Journal*, manifestó que el servicio de referencia se refería "a aquellas personas que

utilizaban una biblioteca popular con propósitos de investigación y que generalmente necesitaban de gran ayuda.” Otras definiciones del servicio de consulta, además de comprender la ayuda a los individuos, también incluían la instrucción a grupos de usuarios, además de considerar otros procesos como la clasificación y el desarrollo de colecciones. Finalmente, Faries (1994) también señala que de 1891 a 1991, la definición del servicio de consulta se expandió grandemente; sin embargo, el objetivo principal del servicio de consulta durante esos cien años incluyó el “proporcionarle al usuario la ayuda para encontrar la información que requería y satisfacer sus necesidades”. (p. 11)

Otras fuentes bibliográficas también manejan la misma interpretación acerca de la conceptualización del servicio de consulta, tal es el caso del Glosario de la *American Library Association* (Young, 1988), en donde se señala que el trabajo de consulta es la: “Asistencia personal dada por los miembros del personal del servicio de referencia a los lectores de una biblioteca que buscan información” (p.178). Al respecto es importante comentar que a pesar de que algunas bibliotecas académicas cuentan con la infraestructura tecnológica, todavía hoy en día el servicio de consulta se proporciona de manera tradicional, es decir, mediante la asistencia personalizada que se da entre usuario-bibliotecario.

Por otro lado, McCann (1999) establece una definición del servicio de referencia en donde señala que éste consiste en “Proporcionar la información o la ayuda para encontrarla por parte de un bibliotecario o especialista de información a los usuarios o clientes, a solicitud de éstos últimos, de una manera profesional, en la amplitud que sea posible y de una forma rápida. De igual forma, el papel y propósito del bibliotecario de consulta es proporcionar ayuda personal a los usuarios de la biblioteca en sus búsquedas de información. Lo anteriormente mencionado ha motivado que dentro del servicio de consulta sean incluidos diversos aspectos tales como: la evaluación de los servicios, los estudios de las percepciones del bibliotecario y del usuario, el éxito en responder a las preguntas, aplicaciones de las teorías de comunicación, la educación para el servicio de referencia y el desarrollo de nuevos conceptos como la calidad en los servicios” (p.165).

Bunge y Bopp (2001) señalan que una definición apropiada del servicio de consulta es la encontrada en las guías para el desarrollo de los servicios de referencia elaboradas por la *Reference & User Services Association*, la división de la *American Library Association* que tiene la responsabilidad de apoyar el desarrollo de estos servicios para los usuarios de la bibliotecas de todas las edades. En estas guías se establece que “los servicios de información en las bibliotecas toman una variedad de formas que incluyen la ayuda personal directa, proporcionar direcciones, el intercambio de información obtenida de fuentes de referencia, el servicio de asesoría a los usuarios, la disseminación de la información anticipándose a las necesidades de los usuarios y el acceso a la información electrónica” (p. 3).

Finalmente, para Villaseñor Rodríguez (1999), el servicio de consulta es definido como “aquel que presta toda biblioteca para suministrar información al usuario, orientándole en el uso de sus fondos, ayudándole a localizar y conseguir materiales que la biblioteca no posee, aconsejándole en la selección de lecturas y bibliografía y enseñándole a manejar aquellos instrumentos de trabajo útiles para el estudio y la investigación” (p. 38).

Después de revisar la literatura correspondiente, se puede observar que todas las definiciones sobre el servicio de consulta conllevan el mismo sentido, la ayuda que se proporciona a los usuarios para satisfacer sus requerimientos de información. Por lo anterior y con base en lo expresado en la literatura, desde mi punto de vista el servicio de referencia puede ser definido como la ayuda y orientación que el bibliotecario proporciona a los usuarios para satisfacer sus necesidades de información, ofreciéndoles diversas alternativas. La primera de ellas, brindándole directamente al usuario la información, entregándosela en sus manos (proceso que fue común en los inicios de este servicio). La segunda, donde el bibliotecario tiene una enorme responsabilidad, es a través de una entrevista para interactuar con el usuario y determinar sus necesidades de información y auxiliarlo en sus búsquedas de información, asesorándolo, guiándolo e instruyéndolo en el uso y manejo de los materiales de la biblioteca con la finalidad de que pueda tener éxito en la localización y obtención de la información requerida. Actualmente, el servicio de consulta tiende a desarrollarse en esta última modalidad, por lo que requiere una estrecha comunicación con los usuarios que acuden al servicio de consulta.

1.4. Funciones del servicio de consulta

Haciendo una revisión de los objetivos del servicio de consulta, enumerados por diversos autores, Grogan (1992) menciona lo siguiente: “el propósito de los servicios de referencia y de información es permitir que la información fluya eficientemente de los recursos que la contienen hacia quienes la necesitan” (p. 8). Por otro lado, Gosling (2002) señala que “el objetivo básico de una sección de referencia es ayudar a los clientes para que accedan a la información existente en la colección de la biblioteca y en otras fuentes para que escojan lo mejor de dicha colección” (p. 3).

Para lograr el cumplimiento de los objetivos anteriormente mencionados, es necesario que dentro del servicio de consulta se tenga en cuenta sus funciones, las cuales han sido enumeradas y discutidas por diversos autores. En opinión de Bunge (1983, 1999), el origen de las funciones del servicio de consulta se pueden encontrar en el artículo de Samuel Sweet Green titulado “*The desirableness of establishing personal intercourse and relations between librarians and readers in popular libraries.*” No obstante que hasta antes de la aparición de este artículo existían ejemplos aislados de la función de ayuda al usuario, las funciones del servicio de referencia anteriormente estaban centradas únicamente en la adquisición y organización de los materiales de la biblioteca. En forma contraria, Green señalaba que los usuarios no tenían las

habilidades necesarias para utilizar el catálogo y encontrar los materiales y además no tenían el conocimiento necesario para seleccionar aquellos materiales apropiados a sus necesidades. De esta forma, las ideas de Green establecieron la ayuda personal a los usuarios como una de las funciones substanciales del servicio de consulta.

Al referirse a las funciones del servicio de consulta, Bunge (1983) menciona que Robert Wagers las establecía en forma dicotómica como las de instrucción y las de información. Sin embargo, Margaret E. Monroe especificaba que éstas deberían ser definidas tomando en consideración otras variables como las necesidades del público al que se sirve, las actividades realizadas (por ejemplo, el desarrollo de colecciones, la búsqueda de literatura, la preparación de bibliografías, las presentaciones a grupos pequeños y la respuesta a preguntas específicas). Adicionalmente, Monroe señalaba que el servicio de consulta tenía tres funciones básicas: **información**, encontrar la información que los usuarios necesitan y proporcionarles la ayuda para que ellos la encuentrasen; **instrucción**, caracterizada por la ayuda a los usuarios en el aprendizaje de las habilidades que necesitasen para encontrar y utilizar materiales e información; **guía o asistencia**, ayuda a los usuarios para escoger los materiales apropiados a sus necesidades de información para fines educativos o recreativos y la motivación para hacer conscientes a los usuarios potenciales de la relevancia de los servicios bibliotecarios para satisfacer sus necesidades de información.

Por otra parte, Bunge (1983) menciona que al finalizar la Primera Guerra Mundial, la idea del servicio de consulta se había extendido en las bibliotecas públicas y académicas, empezando a emerger entre ellas las nociones del trabajo de consulta conservador, moderado y liberal. La teoría conservadora, promovida por A. R. Spofford, W. W. Bishop y J. I. Wyer, sostenía que la tarea principal de una biblioteca no era encontrar respuestas sino organizar efectivamente el material y enseñar a los usuarios a localizarlo por ellos mismos. La teoría liberal, fuertemente apoyada por J. I. Wyer, señalaba que toda biblioteca debería dar la atención más completa posible a las demandas presentadas en su servicio de referencia, esto es, encontrar o crear las formas y mecanismos para ofrecer una respuesta satisfactoria a cualquier pregunta. Por otro lado, la teoría moderada, apoyada por C. McCombs, establecía una posición intermedia entre la ayuda que se debería proporcionar al usuario y un servicio completo de información, la cual fue considerada como la más deseable por motivos prácticos.

Tomando en consideración lo anterior, Bunge (1999) menciona que el servicio de consulta puede ser visto desde tres puntos de vista, los cuales son la base para el establecimiento de sus funciones básicas. El punto de vista "conservador" establece que el servicio de consulta debe ayudar a convertir a los que buscan información en usuarios independientes de los materiales de la biblioteca; esto es, guiarlos e instruirlos para que ellos mismos puedan encontrar las respuestas a sus preguntas. Por otro lado, los bibliotecarios especializados han argumentado a favor el punto de vista "liberal", el cual señala que la función principal del servicio de referencia es proporcionar la información misma a los usuarios, la cual debe ser localizada por el bibliotecario de referencia y proporcionarla a los usuarios en la forma en que éstos la necesiten. Por

otra parte, los bibliotecarios de las bibliotecas públicas y académicas han adoptado la filosofía denominada "moderada", la cual establece un balance entre el deseo de proporcionar una asistencia máxima a cada usuario y el tiempo y preparación que el bibliotecario tenga para llevarla a cabo. Estos puntos de vista han sido ampliamente debatidos; sin embargo, también se ha señalado que el usuario tiene diferentes necesidades en ocasiones diferentes, y que por lo tanto, en el servicio de referencia se deberán proporcionar diversos tipos de servicios, tomando en consideración las funciones de instrucción, guía e información, de acuerdo con las necesidades particulares de cada grupo de usuarios.

Respecto a este mismo asunto, Bopp (2000) menciona que al revisar la literatura sobre el servicio de consulta, Wyer también identificó tres concepciones distintas acerca del tipo de trabajo que éste involucra: la conservadora, la moderada y la liberal, Estos tres concepciones del servicio de consulta varían de acuerdo a las perspectivas de la clase y cantidad de servicios que se puede dar a los usuarios de una manera adecuada. Cada una de estas opciones es caracterizada de la siguiente forma:

Conservadora. Enfatiza que la ayuda a los usuarios se debe proporcionar de tal manera que los conduzca a efectuar sus propias búsquedas de información. Hacer más para ayudar a los usuarios es hacerles el trabajo. En lugar de eso, el bibliotecario debe instruir a los usuarios de tal manera que lleguen a ser más eficientes e independientes. Dentro de esta perspectiva, la respuesta a preguntas de consulta rápida aún se encuentra dentro del campo de acción del bibliotecario, pero en relación a las preguntas complejas que implican mucho tiempo para el bibliotecario, sólo se debe ayudar al usuario para que éste realice sus búsquedas en forma independiente. Se argumenta que ninguna biblioteca tiene suficiente personal para responder de manera total a las necesidades de información de cada usuario que se aproxima al módulo de consulta. Por lo tanto, el bibliotecario de consulta puede manejar las preguntas concretas de consulta rápida pero las preguntas de investigación son responsabilidad del usuario y el papel del bibliotecario debe limitarse a proporcionarle asistencia, instrucción y sugerencias. Muchos bibliotecarios de consulta argumentan que lo que se conoce como el concepto de consulta "moderado" es la opción óptima que se puede proporcionar debido a las limitantes de tiempo, de presupuesto, de equipo, o de la habilidad y preparación del bibliotecario.

Liberal. También llamada "ideal" y la cual se esperaba que algún día fuera practicada en todas las bibliotecas. Argumenta que la biblioteca debe encontrar o crear caminos y medios para responder a todos los usuarios que plantean una pregunta. El bibliotecario de consulta debe hacer que cada necesidad de información del usuario se convierta en su propia responsabilidad y no en la del usuario. La perspectiva liberal afirma que no se puede esperar que el usuario entienda cómo acceder al vasto mundo de las herramientas de consulta. En lugar de intentar enseñarle al usuario, el bibliotecario debe buscar personalmente la respuesta a cada pregunta y entregársela. Esta perspectiva presenta al bibliotecario de consulta como un experto en el campo de la

recuperación de la información y en donde presuntamente, el usuario está satisfecho con el servicio recibido y ve a la biblioteca bajo una luz más positiva.

Moderada. Esta perspectiva del trabajo de consulta es vista como un compromiso o posición intermedia entre las dos perspectivas anteriores. Los practicantes de la opción moderada de los servicios de consulta no estaban de acuerdo con la perspectiva conservadora, pero también creían que carecían de los recursos y/o de la experiencia para implantar la perspectiva liberal, y por lo tanto, ofrecían varios grados de servicio con diferentes usuarios y en diferentes tiempos. Es posible que la cantidad y la clase de servicio varíen de acuerdo con la ocupación o saturación del módulo de consulta, pero el servicio también puede ser influenciado por el tipo de usuario que hace la pregunta, o la manera en la cual la pregunta se recibe. Por lo tanto, el concepto del servicio de consulta moderado enfatiza la rapidez y la necesidad de los usuarios para aprender por sí mismos, y en muchos casos, aunque no en todos, en como usar las herramientas de consulta.

Con base en lo anteriormente expuesto, se puede observar que los servicios de referencia tienen tres funciones básicas: instrucción en el uso de la biblioteca, guía o ayuda y servicios de información, las cuales son comentadas por Bunge (1999) en los siguientes términos:

La función de instrucción en el uso de la biblioteca ha tenido un gran desarrollo en las bibliotecas escolares y en muchas escuelas se han integrado cursos sobre el uso de la biblioteca dentro del currículo. Las discusiones y desarrollos en este campo se han concentrado sobre las técnicas y métodos de enseñanza, así como en las estrategias para obtener la cooperación de los maestros. Por otro lado, en las bibliotecas públicas y en las especializadas se han enfatizado las funciones de información y las de ayuda o guía por lo que los aspectos relativos a la función de instrucción han consistido básicamente en una orientación hacia los servicios que la biblioteca brinda. Los desarrollos más importantes, relacionados con la función de instrucción, han tenido lugar en las bibliotecas académicas y universitarias. En éstas se ha enfatizado la filosofía que enuncia que el conocimiento y las habilidades en el uso de los recursos de información tienen una gran importancia, la cual va más allá del éxito que se tenga en los estudios universitarios. El aprendizaje de estas habilidades es una preparación importante para utilizar la información durante toda la vida, particularmente en la sociedad actual, y por lo tanto, se considera importante incluir tal aprendizaje dentro del currículo.

Algunos de los tipos de la instrucción sobre el uso de la biblioteca son la orientación y la instrucción bibliográfica y la instrucción en el punto de uso. La orientación es un término que ha sido usado como sinónimo de la instrucción y en nuestros días es reconocido como el principal aspecto de la instrucción sobre el uso de la biblioteca, el cual consiste en la familiarización de los usuarios con las políticas, procedimientos y normas de la biblioteca. La instrucción bibliográfica se encuentra relacionada con el trabajo cooperativo que establecen el bibliotecario y el maestro para ayudar a los estudiantes

en el aprendizaje de los métodos bibliográficos y los recursos de la biblioteca como una parte de los cursos y en las ocasiones en que los estudiantes tengan necesidad de elaborar bibliografías como requisitos de los cursos. La instrucción en el punto de uso se refiere a proporcionar ayuda en los tiempos y lugares en que el usuario se encuentre con un problema. Ejemplos de esta instrucción son los *Pathfinders* o *Roadmaps*, los cuales son herramientas que intentan ayudar a un individuo en el desarrollo y estrategias de búsqueda en un área específica.

La función de guía o ayuda incluye la estimulación de la lectura, la identificación y localización de materiales apropiados, así como la ayuda en la evaluación de los materiales para que los lectores puedan elegir aquellos que son idóneos, de acuerdo a sus intereses y necesidades. El punto central de esta función son: la entrevista sin prisas durante la cual las necesidades, objetivos y hábitos de lectura del usuario son articulados; las listas de lecturas o bibliografía de los cursos, diseñadas para satisfacer las necesidades de los usuarios; asimismo, un seguimiento amable para ver que los usuarios obtengan los materiales cuando ellos lo necesitan y si existen cambios en las listas de materiales que requieren. Algunos aspectos centrales de esta función son apoyados y complementados por listas y guías anotadas de libros que pueden ser utilizadas para elegir materiales apropiados, pláticas y reseñas de libros, exhibiciones y muestras de libros para estimular el interés sobre algunos materiales y un archivo de intereses de los usuarios que permita a la biblioteca notificar a éstos sobre libros nuevos recibidos que sean de su interés.

Finalmente, la función de información consiste en proporcionar a los usuarios aquella información que responda a sus necesidades. Generalmente, esta información se proporciona a través de la respuesta concreta a una pregunta específica del usuario. Sin embargo, a veces, la información es proporcionada a los usuarios a iniciativa de la biblioteca, anticipándose a una necesidad expresada, o bien, en respuesta a necesidades identificadas o estimuladas por la biblioteca. La cantidad de ayuda que una biblioteca proporciona para responder a las cuestiones de referencia varía de biblioteca a biblioteca y de una pregunta a otra, lo cual depende de las políticas de la biblioteca, del personal disponible, la naturaleza de las preguntas y otros factores. Tal ayuda puede ir desde únicamente señalar materiales o herramientas bibliográficas que podrían ser de utilidad para el usuario hasta llevar a cabo una búsqueda extensa de la información que necesita el usuario y proporcionársela en la forma que le sea de mayor utilidad.

Por otro lado, Morales Campos (1993) menciona que la *American Library Association* efectuó un análisis de las actividades inherentes al servicio de consulta, el cual ha permitido establecer las funciones del servicio de consulta, siendo éstas las de supervisión, información, instrucción, bibliografía y evaluación. Respecto a cada una de éstas señala lo siguiente:

Supervisión: Esta función es de carácter administrativo, y para realizarla, se deben tener presente los objetivos de la institución y las necesidades de la comunidad, a fin de planear los servicios y de seleccionar al personal y la colección.

Información: A Consulta llegarán los usuarios llenos de preguntas y el bibliotecario de este servicio deberá satisfacerlos dándoles la información adecuada que conducirá a la propia colección de Consulta o a otros servicios y departamentos de la biblioteca... Esta función demanda del bibliotecario un conocimiento profundo del usuario, de la biblioteca, de los servicios y de la colección, así como de otras bibliotecas y otros servicios informativos a los que puede recurrir en busca de información. Este conocimiento le permitirá reunir elementos suficientes para aconsejar al usuario acerca del material bibliográfico adecuado a sus necesidades.

Instrucción: Es una función fundamental del Servicio de Consulta y en el caso de países con un nivel de desarrollo como el de México, la instrucción es una función común para toda la biblioteca. Dada la falta de tradición bibliotecaria que existe en el país y por consiguiente de las pocas oportunidades que la población ha tenido de asistir a la biblioteca y de utilizar sus materiales, la instrucción deberá desarrollarse ampliamente en todos los tipos de bibliotecas y generalmente con todos los usuarios...El objetivo que mueve esta función es que el usuario se vuelva autosuficiente en el uso de la biblioteca, al conocer los materiales y saberlos utilizar; en búsquedas simples él podrá encontrar su información y satisfacer sus demandas con el mínimo de ayuda del bibliotecario de consulta y el trabajo del bibliotecario se reservará a localizar información de más difícil acceso...la instrucción puede abarcar diferentes niveles: desde información general sobre edificio y servicios, hasta cursos seriados que incluyan el análisis y uso de los materiales de consulta básicos y los específicos por área de interés de los usuarios...Las funciones de información, orientación e instrucción pueden auxiliarse de medios audiovisuales a fin de llegar a un mayor número de usuarios, así como despertar más interés y fijar la atención en aspectos relevantes del mensaje que se desee transmitir.

Bibliografía: La bibliografía es la concretización de otras funciones que realiza el bibliotecario de Consulta, después que dio la información adecuada, orientó al usuario a los servicios y fuentes correspondientes y ha enseñado a utilizarlas; el usuario puede entonces determinar las citas bibliográficas que le son útiles para el trabajo que realiza y, por lo tanto, puede elaborar las bibliografías sobre los temas de su interés.

Evaluación: Esta función contempla dos aspectos: la evaluación del servicio que ofrece la biblioteca y la evaluación de las obras de Consulta. Una vez diseñado el departamento o sección de consulta y planeados los servicios que se van a ofrecer al usuario, es necesario evaluarlos para tener bases que nos permitan modificar o ratificar políticas, optimizar servicios, seleccionar nuevo material y descartar el que no se usa o no está de acuerdo a los programas establecidos, seleccionar, capacitar y evaluar el personal, etc.

Ciertamente, las funciones enunciadas por Morales Campos para el servicio de consulta coinciden con las enumeradas por otros autores, puesto que dentro de la de instrucción se encuentra incluida la de guía o asistencia. Adicionalmente señala dos funciones de tipo administrativo, la de supervisión y la de evaluación, las cuales son elementos indispensables para el establecimiento y adecuado funcionamiento de un servicio de consulta.

Respecto a la función de evaluación, es importante señalar que ésta también se encuentra incluida en el documento "*Guidelines for Information Services*", elaborado por la *Reference and User Services Association* (2000), en donde se recomienda lo siguiente:

La biblioteca deberá evaluar regularmente sus servicios de información para asegurar que éstos son acordes a los objetivos de la institución y que reflejan las necesidades e intereses de la comunidad a que se sirve. Deberán ser utilizadas evaluaciones formales e informales para determinar una distribución óptima de los recursos para proporcionar servicios de calidad.

La biblioteca deberá integrar las perspectivas del personal y de la comunidad en los procesos de evaluación de los servicios de información

En la evaluación de los servicios de información, la biblioteca deberá enfatizar aquellos factores que son más importantes para la comunidad que utiliza esos servicios. Entre ellos se encuentran el tiempo de respuesta, accesibilidad a los servicios (en términos de acceso físico, conveniencia del lugar y horarios adecuados), el valor y efectividad de los servicios para los distintos grupos de la población que se sirve y la efectividad en anticiparse a las necesidades de la comunidad.

La biblioteca deberá reunir estadísticas suficientes para ser utilizadas en la evaluación. Asimismo, la biblioteca deberá llevar a cabo estudios de evaluación utilizando técnicas y mediciones que arrojen datos que puedan ser comparados con los de otras instituciones similares, acordes con normas nacionales u otros estándares comunes que pudiesen existir, modificados de acuerdo a las necesidades locales cuando sea necesario.

La biblioteca deberá evaluar los recursos de la colección de consulta con base en los estándares profesionales y las necesidades de los usuarios. También se deberán evaluar los recursos de información como un sistema integral, incluyendo los documentos impresos y los no impresos además de los recursos de acceso externo.

La biblioteca deberá evaluar, a intervalos regulares, el desempeño individual de cada uno de los elementos que conforman el personal del servicio de consulta, además del desempeño global de todos ellos, utilizando técnicas e instrumentos desarrollados para la evaluación de personal, previo acuerdo entre los evaluados y entre quienes llevarán a cabo la evaluación.

Indudablemente, la literatura que aborda las funciones del servicio de consulta muestra que además de las funciones administrativas, existen tres funciones fundamentales de este servicio: información, instrucción y guía o asistencia. En el módulo o escritorio de consulta es donde tiene lugar el primer contacto del usuario con la biblioteca por lo que el servicio y el bibliotecario de consulta cobran una importancia singular, debiendo proporcionarles a los usuarios la información requerida, instrucción sobre el uso de la biblioteca, instrucción bibliográfica, así como orientación y guía para seleccionar los materiales que estén de acuerdo a sus necesidades de información. Aunque recientemente el servicio de consulta ha evolucionado, las funciones que desde sus inicios lo caracterizaron todavía permanecen vigentes. Dentro el servicio de consulta actual se requiere proporcionarle al usuario información tomada de fuentes, aunque éstas no son propiedad de la biblioteca o no se encuentren físicamente en ella. Asimismo, es necesario instruir al usuario para utilizar bases de datos y servicios de información en línea. De igual forma, es indispensable ayudarlo y guiarlo para localizar recursos de información electrónica en Internet, analizar el valor de la información recuperada y seleccionar aquella que sea acorde con sus intereses y necesidades de información.

1.5. Tipos de servicios

Los diferentes tipos de servicios que se ofrecen en el departamento o sección de consulta de una biblioteca se encuentran estrechamente relacionados con las funciones del servicio de consulta discutidas anteriormente. Al respecto, Bunge (1999) en su artículo titulado "*Reference services*," expresa que el servicio de consulta o referencia tiene tres aspectos fundamentales o técnicas de servicio:

Servicio de información, el cual consiste en satisfacer las necesidades de información de los usuarios o guiarlos para encontrar la información que necesitan.

Instrucción en el uso de la biblioteca que consiste en la ayuda proporcionada al usuario para aprender las habilidades que necesita para encontrar los materiales de la biblioteca.

Guía, en la cual los usuarios son auxiliados para seleccionar los materiales de la biblioteca apropiados a sus necesidades educativas, informativas y recreativas.

Asimismo, Bunge y Bopp (2001) expresan que aunque los servicios de consulta están cambiando en forma dramática, su esencia básica sigue siendo la misma, proporcionar la ayuda a los individuos que buscan información; asimismo, dependiendo de sus objetivos y necesidades, el servicio de consulta puede adoptar tres facetas: información, guía e instrucción. En la primera, el usuario necesita información concreta sobre un hecho o un documento específico para llevar a cabo una actividad. En la

segunda, el usuario tiene un objetivo más amplio y desea obtener información de diversas fuentes por lo que el bibliotecario lo asesora para encontrarlas. En la tercera, el usuario está interesado en adquirir conocimientos para localizar fuentes de información en la biblioteca de una manera independiente.

Tomando en cuenta la estrecha relación que existe entre las funciones del servicio de consulta y los diferentes tipos de servicios. Desde mi punto de vista considero que éstos últimos pueden ser definidos como el conjunto de actividades enmarcadas dentro de cada una de las diferentes funciones del servicio de consulta, diseñadas para satisfacer las necesidades de información de los usuarios. Algunos ejemplos de los diferentes tipos de servicios de consulta son: responder preguntas que requieren un grado de conocimiento o interpretación; instrucción a los usuarios sobre las herramientas disponibles y cuales son las más apropiadas para sus cuestionamientos; instruir a los usuarios para que puedan efectuar estrategias de búsqueda efectivas; realizar las búsquedas para los usuarios; y referir a los usuarios, cuando sea necesario, a recursos que se encuentran fuera de la biblioteca

Una definición que es de utilidad para entender los diferentes tipos de servicios de consulta es la correspondiente a una transacción u operación de referencia. Respecto a esta definición, la *Reference and User Services Association* (2004) hace mención a las elaboradas respectivamente por la *Association of Research Libraries* (ARL) y por el *National Center for Education Statistics* (NCES), las cuales son similares.

La acepción de la *Association of Research Libraries* (ARL) (citada en *Reference and User Services Association*, 2004) menciona que un intercambio de referencia es un contacto informativo que involucra el conocimiento, utilización, recomendación, interpretación, o instrucción sobre el uso de una o más fuentes de información, por un miembro del personal de la biblioteca. Este término incluye servicios de información y referencia. Las fuentes de información incluyen: a) material impreso y no impreso; b) bases de datos legibles por máquina (comprendiendo instrucción asistida por computadora); c) el catálogo de la biblioteca y otros registros de existencias de material; d) otras bibliotecas e instituciones para comunicación y referencia; y e) personas dentro y fuera de la biblioteca. Cuando un miembro del personal emplea información obtenida de fuentes de información previamente utilizadas para responder a una pregunta, esta operación es reportada como una transacción de referencia aunque la fuente no fue consultada de nueva cuenta. Si la utilización de un contacto incluye servicios de referencia y direccionales, deberá ser reportado como una transacción de referencia. Un muestreo basado en una semana típica, puede ser extrapolado a un año entero. Un intercambio direccional es un contacto informativo que facilita el uso logístico de la biblioteca y que no involucra el conocimiento, utilización, recomendación, interpretación, o instrucción sobre el uso de fuentes de información que no sean las que describen algún aspecto de la biblioteca como sus horarios, planos y manuales.

Por otro lado, el concepto elaborado por el *National Center for Education Statistics* (NCES) (citada en *Reference and User Services Association*, 2004) se señala que una

transacción de referencia es un contacto informativo, el cual involucra el conocimiento, utilización, recomendación, interpretación, o instrucción sobre el uso de uno o más recursos de información, por un miembro del personal de la biblioteca. Incluye servicios de información y referencia. Las fuentes de información incluyen materiales impresos y no impresos, bases de datos legibles por máquina, catálogos y otros registros de existencias de materiales, y a través de procesos de comunicación y referencia, otras bibliotecas, instituciones y personas dentro y fuera de la biblioteca. Las solicitudes de información pueden ser efectuadas en forma personal, por teléfono, fax, correo ordinario, o correo electrónico, ya sea por un adulto, un joven o un niño. No deben ser incluidas las transacciones direccionales o cuestiones acerca de las reglas o políticas. Ejemplos de transacciones direccionales son ¿Dónde se encuentran los libros para niños? o ¿Estoy buscando un libro con el número de clasificación 812.2G? Un ejemplo de cuestiones acerca de las reglas o políticas es ¿Abren hasta las 9:00 de la noche el día de hoy?

Respecto a los diferentes tipos de servicios de consulta, Bunge y Bopp (2001) mencionan que éstos pueden ser agrupados de acuerdo a las diferentes funciones del servicio de consulta: información, guía e instrucción.

Los servicios de información proporcionan una respuesta a las preguntas de los usuarios o la información que éstos necesitan, sin importar su complejidad o la duración de tiempo que le toma al bibliotecario localizar la respuesta. Los servicios de información adoptan una gran variedad de formas que van desde proporcionar solamente una dirección o un número telefónico, hasta la localización de una cita bibliográfica compleja y la identificación y entrega de documentos sobre un tema específico. Aunque actualmente un número creciente de respuestas a las solicitudes de información pueden ser obtenidas por medios electrónicos, los diferentes servicios de información aún dependen fuertemente de las herramientas impresas para lograr efectividad. Dentro de los servicios de información se pueden identificar las siguientes opciones: preguntas de respuesta rápida; verificación bibliográfica; obtención de documentos; información y referencia; preguntas de investigación; servicios y proveedores de información.

Preguntas de respuesta rápida. Es uno de los servicios básicos en donde se proporciona una respuesta rápida a las preguntas planteadas por el usuario utilizando una o más fuentes de la colección de consulta. Generalmente son respuestas a preguntas que requieren información concreta o específica, como la solicitud de una dirección, el deletreo o la definición de una palabra, la fecha o el lugar de un evento, un dato sobre la vida o trayectoria de una persona, la fecha o el lugar de un evento, o algún dato acerca de la vida o carrera de un individuo. Asimismo, las preguntas de consulta rápida también pueden consistir en solicitudes de información breve sobre una organización, como puede ser la descripción de su origen, propósitos y actividades. Las preguntas de consulta rápida constituyen la mayoría de los requerimientos que se reciben en los módulos, secciones o departamentos de consulta de las bibliotecas.

Verificación bibliográfica. Este servicio es similar al de consulta rápida, aunque su diferencia estriba en que en éste último se proporcionan datos acerca de publicaciones en lugar de datos sobre eventos, personas, lugares u organizaciones. La verificación bibliográfica requiere que el bibliotecario corrobore en las herramientas impresas (índices, catálogos, bibliografías y catálogos colectivos), o en sus versiones electrónicas, si la información que tiene el usuario acerca de una cita bibliográfica es completa y correcta.

Obtención de documentos. En ocasiones, la verificación bibliográfica es complementada con una solicitud de préstamo interbibliotecario, si es que la biblioteca no posee el material que el usuario necesita. Esta actividad generalmente es llevada a cabo dentro del departamento o sección de consulta y el desarrollo de catálogos y servicios bibliográficos electrónicos como OCLC y las redes de cooperación interbibliotecaria han dado lugar a que el préstamo interbibliotecario sea más rápido y fácil. Asimismo, el incremento de documentos electrónicos y la existencia de medios para transmitirlos han hecho posible que la obtención de documentos, ya sea en servicios comerciales o cooperativos, se agilice.

Información y referencia. Al igual que la identificación de los recursos en otras bibliotecas, el bibliotecario también puede identificar instituciones que pueden proporcionar al usuario la información o servicios que necesita. Esta actividad ha sido definida como el enlace entre una persona con cierta necesidad y los recursos fuera de la biblioteca que pueden satisfacer dicha necesidad. Este tipo de recursos pueden incluir instituciones, organizaciones comunitarias, oficinas gubernamentales, o bien individuos, por lo que es pertinente tener un archivo, ya sea manual o automatizado, de este tipo de fuentes que pueden proporcionar información para los usuarios

Preguntas de investigación. Las preguntas de referencia rápida y las de verificación bibliográfica en ocasiones evolucionan a otro servicio que requiere mayor complejidad. Este consiste en proporcionar respuesta a necesidades de información que son más amplias y requieren la utilización de una gran cantidad de fuentes para apoyar un trabajo de investigación. En estos casos el bibliotecario debe revisar cuidadosamente la cuestión o cuestiones planteadas por el usuario y clarificar cuales son sus necesidades específicas de información a fin de localizar la información necesaria en las fuentes adecuadas.

Servicios y proveedores de información. Generalmente, los servicios de información se proporcionan sin costo alguno; sin embargo, en ocasiones algunos usuarios pueden solicitar información que requiere una gran cantidad de tiempo y recursos por lo que algunas bibliotecas han establecido servicios pagados de información, los cuales comprenden búsquedas extensas en bases de datos, la obtención y el envío de documentos, la compilación de bibliografías y la consulta a expertos en la materia. Asimismo, en ocasiones también se utilizan servicios de proveedores de información para obtener una respuesta adecuada a ciertas necesidades especializadas que tiene determinado tipo de usuarios.

Por otro lado, los servicios de guía consiste en proporcionarle al usuario ayuda cuando éste requiere información que va más allá de solamente una respuesta específica. En estos casos, el bibliotecario necesita conocer un poco más acerca de los intereses, objetivos y antecedentes de los usuarios para que en lugar de solamente proporcionarles una respuesta específica a una pregunta, le auxilie en el proceso de encontrar una variedad de fuentes de información y seleccionar entre ellas la más adecuada. Asimismo, en ocasiones este servicio se extiende a mantener un contacto con los usuarios como en el caso de la diseminación selectiva de la información, o en la ayuda para la elaboración de trabajos de investigación. Dentro de este grupo de servicios se encuentran: asesoría o ayuda a los lectores, asesoría para la elaboración de trabajos escolares y diseminación selectiva de la información:

Asesoría o ayuda a los lectores. En este servicio se identifican las necesidades y objetivos de los usuarios para seleccionar y elaborar listas de materiales que pudiesen satisfacerlos. Asimismo, este servicio incluye proporcionar información a los usuarios acerca de los nuevos libros que están adquiriéndose en su campo de interés. Debido a que el servicio de asesoría o ayuda a los lectores requiere de gran cantidad de personal y recursos, éste ha sido simplificado a la elaboración de bibliografías temáticas generales.

Asesoría para la elaboración de trabajo escolar. Al igual que la asesoría a los lectores, la asesoría para la elaboración de trabajos escolares es proporcionada en forma individual y consiste en guiar a cada uno de los estudiantes en la identificación y utilización de los materiales idóneos para elaborar un trabajo escolar. En ocasiones, esta asesoría es proporcionada en forma grupal por medio de talleres en lugar de llevarla a cabo en forma individual.

Diseminación selectiva de la información. Generalmente, este servicio solo es llevado a cabo en las bibliotecas académicas y especializadas. Consiste en informar a los usuarios, por lo regular investigadores, acerca de los nuevos materiales que se han recibido y que el bibliotecario piensa que podrían interesarles. Para que este servicio tenga éxito, el bibliotecario deberá elaborar un perfil de las necesidades de los diferentes usuarios para enviarles la información que se está generando en su campo de interés.

Por último, los servicios de instrucción consisten en proporcionarles a los usuarios el conocimiento sobre los servicios y recursos de la biblioteca, así como las habilidades para utilizarlos de una manera independiente. Dependiendo del número de personal de la biblioteca y de las necesidades de los usuarios, la instrucción puede ir desde una simple orientación acerca de la biblioteca y sus recursos hasta la enseñanza de cómo encontrar, evaluar y utilizar los recursos de la biblioteca. Este tipo de servicios incluyen la instrucción individual y la instrucción grupal.

Instrucción individual. Este servicio generalmente se proporciona cuando un usuario está utilizando la biblioteca por primera vez, o cuando está llevando a cabo una investigación que requiere el uso de fuentes de referencia con las que no está familiarizado. En el primer caso, el bibliotecario generalmente ofrece una explicación acerca de la organización de la biblioteca y de como utilizar el catálogo para tener acceso a la colección. En el segundo, el bibliotecario debe proporcionar información al usuario acerca del alcance y organización de las diferentes herramientas bibliográficas y explicarle las mejores formas de acceso para localizar la información relevante contenida en éstas. Actualmente, la instrucción individual se ha incrementado al ayudar a los usuarios en el manejo de fuentes de información electrónica, catálogos en línea, bases de datos, estaciones de trabajo electrónicas y la Internet, pues si bien estas herramientas incluyen interfases amigables para su acceso y operación, existen ambigüedades y cuestiones que necesitan ser explicadas.

Instrucción grupal. Este servicio es utilizado en situaciones donde existe un grupo de individuos que se integran por vez primera a determinada comunidad. Dado que la instrucción grupal requiere menos tiempo y recursos que la instrucción individual, un recorrido por la biblioteca y los programas de orientación se han popularizado como medios de esta opción. Aunque existen guías impresas, programas de computadora y presentaciones audiovisuales o en video que pueden apoyar la instrucción de grupos de usuarios, el “toque humano” de una sesión de orientación grupal es una de las formas más efectivas de motivar a los usuarios para buscar el contacto y ayuda del bibliotecario en el futuro.

Por otro lado, Gosling (2002) señala que uno de los servicios de consulta relevantes que se ofrecen en una biblioteca son los de alerta bibliográfica, los cuales se brindan para que los usuarios se mantengan actualizados en diferentes áreas temáticas de su interés. Estos incluyen:

Bibliografías o listados de lecturas. El personal de la biblioteca prepara listados de obras sobre temas específicos de interés para sus clientes.

Circulación de publicaciones periódicas. Los números o entregas más recientes de revistas se envían a los clientes que han expresado su interés en leerlas.

Exhibiciones. Las nuevas adquisiciones de la biblioteca se exhiben en lugares visibles, también pueden hacerse exposiciones de material sobre un tema específico.

Listados de nuevos títulos. Se hacen circular entre los clientes los listados de los nuevos recursos incluidos en la colección.

Circulación de títulos de publicaciones periódicas y tablas de contenido. En lugar de circular el último número de una publicación, algunas bibliotecas fotocopian el título y las tablas de contenido para enviarlas a sus clientes.

Recortes de prensa. Algunas bibliotecas preparan sus propios recortes de prensa revisando la prensa diaria y copiando los artículos de interés para sus clientes. Otras se suscriben a servicios comerciales de prensa que suministran los artículos relevantes para las necesidades de la biblioteca.

Boletines de alerta. algunas bibliotecas preparan boletines para distribuir a sus clientes, en los cuales se pueden encontrar noticias acerca de la biblioteca, detalles sobre nuevos servicios, listas de adquisiciones recientes y otros temas que probablemente sean de su interés.

Diseminación selectiva de información (DSI) Consiste en pedir a los clientes que describan sus necesidades de información y suministrarles luego los datos que satisfagan dichas necesidades cuando la biblioteca los obtenga. Por lo general, este servicio es ofrecido por bibliotecas especializadas y su preparación implica un gran esfuerzo por parte del personal de la biblioteca.

Asimismo, Gosling (2002) menciona la existencia de otro tipo de servicios de consulta, los cuales son enumerados a continuación:

Servicios de índices y resúmenes de publicaciones periódicas: "Muchas solicitudes de información implican la localización de literatura en publicaciones periódicas. Con frecuencia la información de artículos de revistas, periódicos y memorias de eventos está más actualizada que la que se publica en monografías. La mayoría de los servicios de índices y resúmenes están disponibles en medios electrónicos, pero el personal de la biblioteca puede recurrir aún a las copias impresas para localizar material de épocas anteriores" (p.78)

Servicios de indización: "Un servicio de indización o índice de publicaciones periódicas es aquel que indiza de manera regular y sistemática los contenidos de las revistas y algunas veces de otros formatos de información ya sean de naturaleza general o dentro de campos específicos del conocimiento. Los tipos de índices son:

General cubren muchos títulos dentro de un campo amplio del conocimiento.

Específico cubren muchos títulos en un área específica del conocimiento" (p.79).

Servicios de resúmenes: "Un servicio de resúmenes ofrece un sumario del contenido de cada artículo, informe o libro indizado. Son de varios tipos:

Resumen indicativo es un resumen corto escrito para permitir que los lectores decidan si leen o no el artículo o publicación original.

Resumen informativo es un resumen de los argumentos y la información principales de la publicación o artículo original.

Resumen evaluativo ofrece comentarios sobre la calidad del artículo o publicación original” (p.79).

1.6. Factores en el establecimiento del servicio de referencia

Existen una serie de factores que influyen en el establecimiento de un servicio de referencia. Al respecto, Gosling (2002) señala algunos de éstos, los cuales es conveniente tomar en cuenta:

El tipo y función de la biblioteca

El tamaño de la colección

El estilo de la administración, en particular su filosofía de servicio al cliente

La actitud del personal hacia el servicio al cliente

Las necesidades de los clientes

El número de clientes

La disponibilidad de personal y su carga de trabajo

La disponibilidad de espacio en las instalaciones

El presupuesto disponible

Asimismo, para el establecimiento de los servicios de consulta es conveniente que las bibliotecas no dejen de tomar en consideración las recomendaciones del documento *Guidelines for information services*, elaborado por la *Reference and User Services Association* (2000). En este se hace hincapié en lo siguiente:

El objetivo de los servicios de información es proporcionar la información requerida por los usuarios. Los servicios de información deberán anticiparse a las necesidades de los usuarios, además de satisfacer las presentes. Deberá promoverse entre los usuarios una conciencia del potencial de los recursos de información para satisfacer las necesidades de información individuales.

La biblioteca deberá desarrollar servicios de referencia y de información acordes con los objetivos de la institución o comunidad que sirve.

La biblioteca, a través del servicio de referencia o consulta deberá:

Proporcionar a los usuarios, las respuestas más completas y seguras a sus preguntas, independientemente de su complejidad.

Proporcionar a sus usuarios mecanismos de ayuda en formatos apropiados que les permitan identificar los materiales relevantes en la colección de acuerdo a sus intereses y necesidades. Las guías de la biblioteca pueden incluir horarios, servicios, planos de los pisos y otros datos pertinentes acerca del edificio. Las guías también pueden proporcionar ayuda para el uso de recursos particulares o para llevar a cabo búsquedas de información en un área temática específica.

Proporcionar instrucción para el uso efectivo de sus recursos. Dicha instrucción, puede comprender la explicación individual de los diferentes recursos de información, utilizar la creación de guías en formatos apropiados, la ayuda formal a través de recorridos de la biblioteca y presentaciones diseñadas para proporcionar ayuda y direcciones para obtener información.

Promover el alcance, la naturaleza y la disponibilidad de los servicios de información que ofrece. Deberá emplear los medios más efectivos para llegar a toda su clientela o a algunos segmentos de ésta.

Investigar y evaluar las necesidades de información de su comunidad y contar con información local que satisfagan esas necesidades y no solamente a través de los materiales de consulta existentes.

Crear archivos que proporcionen acceso a los servicios y recursos de organizaciones locales, regionales y estatales.

Agregar valor a la información cuando esta no sea de utilidad inmediata en el formato y fuentes presentados. El proceso de añadir valor a la información puede comprender desde simplemente ordenarla hasta revisarla, analizarla y presentarla en forma apropiada a los usuarios.

Participar en consorcios y redes para obtener el acceso a las fuentes y servicios de información que no pueda proporcionar con sus propios recursos.

Remitir el requerimiento del usuario, o a éste, a otras agencias, expertos o bibliotecas cuando no sea posible proporcionarle la información. Antes de remitir la pregunta del usuario, o a éste, el personal de los servicios de información deberá confirmar que éstos puedan proporcionar la información requerida y prestar ese servicio al usuario. Cuando una cuestión es remitida a otra agencia, la biblioteca que remite deberá seguir todos los procedimientos locales, regionales o nacionales que hayan sido establecidos, incluyendo las formas de transmisión y medios de comunicación gubernamental seleccionados.

Deberá utilizar o proporcionar acceso a los sistemas de información fuera de la biblioteca cuando éstos satisfagan las necesidades de información en una forma más efectiva y eficiente que los recursos internos.

Desarrollar y hacer accesible al público comunicados que describan los servicios de información que se ofrecen a los miembros de la comunidad.

Desarrollar y hacer accesible al público las políticas del servicio de consulta.

Finalmente, es importante señalar que los diversos tipos de servicios de consulta varían de acuerdo con el propósito y tamaño de la biblioteca. Es probable que en una biblioteca exista una sección de referencia con varios empleados que se encarguen de una amplia gama de servicios y que cada uno de ellos sea responsable de una función específica o de un área temática. Quizás también existan módulos separados para la atención de los servicios de referencia y los de préstamo y de esta forma satisfacer de mejor forma las necesidades y requerimientos de sus usuarios. Sin embargo, una organización más pequeña puede tener solamente uno o dos empleados que deben ofrecer una amplia variedad de servicios y es probable que los servicios de préstamo y de referencia se ofrezcan en un solo lugar. No obstante lo anterior, los bibliotecarios que trabajan en una sección de consulta o referencia deben desarrollar destrezas para localizar en forma rápida y efectiva la información, así como para ayudar a los usuarios de la biblioteca. Necesitan conocer bien la colección tanto impresa como electrónica y comprender cómo encontrar información de una manera eficiente. Deben tener en mente que el objetivo primordial de toda biblioteca es ofrecer información a sus usuarios. La sección de consulta o referencia deberá ofrecer a sus usuarios servicios que les permitan utilizar de la mejor manera los recursos de información de la biblioteca y los ayuden a encontrar con rapidez y eficiencia la información que necesitan.

Desde mi punto de vista, considero que los autores coinciden en señalar los servicios y tareas que se proporcionan en el departamento de consulta conservando la esencia principal que consiste en brindarle a los usuarios la asistencia y ayuda para encontrar su información, el manejo y el uso de las fuentes de información con la finalidad de satisfacer sus requerimientos de información, tareas que hasta hoy en día se llevan a cabo.

1.7. La colección de consulta

El servicio de consulta es quizás una de las partes medulares de la biblioteca. En éste es donde se canalizan todas las preguntas de tipo general o específico de los usuarios que acuden a la biblioteca, las cuales pueden ser desde información básica sobre los servicios que proporciona la biblioteca hasta preguntas sobre temas especializados. Por consiguiente, la colección de consulta tiene que estar constituida por obras que deben ser cuidadosamente evaluadas y seleccionadas para dar una respuesta adecuada a las preguntas que plantean los usuarios.

Los tipos de materiales que comúnmente se incluyen en las colecciones de consulta son las que con frecuencia se les llama "obras de consulta", siendo entre otros las

siguientes: enciclopedias; diccionarios; anuarios, almanaques y manuales; fuentes de información biográfica; directorios; fuentes de información geográfica (mapas, atlas, guías de viaje); fuentes con información gubernamental y estadísticas. De igual forma, dentro de las obras de consulta se encuentran las bibliografías, los catálogos, así como los índices y resúmenes. Tradicionalmente, la colección de consulta no es utilizada para prestarse a los usuarios fuera de la biblioteca, sino que ésta debe permanecer en los recintos de la biblioteca debido al tipo de información que contiene y a su uso. Generalmente, la colección de consulta esta constituida por materiales utilizados para dar una respuesta rápida a preguntas específicas de los usuarios.

Por otro lado, el trabajo del bibliotecario de consulta también incluye la selección de una colección adecuada y apropiada de "obras de consulta", al igual que su mantenimiento y actualización. Actualmente, las colecciones de consulta incluyen materiales en una gran variedad de formatos, y por lo tanto, el bibliotecario de consulta debe decidir si adquiere o no ciertos títulos específicos en más de un formato, aunque existe la tendencia a publicar las obras de consulta únicamente en formato electrónico. Las tendencias actuales indican que existe una gran migración de las fuentes de consulta impresas a las electrónicas ya que en este formato (discos compactos o acceso en línea) existe una mayor flexibilidad para efectuar las búsquedas. Lo anterior está motivando que las bibliotecas cancelen sus suscripciones a los índices impresos, a favor del acceso en disco compacto o en línea.

Independientemente del formato en que se presenten las obras de consulta, cuando el bibliotecario tiene que decidir sobre su adquisición, es conveniente tener en cuenta una serie de factores entre los que se encuentran: los costos, la frecuencia de utilización, los probables usuarios y la utilidad de éstas. Indudablemente, lo que ayudará al bibliotecario de consulta en la evaluación y selección de las obras de consulta es el establecimiento de una serie de criterios de selección que proporcionen las pautas para tomar las decisiones que permitan desarrollar y mantener una colección de consulta de calidad.

Algunos de los factores que pueden ser tomados en cuenta en el momento de la evaluación y selección de las obras de consulta, son los señalados por Gosling (2002):

- Autoridad
- Objetivos
- Alcance
- Enfoque
- Organización de la información
- Documentación
- Calidad del índice
- Producción editorial del libro
- Actualidad de la información

La caracterización de cada uno de estos factores es la siguiente:

Autoridad: "La reputación de la casa editorial es importante y puede utilizarse como una medida de calidad de la obra. El prefacio por lo general incluye una lista de los editores, el personal editorial, los asesores, consultores y colaboradores con su trayectoria profesional y sus títulos" (p.11).

Objetivos: "La mayoría de las obras de referencia incluyen una introducción en la cual se explican las razones para editar la obra y para qué lectores está destinada" (p.11).

Alcance: "Es recomendable verificar si la publicación es exhaustiva o selectiva en su área. Algunas obras de referencia son de uso exclusivo para especialistas, otras se diseñan para grandes públicos. Los autores o editores pueden hacer concesiones entre lo académico y lo popular para aumentar sus ventas" (p.11).

Enfoque: "Algunas obras de referencia tienen un enfoque nacional, es decir, incluyen información de interés para un país en particular en lugar de ofrecer una visión internacional. Verifique siempre el lugar de publicación de la obra ya que esto puede sugerir un sesgo en la información" (p.11).

Organización de la información: "Después de observar diferentes obras de referencia, notará que algunas son más fáciles de consultar que otras porque la información está ordenada de una manera más lógica. La mayoría de los clientes desean encontrar la información rápidamente, así que prefieren las fuentes que están diseñadas para fácil consulta. Con frecuencia una obra de referencia se juzga más por la organización de la información que por su contenido" (p.11).

Documentación: "A menudo las fuentes de referencia ofrecen bibliografía o lecturas adicionales. Es importante verificar que dichas referencias sean actuales" (p.11).

Calidad del índice: "El índice ha de ser exhaustivo y fácil de usar. Deberá incluir referencias cruzadas y de véase" (p.12).

Producción editorial del libro: "Características como el tamaño de la publicación, la tipografía, las ilustraciones y los mapas, la calidad del papel, los colores, el tipo de encuadernación y la disposición física en general influirán en el momento de juzgar una obra de referencia. La inclusión de características especiales (como mapas, gráficos, ilustraciones, cuadros, fotografías, y bibliografías) puede incentivarlo para elegir una fuente de referencia y no otra. Algunas obras de referencia son diseñadas para ser agradables a la vista: utilizan variedad de colores, ilustraciones grandes y mapas, así como, diversas fuentes de letras. Es importante no dejarse llevar por la presentación, y verificar la precisión de la información" (p.12).

Actualidad de la información: "Es importante revisar el prefacio o la introducción para determinar la actualidad de la información, el año de publicación no es siempre un buen indicador de actualidad del contenido puesto que toma muchos años compilar algunas

obras de referencia. Reimprimir el texto de una fuente de referencia, por ejemplo una enciclopedia grande, es un trabajo difícil; por esta razón algunos editores publican anuarios o suplementos de actualización de toda la obra. Es conveniente verificar con cuánta frecuencia se actualiza una obra determinada” (p.12).

Finalmente, en relación al desarrollo de la colección de consulta, es conveniente que las bibliotecas tengan en cuenta las recomendaciones incluidas en el documento *Guidelines for information services* elaborado por la *Reference and User Services Association* (2000), las cuales indican:

La biblioteca deberá coleccionar o proporcionar acceso a recursos de información adecuados a su misión y que reflejen el espectro total de la población a que sirve.

La biblioteca deberá desarrollar una colección de recursos de información y una política consistente con los objetivos de su institución o comunidad. Estos recursos de información deberán satisfacer a través de su contenido, actualidad, formato, organización y cantidad la diversidad de las necesidades de los usuarios.

En la medida de las necesidades, el personal de los servicios de información deberá utilizar, además de las colecciones y la experiencia locales, los recursos de otras organizaciones que coleccionan y proporcionan información, la consulta a expertos y el uso fuentes de información externas independientemente del formato.

La biblioteca deberá proporcionar acceso a las fuentes de información actualizada que se encuentren disponibles para asegurar la confiabilidad de la información.

Referencias :

Boop, Richard E. (2000). Historia y variedades de los servicios de consulta. En: *Introducción general al servicio de consulta* (pp. 3-12). México: UNAM. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Bunge, Charles A. (1983). The personal touch: a brief overview of the development of reference services in American libraries. En: *Reference service: a perspective* (pp. 1-16). Ann Arbor: The Pierian Press.

____ (1999). Beliefs, attitudes, and values of the reference librarian. *The Reference Librarian*, 66, 13-24.

Bunge, Charles A. y Bopp, Richard E. (2001). History and varieties of reference services. En: R. E. Boop y L. C. Smith (Eds.). *Reference and information services* (pp. 3-27). Englewood, Colo.: Libraries Unlimited.

Faries, Cindy (1994). Reference librarians in the information age: learning from the past to control the future. En: Gail Z. Eckwright. *Reference services planning in the 90s* (pp. 9-28). New York: The Haworth Press.

Goslin, Mary (2002). *Servicio de referencia*. Bogotá: Rojas Eberhard Editores.

Grogan, Denis (1992). Reference work. En: *Practical reference work* (pp. 7-35). London: Library Association Publishing.

Morales Campos, Estela (1993). *El servicio de consulta*. México: UNAM. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

McCann, Linda (1999). Reference service: a field with a view. *The Reference Librarian*, 66, 165-174.

Straw, Joseph E. (2001). From magicians to teachers: the development of electronic reference in libraries, 1930-2000. En: Di, Su. *Evolution in reference and information services: the impact of the Internet* (pp. 1-12). New York: The Worth Information Press.

Villaseñor Rodríguez, Isabel (1999). Los instrumentos para la recuperación de la información. En: Torres Ramírez, Isabel. *Las fuentes de información* (pp. 29-42). Madrid: Síntesis.

Young, H. (1983). *The ALA glosary of Library and Information Science*. Chicago: American Library Association.

Reference and User Services Association (2000). Guidelines for information services. <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/guidelinesinformation.htm> [Consultado: 22 de Diciembre, 2004].

Reference and User Services Association (2004). Definitions of a reference transaction. <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/definitionsreference.htm> [Consultado: 22 de Diciembre, 2004].

CAPITULO DOS

RECURSOS ELECTRÓNICOS PARA EL SERVICIO DE CONSULTA

Como ha sido mencionado en el capítulo anterior, uno de los elementos de primer orden dentro del servicio de referencia o consulta son las necesidades de información del usuario; sin embargo, otro con el mismo nivel de importancia son las fuentes o recursos de información, los cuales comúnmente han sido denominadas como "obras de consulta." Asimismo, las definiciones de las fuentes u obras de consulta, anteriormente mencionadas, siguen siendo válidas; sin embargo, el ámbito de las obras de consulta se ha expandido y actualmente no únicamente se circunscribe a aquellos recursos que se encuentran en la biblioteca, pues se han incorporado otros nuevos como los recursos electrónicos accesibles a través de Internet.

2.1. Obras de consulta electrónicas

Respecto a este nuevo tipo de recursos, Smith (2001a) señala lo siguiente: "aunque los materiales impresos continúan siendo importantes, éstos son complementados con materiales en microformas, CD-ROMs, o recursos accesados a través de computadoras y conexión a redes" (p. 317). Ciertamente, la existencia de una gran cantidad de los recursos de información que son accesibles a través de Internet ha ampliado el ámbito de la "colección de consulta", pues además de las obras que la biblioteca selecciona y adquiere por compra, ahora se cuenta con una gran cantidad de recursos electrónicos de acceso libre en Internet, los cuales pueden integrarse a la "colección de consulta", previa evaluación y selección de los mismos. Esto ha motivado que se hayan redefinido a las obras de consulta siendo éstas "cualquier material, trabajo publicado, base de datos, sitio web, etc. que pueda ser utilizado como una fuente de información autorizada" (Pryterch, 2000).

Por otro lado, Ortiz-Repiso Jiménez (2000) señala que "Internet es una fuente inagotable en la sección de referencia de una biblioteca. Cada día es más la información que se puede encontrar en la Red que puede ser útil a los usuarios de cualquier centro. Una de las funciones de la biblioteca...es poner orden dentro de la cantidad ingente de información que se mueve por la Red, seleccionando, organizando y dando acceso de forma sencilla a los usuarios del centro. Se puede encontrar información actualizada en línea de bibliografías, catálogos, diccionarios, enciclopedias, directorios, actividades culturales y un largo etcétera." (p. 35).

En efecto, la época actual se caracteriza por la existencia de una serie de cambios en las formas de generar y distribuir información por lo que además de las obras de consulta impresas, se tienen diversos tipos de obras de consulta en formato electrónico cuyo acceso puede ser adquirido por medio de un contrato (compra), o bien, de manera

libre (donación). Este tipo de recursos actualmente se han incorporado a las "colecciones" de los departamentos de consulta en las bibliotecas. Para satisfacer las demandas de información de los usuarios, ahora los bibliotecarios de referencia se apoyan también en recursos de información electrónica. En la actualidad, muchas de las obras de consulta se encuentran disponibles en formato electrónico, en CD-ROM o para ser consultadas directamente en línea a través de Internet. Dentro de este contexto, Katz (2002) señala que los recursos en línea se refieren a la información proveniente de un servidor o "mainframe" y de una base de datos por computadora y que éstos también pueden tener características multimedia.

Sin duda alguna, la revolución tecnológica que caracteriza a nuestra época brinda la posibilidad de tener acceso a cientos de miles de recursos electrónicos de utilidad para el servicio de consulta o referencia, los cuales se encuentran distribuidos por el ciberespacio, teniendo las peculiaridades y características propias de los sitios en donde se hayan almacenado. Como ha sido mencionado anteriormente, los recursos en línea pueden ser clasificados en dos grandes grupos: los que tienen un costo (compra) y los de acceso libre (donación). Los primeros se refieren a los producidos y distribuidos por editores y vendedores de servicios comerciales en línea, en donde se espera que los usuarios cubran un pago por su consulta. Estos requieren que la biblioteca pague para recuperar la información contenida en ellos, a veces por hora, o en ocasiones a través de una suscripción por algún medio con el editor. El término cargo por contenido significa que la información es pagada por el usuario a través de una línea comercial. En la segunda gran división se encuentran todos aquellos recursos de acceso libre en Internet (World Wide Web), siendo la parte que ofrece gran cantidad de información gratuita y de entretenimiento. No obstante que la consulta de los recursos electrónicos de acceso libre no tiene un costo, éstos tienen la peculiaridad de su gran movilidad. Por lo anterior, en el caso de las obras de consulta electrónicas libres, se requiere la aplicación de un criterio importante en su evaluación y selección, siendo éste el de su estabilidad.

2.2. Ventajas y desventajas de los recursos de consulta electrónicos

Las ventajas y desventajas de las obras o recursos de consulta electrónicos se encuentran directamente relacionadas con el servicio de consulta electrónico, el cual ha sido definido de diversas formas. Gosling (2002) hace referencia a éste como "aquel en el cual los clientes buscan archivos de información que se pueden leer utilizando un computador. La información se almacena en un computador anfitrión y los clientes la recuperan en las bases de datos con la ayuda de un software interactivo de búsqueda" (p.81). Por otro lado, Katz (2002) considera que "el servicio de referencia en línea sirve como guía para establecer numerosos links" (p.55).

A medida que las nuevas tecnologías avanzan, cada vez los sistemas de comunicación son más amigables en los ambientes donde se manejan, lo cual permite que los recursos electrónicos en línea tengan una serie de características que pueden ser

consideradas como ventajas y desventajas. En este sentido, Stewart (2000) enlista una serie de ventajas que se enumeran a continuación:

Los recursos electrónicos están disponibles para muchas bibliotecas al mismo tiempo y más personas pueden tener acceso a ellos simultáneamente.

Los recursos electrónicos son fluidos por naturaleza y su contenido puede cambiar sin previo aviso.

Llegan a la biblioteca a través de cables y módems.

Los recursos electrónicos son fáciles de utilizar ya que generalmente ofrecen varias opciones de búsqueda.

Los recursos electrónicos pueden actualizarse de una manera más rápida y más frecuentemente.

Las bases de datos en texto completo disminuyen los costos de operación de la biblioteca, es decir, evitan actividades como solicitar y adquirir el material, catalogarlo, reclamarlo, colocarlo en anaqueles y encuadernarlo. Los artículos electrónicos no pueden ser mutilados, robados o estar mal acomodados en los estantes.

También en los recursos electrónicos se encuentran ciertas desventajas, entre las que se encuentran:

Los recursos electrónicos son caros y frecuentemente generan costos.

Asimismo, Katz (2002) también ha señalado ciertas ventajas que poseen los recursos electrónicos de consulta entre las que se encuentran:

Se pueden incluir en las bases de datos en línea o en CD_ROM las opciones para obtener el texto de un artículo en forma digital y simultáneamente ofrecer junto con el texto un conjunto de ilustraciones.

Los editores, particularmente los de obras de consulta o referencia, prefieren el formato electrónico en lugar del impreso, existiendo varias razones básicas para ello, pues es menos costoso que el impreso y no existen costos de paquetería y correo.

Los datos pueden ser actualizados al minuto, lo cual incrementa el uso y venta de las obras de consulta o referencia.

Algunas bibliotecas pueden trabajar de manera interactiva, lo cual permite a los usuarios enviar preguntas y recibir la respuesta en forma electrónica.

Existe la posibilidad de incluir video y sonido.

Adicionalmente, Salisbury (1994) menciona una serie de razones para integrar este tipo de recursos en el servicio de referencia, siendo estas:

Ofrecer a los usuarios mejores respuestas a sus necesidades proporcionándoles medios más rápidos y eficientes de acceso a la información.

Servir a los usuarios eficientemente y en forma innovativa.

Proporcionar a los usuarios un acceso más amplio y completo a los recursos de información a un bajo costo para ellos y para la biblioteca.

Proporcionarles herramientas de búsqueda más poderosa para una recuperación rápida de la información que necesitan.

Proveer disponibilidad inmediata de acceso a los recursos de información.

Proporcionarles en sus actividades diarias acceso simultáneo a los sistemas y recursos para usuarios múltiples.

Proporcionarles acceso remoto a la información y servicios que necesitan desde sus oficinas, casas y otros lugares.

Proporcionarles la posibilidad de que transfieran información a sus computadoras para su posterior manipulación y análisis.

Por otro lado, dentro de la literatura que cubre esta temática se han señalado otra serie de ventajas que los recursos electrónicos poseen, lo cual repercute en el servicio de consulta:

Todas y cada una de las palabras que se encuentran dentro de su contenido son puntos de acceso lo que se ha logrado mediante programas de indización de texto completo.

En estos nuevos formatos también se han incluido animación y efectos sonoros, además de que permiten buscar dentro de su contenido de una manera rápida la información que se desea y la existencia de referencias cruzadas, a través de relaciones hipertextuales, facilitan la localización de información en diversas partes de la obra, permitiendo a los lectores por medio de un clic sobre una palabra marcada obtener información adicional o relacionada.

La utilización de este tipo de recursos en los servicios de consulta o referencia electrónicos también ha traído consigo una serie de cuestionamientos sobre el papel e importancia del referencista entre los que destacan:

La búsqueda electrónica, aunque estimula el poder y la importancia del bibliotecario de referencia, también aparece algunas veces como una amenaza. Los usuarios pueden ahora recuperar información por ellos mismos sin ir a la biblioteca, o sin tener que solicitar la ayuda del bibliotecario. Durante el horario en que la biblioteca está cerrada, noches y fines de semana, los usuarios pueden buscar en bases de datos como pueden ser *Dialog*, *FirstSearch*, *BRS*, etc., con unas tarifas más económicas que las que se aplican al bibliotecario que lo hace en horas de trabajo. Además, cada vez más servicios hacen llegar directamente la información al usuario.

No obstante lo anterior, muchas respuestas han sido dadas a esta serie de cuestionamientos:

En primer lugar, si los usuarios pueden tener la 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. El bibliotecario experimentado puede, sin embargo, tener esas cualidades.

En segundo lugar, las bibliotecas pueden encontrar un modo de ofrecer los servicios de búsqueda en línea, sin cargo adicional para el usuario, como se ha hecho con las fuentes en papel.

Otra opción para los bibliotecarios es 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 su función la de un guía que dirige el proceso de la búsqueda de información por parte de los usuarios.

Ciertamente, la amplia disponibilidad de recursos electrónicos, particularmente aquellos accesibles a través de Internet no disminuirá o eliminará la necesidad de desarrollar colecciones de consulta. El desarrollo de colecciones incorpora nuevos retos y preocupaciones dentro del proceso de adquisiciones tales como el licenciamiento de sitios, asuntos de derecho de autor y como será proporcionado el acceso a los diversos tipos de recursos electrónicos. En una época de prioridades competitivas y reducción de presupuestos, las bibliotecas deberán tomar decisiones difíciles en relación a que recursos son los más importantes y sobre su utilidad para sus usuarios, además del equipo necesario para apoyar su uso. A diferencia de los recursos impresos, las decisiones relacionadas con los recursos electrónicos están directamente relacionadas con la disponibilidad o la necesidad de comprar la tecnología adecuada para utilizarlos. La tecnología para apoyar el uso de los recursos electrónicos no puede ser separada de la adquisición de las fuentes electrónicas (Fecko, 1997).

Finalmente, es importante señalar que las obras o fuentes de consulta han evolucionado a otros formatos, aprovechando las ventajas que las nuevas tecnologías ofrecen para brindar mejores opciones de recuperación de la información. Lo anterior implica que las colecciones que conforman los departamentos o servicios de consulta

de la biblioteca tendrán que adoptar los nuevos formatos para brindar mejores servicios a la comunidad que atienden. En este sentido, la colección de consulta tiene que incluir los materiales tradicionales o clásicos ya conocidos, además de complementarlos con los nuevos formatos electrónicos, los cuales ayudarán a obtener la información de una manera más rápida y eficaz.

2.3. Tipos de recursos de consulta electrónicos

Como se ha mencionado, el número de obras de consulta en formato electrónico se ha incrementado considerablemente. Respecto a los tipos de obras o fuentes de consulta, Santa Vicca (1994) menciona que existen tres categorías principales. En la primera se incluyen a las fuentes direccionales de acceso tales como los catálogos de la biblioteca, las bibliografías generales (sistemáticas y enumerativas) y los resúmenes y abstracts. En el proceso del servicio de referencia, éstas no tienen como objetivo presentar la información que se necesita, a menos que la información sea de naturaleza direccional, sino por el contrario, indican en donde existe la información y puede ser obtenida. La segunda categoría de las fuentes de consulta tradicionales son los trabajos u obras que presentan la información misma en lugar de la ruta en donde localizar la información. Estas incluyen enciclopedias, fuentes de datos, diccionarios, fuentes biográficas y fuentes geográficas. Una tercera categoría son los documentos con información gubernamental, las que debido a su formato, origen y tipo de la información que contienen son las generadas por entidades y agencias gubernamentales. Adicionalmente, existe una cuarta categoría en donde se encuentran las fuentes de información no convencional tales como: centros de información comunitaria, agencias de información, archivos verticales, centros distribuidores de información e individuos y expertos. Este cuarto tipo de información, quizás por la inconsistencia y falta de control en su calidad y facilidad de acceso, es denominado información no convencional. Este tipo de recursos de información son comunes en la Internet en una u otra forma, aunque también existe información de los otros tipos anteriormente señalados.

En este apartado se ha incluido la descripción de una serie de obras de consulta en línea de diferentes tipos. Se mencionan y describen obras de consulta desarrolladas por empresas y organizaciones cuyo acceso y consulta requiere de un costo y por lo tanto, en su página inicial solamente proporcionan información básica que describe el contenido. Asimismo se han incluido algunas obras de consulta de acceso libre, generadas principalmente por instituciones de prestigio que no persiguen fines lucrativos, lo cual asegura su estabilidad. Esta serie de recursos electrónicos fueron accedidos durante los meses de febrero a agosto de 2004; sin embargo, es factible que al momento de volver a consultarlas, algunas de ellas hayan sufrido modificaciones o cancelaciones en sus URLs.

2.3.1. Diccionarios

La palabra diccionario viene del latín *dictio* que quiere decir “palabra” o “frase”. La mayoría de las personas están familiarizadas con los diccionarios generales. También hay diccionarios prácticamente de todas las lenguas y todos los temas, así como diccionarios para propósitos específicos” (Gosling, p.23).

Adicionalmente, Morales Campos (1993) señala que los diccionarios “contienen en orden comúnmente alfabético definiciones o explicaciones, todas las dicciones o vocablos de uno o más idiomas, o los de una ciencia o materia determinada. Los diccionarios pueden cubrir en forma exhaustiva el tema a tratar o marcar algún tipo de limitación o depuración” (p.46).

Finalmente, Pons Serra (1999) establece que “un diccionario es una obra de referencia que trata del léxico (o de una parte del léxico) de una o varias lenguas. Aunque muchas veces la definición de diccionario se basa en la ordenación alfabética de las entradas (porque de hecho ese tipo de ordenación es el mayoritario en estas obras), es preferible basar la definición en la naturaleza de la información que contiene, ya que ése es su rasgo distintivo. De hecho, existen numerosos casos de diccionarios ordenados no alfabéticamente. Así pues, la característica común a todos es que la materia prima tratada son las palabras de la lengua general o los términos que expresan los conceptos de algún campo determinado del conocimiento. De ellos se da una información de tipo lingüístico, no enciclopédico. Hay que señalar también la existencia de los diccionarios enciclopédicos, obras que integran los dos tratamientos, el lingüístico y el enciclopédico. Se componen de un diccionario general de la lengua, a algunas de cuyas entradas se les ha añadido un tratamiento enciclopédico, con datos técnicos, históricos, etc. Además se incorporan a la obra nuevos artículos correspondientes a nombres propios (personajes, geográficos, etc)” (p.85).

Algunos diccionarios que son factibles de acceder a través de Internet son los enumerados a continuación:

Diccionarios.com

<http://www.diccionarios.com/>

Diccionarios.com es un portal de la empresa Spes Editorial, puesto a disposición de los usuarios en junio del 2000, la cual publica diccionarios, enciclopedias y otras obras de referencia con las marcas Larousse, Harrap's y Vox. Incluye alguna de las obras de referencia más importantes del mundo en lengua española. Desde 1997 se pueden consultar algunos de los diccionarios en línea en este portal, el cual no ha dejado de crecer. Su compromiso es seguir ofreciendo los mejores diccionarios y enciclopedias de español perfectamente integrados en el mundo de Internet, con el fin de hacer un poco más fácil el trabajo a sus usuarios.

El sitio Diccionarios.com ofrece dos opciones: la primera proporciona cierto número de entradas gratuitas al día para consultar los diccionarios, en donde la información que

presenta se despliega de una manera breve; para la segunda opción existe una prueba gratis por quince días, después de los cuales es necesario suscribirse. Algunos de los diccionarios que se incluyen son los siguientes:

Diccionario General de la Lengua Española. Es el más completo en la lengua española y lo acompañan el Diccionario General Vox (Dplus.com), el Diccionario de la Real Academia Española (Rae.es.) y Espasa (edmundoes.com).

El Diccionario Ideológico Moderno de la Lengua Española Vox. Contiene todas las posibilidades semánticas de una idea general partiendo de un concepto, muestra la palabra adecuada para expresar más eficazmente una idea.

El Diccionario General de Sinónimos y Antónimos de la Lengua Española Vox. Incluye más de 128.000 sinónimos y antónimos, más de 7.000 comentarios que expresan las diferencias entre sinónimos. Se complementa con americanismos y dialectalismos.

El Conjugador Verbal Larousse. Incluye 9.000 verbos con sus conjugaciones completas (tiempos compuestos incluidos). A partir de un solo tiempo verbal, el conjugador ofrecerá todos los demás, incluyendo americanismos y dialectalismos.

En la sección de diccionarios bilingües se incluyen:

Harrap's Advanced English Dictionary. English-Spanish/español. Contiene 64.000 entradas, 122.000 palabras y términos y 239 traducciones. Es preciso con 5688 observaciones gramaticales, ejemplos de uso/expresiones idiomáticas y una amplia cobertura del inglés británico/ inglés americano.

Harrap's Dictionary of Phrasal Verbs English-Spanish. Contiene 2825 frases verbales, 4627 acepciones y 6710 ejemplos. Es una herramienta necesaria para entender y hablar el inglés.

Diccionario Esencial Français-espagnol/Français Vox. Incluye 29.000 entradas, 47.200 traducciones, 8000 ejemplos de uso, frases hechas, locuciones y observaciones gramaticales.

Glogajöterbych Klett Español-alemán/Deutsch-Spanisch. Contiene 119.261 entradas, 301.178 traducciones y 26014 ejemplos. Tiene una amplia cobertura del lenguaje técnico, coloquial, económico, administrativo, indicación de los usos regionales, traducciones con matices y aclaraciones.

Diccionari Avançat Vox Català-Castella/Castellano-Catalan. Incluye 92.363 entradas, 181.241 traducciones, locuciones y frases hechas, aclaraciones semánticas, conjugación de verbos en ambas lenguas y abreviaturas comunes.

Sitio de Regionalismos de la Lengua Española

<http://www.hispanicus.com/drle/index.htm>

“Este sitio contiene las tres obras siguientes:

Diccionario de Regionalismos de la Lengua Española: 33.500 acepciones y 1.500 nombres botánicos y zoológicos en 35.500 asignaciones regionales de 20.700 entradas y 2.600 expresiones pluriverbales y giros idiomáticos del mundo hispanohablante.

Léxicos Regionales de la Lengua Española: 43.000 acepciones y 3.000 expresiones en 33.500 entradas de 78 regiones lingüísticas de todo el mundo hispanohablante.

Vocabulario Temático de Regionalismos de la Lengua Española: en rápida evolución, presenta los regionalismos agrupados por temas."

2.3.2. Enciclopedias

Cordón García (1999) señala que el origen de las enciclopedias se remonta a la antigüedad clásica, siendo obras con un carácter eminentemente didáctico que pretendían reunir la totalidad del conocimiento humano, lo cual se refleja en su etimología (ciklos Paydeia, círculo del conocimiento). Sin embargo, "la actual configuración de las enciclopedias constituidas por un conjunto de volúmenes en una disposición generalmente alfabética, elaboradas por equipos de especialistas, con abundante aparato bibliográfico e ilustraciones, imbricadas orgánicamente por una red de referencias e índices - tienen una antigüedad de apenas 200 años, representando la Ciclopaedia de Chambers y la Encyclopedie de Diderot y D'Alembert, inspirada inicialmente en aquella, los hitos divisorios en el género. En cierto modo la enciclopedia moderna que es una invención suya, un artefacto que, pensado con fines ideológicos e informativos, encontró las claves de una acertada coincidencia de técnica e ingenio editorial" (p.69).

Las enciclopedias proporcionan información general, adecuadamente organizada, acerca de diversos tópicos de importancia. Presentan un panorama o presentación general acerca de la situación actual o pasada de un asunto. En este tipo de obras, la información se presenta con un estilo objetivo y concreto en lugar de uno analítico, siendo más parecida a la de los libros de texto que al de las monografías de corte académico. Aunque en la mayoría de los casos las enciclopedias se encuentran constituidas por varios volúmenes, también existen enciclopedias en un solo volumen. Tomando en consideración el público al que están dirigidas, existe enciclopedias para niños, para jóvenes y para adultos. Asimismo, existen enciclopedias especializadas en una materia o en una región geográfica (Crawford, 2001).

Por otro lado, para Gosling (2002) "una enciclopedia es un resumen de todo el conocimiento significativo o el sumario del conocimiento sobre un tema. Todas son selectivas en alguna medida pueden constar de uno o varios volúmenes. Un solo volumen no puede ofrecer un conocimiento profundo, pero es útil para información de tipo fáctico y más económica que una de varios volúmenes...Junto con los diccionarios, las enciclopedias son herramientas de referencia que se consultan con mayor frecuencia. Su uso básico es para localizar datos concretos, es decir, para contestar sobre quién, qué, dónde, cuándo y cómo. A menudo son el primer paso hacia una

investigación más amplia... Es común que las enciclopedias generales se ordenen juntas en la misma estantería. Las temáticas en cambio, se clasifican de acuerdo con su área del conocimiento y por lo tanto están dispersas entre toda la colección.

Las enciclopedias ofrecen información de fondo aunque con frecuencia no van dirigidas a los especialistas en un tema. Los artículos son escritos por expertos y adaptados por el Comité Editorial. Aquellos que aparecen formados por los colaboradores poseen una mayor autoridad. La mayoría de los artículos incluyen una bibliografía que recomienda lecturas adicionales. La mayoría de las enciclopedias adoptan políticas de revisión permanente. Aproximadamente del 10 al 15% de los contenidos se actualizan anualmente y los temas que tratan son de hechos recientes los cuales se van poniendo al día. Algunos editores publican anuarios para actualizar la obra principal o suplementos para algunas áreas en particular. La mayoría de las enciclopedias generales de varios volúmenes en español se publican actualmente en España, en razón de los costos bajos de producción y a mejores mercados. Sin embargo, cada vez es mayor la producción regional, especialmente a nivel latinoamericano gracias a los convenios de comercio entre los distintos países” (p.34).

Adicionalmente, Morales Campos (1993) menciona lo siguiente respecto a este tipo de obras de consulta: “Son obras que reúnen información y presentan el desarrollo histórico de gran cantidad de temas tratados en forma independiente uno de otro. Según su amplitud pueden ser generales, que tratarán de todas las ramas del conocimiento humano, y especializadas que se incrementarán a medida que avanza la ciencia y la técnica, según su arreglo más común las podemos encontrar alfabéticas o temáticas. Las enciclopedias son obras en varios volúmenes de un costo muy alto y que hay que mantener al día con los anuarios o suplementos que publiquen, por lo que hay que realizar una selección muy cuidadosa de ella[s]; la constante práctica y uso permite valorarlas y conocer la utilidad que prestan a sus lectores” (p.48).

Existen un gran número de enciclopedias que son accesibles a través de Internet; sin embargo, la consulta de la mayoría de éstas tiene un costo. Algunos ejemplos de enciclopedias en línea son los enumerados a continuación:

Encyclopaedia Britannica Online

<http://www.britannica.com/>

La Encyclopædia Británica, cuyos orígenes se remontan al Siglo XVIII, es una de las obras de consulta con más renombre y confiabilidad respecto a la información que contiene. La versión en línea fue desarrollada en 1994 y fue la primera enciclopedia accesible a través de Internet. Incluye más de 12 000 artículos sobre diversos temas, un atlas mundial actualizado, miles de imágenes y videos, un diccionario y un thesaurus en línea, más de 300 000 artículos de revistas reconocidas, titulares de noticias y una guía de los mejores sitios “web.” Es una obra de referencia de gran calidad que vale la pena considerarse para formar parte de la colección de referencia en las bibliotecas académicas.

Ciberenciclopedia Océano

<http://ciber.oceano.com/oceano/ciber/cont3.htm>

“La Ciberenciclopedia Océano, que da acceso a una poderosa fuente de consulta en permanente actualización, resulta especialmente adecuada para el estudiante, al que facilita una herramienta autorizada, amplia, didáctica y amena. La Ciberenciclopedia Océano proporciona formación e información. Permite, por un lado, realizar consultas puntuales sobre cualquier tema; por otro, ayuda a profundizar en las grandes áreas del conocimiento universal: ciencia, tecnología, historia, geografía, arte, pensamiento, naturaleza, economía y empresa, sociedad, lengua y literatura, el cuerpo humano, etc. La búsqueda se puede realizar bajo la opción de “índice temático” que va de lo general a lo concreto de las grandes áreas al artículo con las ramas del conocimiento mencionadas.”

MSN Encarta

<http://es.encarta.msn.cm/>

Encarta es una enciclopedia que puede utilizarse desde cualquier computadora con acceso a Internet. MSN Encarta Premium ofrece un caudal de contenido, elementos multimedia, herramientas de búsqueda y ayudas escolares para estudiantes de todas las edades. Contiene una gran cantidad de información representada por más de 42.000 artículos enciclopédicos.

Enciclopedia Universal Micronet

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

Esta obra, valorada como la mejor enciclopedia multimedia editada en idioma español con actualizaciones periódicas existentes en Internet, es una enciclopedia con más de 180.000 documentos que abarcan todas las áreas del conocimiento, complementadas con ilustraciones, mapas, elementos multimedia y aplicaciones interactivas que hacen de su presentación algo más que un mero índice de contenidos, todo ello presentado bajo una clasificación temática. Se puede considerar como una obra de consulta, rigurosa y extensa, pero también como un medio de acceder a todas las áreas del saber. Incluye juegos interactivos para ampliar los conocimientos y desarrollar el ingenio. Es por lo tanto, una obra de divulgación y entretenimiento orientada a satisfacer la curiosidad del estudiante, del profesor y también del profesional que desea documentarse de forma rigurosa sobre cualquier disciplina del saber.

Esta obra, publicada en CD-Rom y en DVD, es complementada con Enciclonet: la enciclopedia en línea más extensa del mundo (<http://www.encyclonet.com/portada>), un proyecto subvencionado por el Ministerio de Ciencia y Tecnología de España, el cual tiene como uno de sus objetivos ofrecer a los usuarios hispanohablantes de todo el mundo en una forma dinámica, flexible y sin fronteras el acceso a los contenidos enciclopédicos más extensos y profundos en idioma español. En esta obra se tiene oportunidad de utilizar un buscador inteligente que permite ampliar las posibilidades de

búsqueda y acceder a la información de una manera dinámica y flexible. Permite además, filtrar la búsqueda por una materia concreta para encontrar más fácilmente lo que se busca y se pueden visualizar todos los canales temáticos, navegar por ellos y ver las animaciones interactivas de cada canal; asimismo, más de 5.000 páginas en forma de índice ayudan a conocer el contenido completo de la enciclopedia; de igual forma, se puede tener acceso en la sección de la pinacoteca a las principales obras de los más importantes pintores de todos los tiempos. Ciertamente, el acceso y consulta a una gran mayoría de enciclopedias electrónicas tienen costo; sin embargo, también existen otras cuyo acceso es gratuito. Entre estas últimas se encuentran las descritas a continuación:

Wikipedia: la enciclopedia libre

<http://es.wikipedia.org/wiki/Portada>

Wikipedia es un proyecto de enciclopedia libre desarrollado en forma colaborativa utilizando el software wiki. Es administrada y operada por *Wikimedia Foundation*, una organización sin fines de lucro. Además de incluir información enciclopédica, también incluye aquella perteneciente a almanaques y diccionarios geográficos, además de la correspondiente a eventos actuales. El contenido de Wikipedia es creado por sus usuarios y las páginas están siempre sujetas a editarse por lo que ningún artículo puede considerarse totalmente terminado.

Wikipedia empezó como un proyecto en idioma inglés en enero de 2001 y rápidamente se expandió a otros idiomas como el francés, en marzo de 2001. A partir de entonces han existido grandes esfuerzos para hacerla multilingüe y actualmente contiene cerca de 350,000 artículos en inglés y 650,000 en otros idiomas. En septiembre de 2004, Wikipedia anunció tener un millón de artículos en cien idiomas. Wikipedia en español comenzó a estar a disposición de los usuarios el 20 de mayo de 2001 y actualmente cuenta con 33 885 artículos.

EncycloZine: the knowledge navigator, a free online encyclopedia of books and knowledge

<http://encyclozine.com/>

EncycloZine es una enciclopedia gratuita en línea con artículos cubriendo una gran variedad de tópicos: Arte, Negocios, Computadoras, Pasatiempos, Salud, Historia, Hogar, Recreación, Referencia, Ciencia, Sociedad, Deportes y Tecnología. Comprende 4 secciones: Artzia (arte y Humanidades), Eluzions (Pasatiempos, Acertijos y Trucos), Kosmoi (Ciencia y Tecnología) y la Encyclozine misma (Referencia y contenido misceláneo)

Fundada en 1998, EncycloZine fue una de las primeras enciclopedias en línea de acceso libre. Desde entonces, muchas otras han aparecido incluyendo Wikipedia, así como una gran cantidad de copias de esta última. La mayoría de las copias de Wikipedia, agregan su contenido sin incluir ninguna otra información o valor añadido. EncycloZine también utiliza información de Wikipedia pero como contenido secundario o complementario de

su contenido primario. El contenido primario de EncycloZine ha sido escrito por autores a quienes se ha encargado éste, o ha sido derivado de otros dominios públicos o fuentes libres de derecho de autor.

Su objetivo es proporcionar información general de tópicos significantes en una forma fácil de encontrar y de leer. Al igual que muchas enciclopedias, la información se encuentra estructurada en forma jerárquica para reflejar de una mejor forma el contenido enciclopédico. EncycloZine permite revisar el contenido en esta forma pero también proporciona listas de páginas populares.

Free Internet Encyclopedia

<http://www.cam-info.net/enc.html>

Esta es una enciclopedia conformada con información disponible en Internet. Incluye dos secciones principales. La primera de ellas, MacroReference, contiene referencias a grandes áreas del conocimiento, FAQs, cuando se encuentran disponibles y apuntes a áreas relevantes de la sección de MicroReference. Esta última contiene grupos de información corta y referencias a temas específicos, en ocasiones con las instrucciones para encontrar el tema específico dentro de una referencia general. Cada tema específico tiene su referencia al tema general dentro de la sección de MacroReference, si éste existe. Dicho de otra forma, la sección de MicroReference es un conjunto de ligas a la información arregladas alfabéticamente mientras que la sección de MacroReference es un arreglo temático con un índice.

2.3.3 Fuentes biográficas

Las fuentes de información biográficas proporcionan información específica por lo que pueden ser llamadas fuentes directas ya que ellas proporcionan la información misma más que referir al usuario a otras fuentes donde la información puede ser encontrada. Estas fuentes llamadas directas proporcionan datos biográficos básicos como en el *Who's Who*, o un ensayo biográfico de mayor amplitud como en el caso del *Current Biography* y el *Dictionary of American Biography*. Aunque no existe una distinción muy clara, las fuentes biográficas que proporcionan datos breves sobre los individuos son denominadas como directorios biográficos, mientras que aquellas que ofrecen información más detallada y amplia son llamadas diccionarios biográficos. Adicionalmente, las fuentes biográficas son divididas en actuales, aquellas que proporcionan datos de personas vivas o retrospectivas, las que contienen información de personas del pasado aunque algunas obras proporcionan datos de ambos tipos. Algunos de estas obras se centran en una profesión o campo académicos como en el caso del *Who's in Economics* y otras cubren varios campos como el *Directory of American Scholars* y el *American Men and Woman of Science*. Aunque estas fuentes se refieren a un país en particular, también existen fuentes biográficas de carácter internacional como la *Encyclopedie of World Biography* (Penka, 2001).

Adicionalmente, Gosling (2002) señala que “las fuentes de información biográfica contienen información sobre la vida de las personas y por lo general se ordenan por orden alfabético de apellidos. Pueden incluir detalles sobre el nombre completo de la persona, su género, fecha y lugar de nacimiento, resumen de sus logros, detalles sobre su vida personal (familia, intereses) membresías, historia de los cargos desempeñados, publicaciones, premios, condecoraciones y medio para contactarla” (p.51).

Con relación a las fuentes de información biográfica Villaseñor Rodríguez (1999) hace mención a los puntos de vista de diversos autores entre los que se encuentran: Gloria Carrizo quién las concibe como “aquellas obras que proporcionan información sobre todo tipo de personalidades, con referencia a su vida, actividad que desarrollan y el lugar o el tiempo en que ejercen”. Arturo Marín Vega quien las define como “[...] los documentos elaborados que proporcionan datos fundamentales (...) acerca de la vida de las personas pertenecientes al pasado, o vivas en el momento presente, más relevantes de la sociedad por alguna circunstancia” (p.121). Es interesante observar, que ambos enfoques se caracterizan por definir a estas obras como aquellas que proporcionar información sobre la vida de personajes más o menos famosos. Son útiles para identificar personas poco conocidas y para conocer lo que han hecho y a veces lo que han escrito los personajes de la historia.

Ciertamente, una de las características que identifican el servicio de consulta es la demanda frecuente de información acerca de gente. A veces, esta información es solicitada sólo por curiosidad, pero en ocasiones también para una tarea escolar, un proyecto de investigación, o para compilar los puntos sobresalientes para introducir a un conferencista importante. Las preguntas que requieren datos específicos acerca de un personaje son probablemente las más comunes en el servicio de referencia de una biblioteca. Otros requerimientos de información también pueden ser sobre las obras de una persona, su lugar y fecha de nacimiento, o la historia de la carrera de un individuo. Las fuentes biográficas que proporcionan información puntual de una persona, en lugar de remitir a otras obras, son denominadas fuentes directas, siendo las más comunes. Las que remiten a otras fuentes son denominadas fuentes indirectas y éstas son de utilidad cuando se requiere información amplia que no puede ser localizada en una sola fuente. Asimismo, este tipo de obras de consulta pueden ser actuales o retrospectivas, incluyéndose en las primeras a personajes que todavía viven y en las segundas a los que han dejado de existir (Fairchild y Boop, 2001).

Una de las fuentes de referencia de este tipo con más prestigio pero cuyo acceso es por suscripción es la siguiente:

American National Biography Online

<http://www.anb.org/login.html?url=%2Farticles%2Fhome.html&ip=132.248.113.153&nocookie=0>

Esta obra incluye información biográfica de gente de todo el mundo y de todas las épocas que han tenido influencia en la historia y cultura, particularmente la

norteamericana. Se pueden encontrar los perfiles biográficos de más de 18,000 hombres y mujeres desde los más conocidos hasta los oscuros.

Al igual que en otros tipos de obras de consulta, dentro de éste también existen recursos de acceso libre entre los cuales se pueden enumerar:

Buscabiografias

<http://buscabiografias.com/>

Esta es una fuente en español que contiene biografías de gente famosa de todo el mundo de épocas pasadas y del presente. Incluye personajes de la realeza y líderes mundiales, escritores, actores, músicos y cantantes, artistas, atletas, filósofos y científicos.

Biografías y vida

<http://www.biografiasyvidas.com/>

Es una colección de recursos que cuenta con miles de biografías de personajes famosos históricos y actuales.

Biographical dictionary

<http://www.s9.com/biography/>

Este diccionario incluye más de 28,000 hombres y mujeres notables que han contribuido a la conformación del mundo, desde la antigüedad hasta los días presentes. La información puede ser buscada en este diccionario por años de nacimiento, años de muerte, cargo ocupado, profesiones, trabajos literarios y artísticos, logros y otras palabras clave.

Biography.com

<http://www.biography.com/>

Sitio donde existe la posibilidad de encontrar biografías de notables personajes célebres bajo las categorías de actrices, poetas, científicos, etc. La búsqueda se realiza por el nombre de la persona o por palabra clave y brinda además, la opción de consultar a mujeres que fueron celebres. La información biográfica se presenta de manera resumida.

2.3.4. Fuentes geográficas

Haciendo mención a este tipo de obras, Morales Campos (1993) señala lo siguiente: “El atlas y otras fuentes geográficas como guías turísticas, mapas, globos, cartas geográficas nos van a responder preguntas acerca de lugares y regiones. El atlas es la obra que contiene mapas, cartas marítimas, tablas con aspectos ilustrados, éstos

pueden ser obras independientes de uno o más volúmenes, o pueden formar parte de otra obra como por ejemplo una enciclopedia” (p.51).

Adicionalmente, Villaseñor Rodríguez (1999a) menciona que “por fuentes de información geográfica se entiende todos aquellos recursos que proporcionan información sobre uno o varios lugares, desde el punto de vista físico, directa o indirectamente y haciendo uso del texto y/o la imagen” (p.138). Hay fuentes que aunque no se han creado exclusivamente con ese fin, pueden proporcionar esta información y son de uso frecuente, en este sentido, cabe citar algunos ejemplos de entre las que encuentran: los planos, los mapas, los atlas. Además, deben considerarse como fuentes de información geográfica de carácter institucional obras de este tipo que determinados organismos oficiales especializados que se encargan de elaborar. Un ejemplo es, en España, el Instituto Geográfico Nacional.

Por otro lado, Gosling (2002) manifiesta que existen fuentes geográficas que ofrecen información sobre lugares (pueblos, ciudades, aldeas, ríos, montañas, lagos, etc.). Dentro de la clasificación de las fuentes geográficas también podemos encontrar los mapas, éstos representan los elementos del mundo tridimensional en una superficie bidimensional. Existen muchos tipos de mapas, entre otros: físicos, temáticos, políticos y económicos. Los atlas incluyen mapas e índices para ayudar al lector a encontrar la información. Los tipos de atlas son: internacionales, nacionales, regionales, económicos, históricos, de vías o de calles” (p.60).

Ciertamente, las fuentes con información geográfica son comúnmente utilizadas para dar respuesta a las preguntas sobre un lugar, ¿Dónde queda Frankfurt, Alemania, el lugar donde mi abuela nació? o ¿Dónde queda el lugar donde ocurrió la catástrofe de ayer?; sin embargo, aunque estos son los tipos de cuestiones más comunes, no se debería tener la impresión equivocada que las fuentes geográficas solamente se refieren a un lugar; estas fuentes incluyen algunos otros aspectos que estudian los geógrafos como: problemas de espacio, problemas ambientales, planeación regional, geografía médica, mapeo y las relaciones entre el hombre y su mundo físico. El cambio más dramático de este tipo de fuentes es la aparición de una gran cantidad de ellas en formatos electrónicos, en CD-ROM o a través de acceso directo en la red. Las preguntas relacionadas sobre un lugar en particular pueden ser agrupadas en tres categorías: preguntas sobre eventos actuales, localización de un lugar con fines de recreación y preguntas con fines de negocios. Algunos de los tipos de obras geográficas son mapas, atlas, diccionarios geográficos y literatura geográfica (Cobb, 2001).

Cobb (2001) también menciona que el objetivo principal de las fuentes de información geográfica es ayudar en la localización de lugares. Ciertamente, las fuentes de información geográfica nos permiten localizar un lugar, nos proporcionan información acerca de ese lugar o nos muestran como llegar ahí. Otra característica de las fuentes de información geográfica es que están relacionadas con un periodo ya sea actual o histórico. Aunque las fuentes de información geográficas actuales son muy importantes,

la información histórica o retrospectiva es también a veces importante para dar respuesta a las preguntas de referencia. Adicionalmente, algunas fuentes de información geográfica incluyen información acerca de un tema particular, siendo algunas de éstas los atlas de población, los mapas geológicos o los atlas de carreteras. Generalmente, las preguntas de los usuarios buscando información geográfica pueden ser agrupadas en tres categorías: eventos actuales, recreación y negocios. Por lo anterior, las fuentes de información geográfica deben de mantenerse al día. Asimismo, la recreación es una parte importante en la vida de los individuos y el viajar es ahora más común de lo que fue en el pasado. Finalmente, desde el punto de vista de los negocios se requiere información de las ciudades y de información detallada acerca de hoteles y restaurantes.

Algunas fuentes electrónicas de este tipo que pueden ser de utilidad para el servicio de consulta son las enumeradas a continuación:

MSN Maps & Directions

[http://mappoint.msn.com/\(tgyafg55gm2exx45jqyzky55\)/map.aspx](http://mappoint.msn.com/(tgyafg55gm2exx45jqyzky55)/map.aspx)

MSN Maps & Directions proporciona información sobre direcciones y lugares, mapas de calles e indicaciones para manejar entre direcciones o lugares de Australia, Bélgica, Canadá, Dinamarca, Finlandia, Alemania, Italia, Luxemburgo, Noruega, Portugal, España, Suecia, Suiza, Países Bajos, Reino Unido y los Estados Unidos. Asimismo, contiene mapas de cualquier lugar del mundo a través de su Atlas Mundial. También incluye una sección en donde se pueden localizar mapas de México.

MAPRED: Mapas en la Red

<http://200.55.6.87/es/index.htm>

Este sitio "permite consultar mapas urbanos y carreteros de las principales ciudades y países de Latinoamérica. Ingresando, la calle y el número de puerta, o la calle e intersección, junto con el estado (localidad o colonia), se pueden buscar direcciones y recibir un mapa detallado...Permite ubicar los comercios o sitios de interés más cercanos a una dirección ingresada por el usuario. Se incluyen las siguientes categorías de información: restaurantes, fast-food, hoteles, bancos y entidades financieras, agencias de pago, farmacias y entidades de salud (hospitales, sanatorios, clínicas), educación (universidades, escuelas y colegios), agencias de gobierno, entre muchos otros datos disponibles. El sistema retorna un mapa con los 10 (o N) sitios más cercanos de cada categoría seleccionada representados por íconos, junto con la información detallada de cada sitio: nombre, descripción, dirección, teléfono, etc...Ingresando una dirección de partida y de llegada, MAPRED Trip determina un camino óptimo para realizarlo a pie o en un vehículo, generando un mapa navegable para el recorrido total, y mapas particulares para la salida, llegada y cada uno de los giros en el recorrido. Además provee información de la distancia y tiempo para cada tramo del recorrido y el detalle de las calles con cada giro. Para recorridos con vehículos considera todas las restricciones de tránsito disponibles, como sentidos de

circulación, giros permitidos, pasos a nivel, rampas de acceso en autopistas, calles inhabilitadas y tráfico entre otras."

Por otro lado, una fuente que contiene información geográfica de gran utilidad para el servicio de consulta en las bibliotecas mexicanas y latinoamericanas es la siguiente:

México: Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica
<http://www.inegi.gob.mx/inegi/>

El Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) tiene la responsabilidad de coordinar los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica de México. Para cumplir con esta responsabilidad, el Instituto ha incrementado de forma sustantiva la capacidad de obtener y difundir información mediante la colaboración de personal preparado profesionalmente, el uso de tecnología y su presencia en los 31 estados y el Distrito Federal.

Su misión es generar, integrar y proporcionar información estadística y geográfica de interés nacional, así como normar, coordinar y promover el desarrollo de los Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica con objeto de satisfacer las necesidades de información de los diversos sectores de la sociedad. El INEGI es responsable de coordinar el sistema nacional de información estadística y geográfica, así como la red nacional de información.

2.3.5. Directorios

Morales Campos (1993) señala que los directorios "pueden ser listas de personas u organizaciones con un arreglo sistemático, alfabético de personas o institución o por alguna clasificación de la información contenida" (p.53).

Adicionalmente, Miller (2001) menciona que los directorios, de acuerdo a la definición del *Glossary of Library and Information Science* de la ALA, son una lista de personas u organizaciones sistemáticamente arregladas, generalmente en orden alfabético o por clasificación, la cual proporcionan direcciones y afiliaciones para los individuos y direcciones, personal directivo, funciones y otros datos similares para las organizaciones. Los directorios son una fuente importante de consulta que es utilizada para localizar información sobre personas, instituciones y organizaciones. También son utilizados para verificar el nombre de una organización, o la escritura correcta del nombre de una persona, además de ser fuentes para remitir a los individuos con las organizaciones que pueden dar respuesta a sus necesidades de información. Debido a que los directorios incluyen información sobre muchos tipos de organizaciones, asociaciones, instituciones e individuos, son una de las fuentes de consulta más utilizadas en las bibliotecas.

Katz (2002a) también expresa que los directorios son concebidos por *la ALA Glossary of Library Terms* como "listas de personas u organizaciones con un arreglo sistemático,

alfabético de personas o instituciones o por alguna clasificación de la información contenida, la cual proporciona direcciones, afiliaciones, así como otros datos de organizaciones dando direcciones, oficinas y funciones” (p.321).

Por otro lado, Carrizo Sainero (1999) define que este tipo de obras “son una guía o relación de direcciones; también pueden considerarse como una lista de personas u organizaciones de las que se proporciona filiación, funciones y datos que se suponen de interés. Los directorios, inicialmente se asimilaban a guías o relaciones comerciales pero no sólo tienen este alcance ya que además tienen esta consideración los organigramas o estructura jerárquica de los organismos, empresas o instituciones, la identificación y ubicación de la distribución de los servicios de las entidades y las relaciones de personas o de actividad que desarrollan una misma función profesional. Del mismo modo, Carrizo recopila una serie de concepciones, entre las que se encuentran: La Norma ISO 5127-2 define a los directorios como “la obra de referencia que contiene información dispuesta en orden alfabético, cronológico o sistemático y que permite la identificación o localización de personas, objetos, organismos o lugares. En parecidos términos lo expresa la ALA y los identifica como “listas de personas u organizaciones ordenadas sistemáticamente y/o en relación alfabética con información sobre dirección, filiación de individuos, función y datos similares sobre las organizaciones que se refieren” (p.109). Los directorios contienen noticias de amplitud suficiente para que pueda conocerse la actividad que desarrolla una persona o entidad se presentan en orden alfabético; la clasificación de los directorios de acuerdo a su contenido pueden ser generales si tratan de varias materias, especializados dedicados también a una temática concreta e institucionales cuando la información corresponde a instituciones. Las guías son una relación impresa de datos o noticias referentes a una determinada materia. Estas obras proporcionan información para orientar a quienes pretendan conocer los diferentes aspectos de organización, actividad, funcionamiento, etc., de un organismo o entidad.

Adicionalmente, Gosling (2002) menciona que los directorios institucionales son la fuente más importante sobre las entidades. “Son listados ordenados tanto alfabéticamente por el nombre de la institución con posibilidad de búsqueda por temas, como temáticamente con índices alfabéticos por nombre. Incluyen detalles como: nombre completo de la entidad, dirección, números telefónicos, nombres de las directivas o del personal, función o propósito e información adicional como una historia breve, fecha de fundación, actividades, servicios y publicaciones. Los directorios se utilizan principalmente para identificar y contactar entidades y personas. Pueden ser utilizados por algunas compañías para conformar sus listas de correo, por los investigadores de mercado, para seleccionar grupos aleatorios de muestreo para encuestas de opinión y por los investigadores para obtener información actual sobre entidades, asociaciones y personas o para estudiar su información histórica” (p.44).

Algunos ejemplos de este tipo de fuentes de consulta son los enumerados y descritos a continuación:

National libraries of the world

<http://www.ifla.org/VI/2/p2/national-libraries.htm>

Es un directorio que contiene los datos de las bibliotecas nacionales del mundo, incluyendo aquellas que en su nombre no se incluye ese título pero que realizan esas funciones. El directorio incluye: nombre, dirección, teléfono, fax, correo electrónico y URL.

Directorio 2002

<http://www.joseacontreras.net>

Este directorio ha sido compilado por José Antonio Contreras Camarena e incluye direcciones de periódicos, revistas, radiodifusoras, televisoras, agencias de información nacionales y extranjeras, dependencias del gobierno de la república y de los estados, instituciones de educación superior, organizaciones privadas, embajadas y sindicatos entre otras entidades y organizaciones. En algunos casos, además de los datos de las instituciones incluye su página electrónica.

Directorio.com.mx

<http://www.directorio.com.mx/#directorio>

Este directorio ofrece una gama amplia de servicios que abarcan desde el ámbito profesional (abogados, dentistas) hasta información de empresas y servicios comerciales: aerolíneas, alimentos, computadoras, pólizas de seguros, transportes y mudanzas, zapatos, entre otros. Al momento de consultar el directorio en algún tópico particular se abre una amplia gama de alternativas ofreciendo toda la información sobre los servicios que ofrece una empresa, ya sea pública o privada. El directorio también proporciona información como horarios de servicio, publicidad del negocio, teléfono, correo electrónico.

Infobel.com

<http://www.infobel.com/world/>

Esta fuente de consulta incluye las secciones de páginas blancas y la amarilla de los directorios telefónicos, así como las páginas "web" de las empresas de más de 184 países. La búsqueda se realiza por país y brinda las alternativas de combinar las opciones de quién (nombre o razón social) y donde (código postal o localidad), además de la facilidad de consultar la información en distintos idiomas como inglés, español, italiano, francés.

2.3.6. Anuarios, almanques y manuales

Lucio y Wolf (2001) señalan que los almanques aparecieron en los Siglos XVI y XVII como calendarios conteniendo días, semanas y meses y datos astronómicos como las fases del sol y la luna, remedios caseros y la sabiduría popular. Los primeros

almanaques americanos fueron publicados en 1639, pero el más famoso almanaque norteamericano fue el de Benjamín Franklin titulado *Poor Richard 's Almanak* publicado de 1732 a 1748. Otro fue el *Old Farmer's Almanac*, el cual aún continúa siendo publicado y el que también se encuentra ahora disponible en la *Web*.

Adicionalmente, Morales Campos (1993) señala que los anuarios son “obras que se publican cada año y reseñan los eventos sobresalientes de este periodo. Estos pueden publicarse de manera independiente o como libro del año de una enciclopedia, que será un volumen con información descriptiva o estadística sobre los acontecimientos del año y que actualiza información y contenido de la propia enciclopedia.” (p.49). Por otro lado, respecto a los manuales menciona lo siguiente: “En inglés encontramos una diferencia de contenido entre *Handbook* y *Manuals*; los primeros nos dan información básica y concisa sobre un conocimiento, los segundos nos proporcionan instrucciones paso a paso para hacer algo. En español, bajo el término manual, agrupamos a los dos tipos de obras, como por ejemplo Manual de Enfermería, Manuales de Mantenimiento doméstico, etc.” (p.54).

Por otro lado, Gosling (2002) considera que “los anuarios, almanaques, manuales (handbooks) y resúmenes de noticias son fuentes de referencia que contienen datos varios y que se utilizan principalmente para responder preguntas de referencia exactas” (p.63). Con frecuencia estas fuentes duplican información que puede encontrarse en cualquier otro lugar, pero su ordenamiento facilita el acceso rápido a la información. Aunque diferentes en su disposición y contenido, tienen las siguientes características en común:

Presentan la información en forma abreviada, con énfasis en datos de tipo estadístico.

El orden de las entradas refleja el propósito específico y el uso para los cuales fueron publicados. Puede ser alfabético, cronológico o temático.

Por lo general incluyen índices exhaustivos.

En efecto, los anuarios, almanaques y manuales proporcionan información objetiva y concisa acerca de eventos actuales y pasados, organizaciones, gentes, lugares y tendencias estadísticas. La información disponible en este tipo de fuentes casi siempre se encuentra disponible en otras. Los periódicos y las revistas reportan eventos actuales. Las enciclopedias y los libros registran eventos históricos. Muchas fuentes de otro tipo, como los directorios y las enciclopedias, proporcionan información acerca de organizaciones, gentes y cosas. Los atlas y los diccionarios geográficos, además de otro tipo de obras, proporcionan información acerca de lugares. Las publicaciones gubernamentales son fuentes invaluable de estadísticas. Actualmente, la World Wide Web proporciona información de los tipos anteriormente mencionados. Sin embargo, los anuarios, almanaques y manuales son la forma más rápida y fácil de obtener información concisa o resúmenes de hechos. Este tipo de obras conjuntan, resumen y

sintetizan la información. En manos de bibliotecarios hábiles, la información puede ser rápidamente localizada en este tipo de obras (Lucio y Wolf, 2001).

Algunos recursos electrónicos de este tipo de obras de consulta son los enumerados a continuación:

Information Please Almanac

<http://www.infoplease.com/almanacs.html>

Information Please ha proporcionado respuestas autorizadas a todo tipo de preguntas sobre hechos puntuales desde 1938, primero como un programa popular de radio, a partir de 1947 como un almanaque anual y desde 1998 a través de Internet. *Information Please* es parte de Pearson Education, el editor más grande del mundo en materia educativa y propietario de Prentice Hall, Scott Foresman, Addison Wesley Longman y otras editoriales. En la versión en línea de este almanaque popular, la información puede ser accesada a través de una revisión de las principales categorías o buscándola directamente por términos específicos.

Fast Facts

<http://www.freepint.com/gary/handbook.htm>

Esta obra electrónica incluye una lista extensa de ligas a sitios web que proporcionan información estadística y precisa como aquella que puede ser encontrada en los almanaques y resúmenes estadísticos. Los recursos incluidos contienen, principalmente, información sobre los Estados Unidos y Canadá, pero existe también la de otros países.

The World Factbook

<http://www.odci.gov/cia/publications/factbook/index.html>

Esta obra, compilada por la CIA, ofrece información completa y actualizada de diferentes países.

CNN Daily Almanac

<http://www.cnn.com/almanac/daily/>

Este es un recurso auspiciado por la *Cable News Network*, en el cual se incluye información de las citas del día y las reseñas de lo que pasó en un día como hoy.

El Almanaque: diario de información, ocio y desarrollo personal

<http://elalmanaque.com/index.htm>

Este "almanaque es una publicación que, a imagen y semejanza de los antiguos y clásicos almanaques, pretende que el usuario pueda arrancar de él una hoja cada día para guardarla, enseñarla, comentarla, e incluso para regalarla." Contiene la sección "El

almanaque de las efemérides: lo que ocurrió un día como hoy en la historia". (<http://elalmanaque.com/Efemerides/>), en donde se puede buscar información sobre fechas, personajes y hechos históricos.

Anuario del Observatorio Astronómico Nacional (México)

http://www.astroscu.unam.mx/anuario/Indice_Anuario.html

En esta obra se puede encontrar información sobre eventos planetarios, el sol, la luna, los planetas y la hora sideral.

2.3.7. Información y estadísticas gubernamentales

Katz (2002b) define a los documentos gubernamentales como "toda publicación que es impresa a expensas del gobierno o publicada por un organismo gubernamental"

(p.447). Generalmente, la información gubernamental es percibida como la perteneciente a un área particular del servicio de referencia. En algunas bibliotecas, los documentos gubernamentales tienen sus propios esquemas de clasificación, sus dominios particulares en Internet y en ocasiones, un departamento y bibliotecarios especializados. Los documentos oficiales son de interés e importancia para mucha gente pues cubren infinidad de tópicos. Este tipo de fuentes son utilizadas por el público en general, por estadísticos, trabajadores sociales, científicos, estudiantes, maestros, políticos, padres de familia y en general, por todos aquellos individuos que tienen una necesidad de información. La información incluida en este tipo de documentos tiene autoridad, es completa y fácil de obtener ya que estos documentos se depositan y resguardan en las bibliotecas o son accesibles a través de la "web". Dentro de los fuentes gubernamentales se encuentran: directorios, anuarios, manuales, bibliografías, catálogos, fuentes con información geográfica y otros más que dan respuesta a cualquier pregunta sobre el gobierno, su personal y sus actividades. Los documentos gubernamentales también contienen información acerca de un país y sus ciudadanos. Muchos de estos documentos son considerados como fuentes de información primaria en varios campos (Mallory y Fortre, 2001).

Gosling (2002) clasifica a las fuentes de información gubernamental y estadísticas a todos aquellos materiales, tales como: informes anuales son los que ofrecen información actualizada sobre las instituciones, las dependencias gubernamentales y otras entidades; las normas técnicas son aquellas que existen en cada país tiene un organismo encargado de la normalización, vinculado a los organismos internacionales, estas normas son preparadas por comités conformados por miembros de la industria, las organizaciones de consumidores, los gremios y representantes del gobierno, estas normas se revisan y actualizan en forma permanente; publicaciones oficiales o gubernamentales estas son producidas por un amplio rango de entidades que van desde el Congreso, las Cortes, los departamentos y todas las autoridades institucionales de cada gobierno. Ofrecen datos que por lo general no están disponibles en otras publicaciones y por lo tanto se consideran como una fuente única de

información. Así tenemos, las Publicaciones del Congreso perteneciente al poder legislativo, donde se generan anales, reglamentos y legislación relacionada con su forma de operación, debates, informes sobre votaciones y proyectos, documentos a disposición del público incluyen informes anuales, presupuestos e informes de la Presidencia; las Publicaciones del Poder Judicial, las Cortes en cada país pueden publicar: archivos oficiales que incluyen las transcripciones de sus sesiones, sentencias y jurisprudencias.

Por otro lado, Carrizo Sainero (1999) considera que “el término oficial hace referencia en su significado a todo aquello que proviene del gobierno y de los órganos de la administración del estado. Son todas aquellas que están producidas por las instituciones gubernamentales y de la administración en función de su capacidad legislativa, judicial, ejecutiva y de formación y que además se publiquen con fondos públicos. En caso contrario, los documentos oficiales son un conjunto de información producido día a día por la administración para cumplir los fines que le sean propios y sin la intención de dar a conocer la información que contengan ya que puede que nunca lleguen a publicarse. Entre las organizaciones u organismos oficiales a los que se les puede reconocer esta capacidad de producir información oficial se puede considerar: los organismos gubernamentales, autónomos, locales o cualquier órgano judicial; los órganos ejecutivos del gobierno central, los cuales mantienen continuas relaciones con los órganos gubernamentales a través de funciones directas o de su responsabilidad; los organismos legislativos y judiciales en el ejercicio de sus funciones; las federaciones de naciones o las organizaciones internacionales de las que sean miembros los gobiernos nacionales” (p.306).

Adicionalmente, Martínez Arellano (2003) menciona que “el tipo de información que las publicaciones oficiales o gubernamentales contienen puede ser considerada de particular utilidad ya que cubre una extensa variedad de materias, incluyendo la legal, social, política, económica y demográfica, y mucha de ésta no se encuentra disponible en otra parte. Asimismo, se caracteriza por tener una gran confiabilidad, exactitud y actualidad. Actualmente, la información gubernamental se encuentra disponible en múltiples formatos, impresos, microfichas y en forma electrónica, generalmente sin costo alguno. Con la introducción del Internet, este tipo de información se ha vuelto más accesible para el público en general. Los usuarios pueden tener acceso a ella desde su casa u oficina y quienes no dispongan de acceso digital pueden visitar las bibliotecas donde se les ofrece el servicio de acceso a Internet. Ciertamente, hoy en día los gobiernos están tendiendo a utilizar en mayor proporción los medios electrónicos para difundir la información que generan. En algunos casos, la distribución de la información gubernamental por medios electrónicos a través de Internet ha reemplazado su distribución en forma impresa. Asimismo, a través de la utilización de Internet, la información gubernamental es cada vez más accesible para el público” (p. 49).

Un ejemplo de un sitio que proporciona información gubernamental y estadísticas de utilidad para el servicio de consulta en las bibliotecas latinoamericanas es el siguiente:

Latin America & Caribbean Government Documents Project

<http://www.library.cornell.edu/colldev/ladocshome1.html>

Este sitio, compilado por May Chingyin Chan y David Block, es un proyecto en donde se organizan y describen muchos documentos oficiales de los países de América Latina y del Caribe que aparecen en la World Wide Web. Los compiladores de esta fuente definen a un "sitio gubernamental" como aquel dedicado exclusivamente a presentar la información producida por una institución oficial del gobierno federal, estatal, o local. Los sitios aparecen bajo un amplio rango de denominaciones, e. g. ministerios, secretarías, oficinas y agencias del gobierno, así como de diversos dominios: org, gob, edu, com, entre otros, pero compartiendo la característica común de ser producidos por agencias gubernamentales latinoamericanas. Incluye secciones para estadísticas nacionales e internacionales, documentos de los cuerpos legislativos nacionales y locales, documentos del ejecutivo y de los ministerios así como documentos del poder judicial nacional y local. También contiene una lista de documentos inactivos, correspondiente a aquellos que han desaparecido así como ligas actualizadas para los que han cambiado de lugar.

Por otra parte, el gobierno mexicano, al igual que los gobiernos de distintas naciones del orbe, está generando y difundiendo a través de medios electrónicos la información que producen las distintas dependencias que lo conforman. Un ejemplo de lo anterior es el sitio:

Directorio Web del Gobierno Mexicano

<http://www.directorio.gob.mx/>

Este sitio, anteriormente denominado "Precisa", fue puesto a disposición del público a través de la Red el 29 de agosto de 2000, con la finalidad de presentar en un solo sitio los dominios de las páginas de todas las entidades y dependencias de la Administración Pública Federal (Martínez Arellano, 2003).

Directorio.gob.mx es el portal que reúne los sitios de todas las entidades y dependencias de la Administración Pública Federal para que los ciudadanos puedan enlazarse a ellas de manera ágil y dinámica. Además, se pueden encontrar sitios que, sin formar parte del Gobierno, se relacionan con el quehacer nacional y pueden ser de interés. Su objetivo es que esté disponible para los ciudadanos toda la información relativa al Gobierno Federal, como números telefónicos, direcciones, responsables, contactos, marco legal, servicios y demás datos de cada dependencia, y que al mismo tiempo sea sencillo encontrar esa información. Dentro de este portal se incluye una liga a otro con información gubernamental que puede ser de gran importancia para el servicio de consulta.

Portal Ciudadano del Gobierno Federal
www.gob.mx

En la sección “Acerca del Portal Ciudadano del Gobierno Federal” de esta fuente se señala lo siguiente:

“El objetivo del Portal es reunir en un solo sitio la información, servicios y trámites electrónicos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, que más impacto tienen en la ciudadanía. La información se encuentra organizada y agrupada en 16 temas y en varios subtemas, en lugar de estar organizada por las instituciones que la generan. Los contenidos de este portal han sido seleccionados para responder a las necesidades más comunes de servicios públicos que tienen los ciudadanos. La mayor parte de los contenidos provienen de los sistemas de Internet del Gobierno Federal, pero se han incluido algunos contenidos adicionales que pueden ser útiles y que provienen de sistemas de organizaciones ajenas al Gobierno Federal. Este portal es un elemento de la estrategia de Gobierno Digital de la Agenda Presidencial de Buen Gobierno, y es un componente del Sistema Nacional E-México. En una primera etapa contiene primordialmente los contenidos del Gobierno Federal, pero gradualmente incorporará los recursos de información, servicios y trámites de carácter público de otros actores fuera del Gobierno Federal”.

Otra fuente que contiene información estadística de gran utilidad para el servicio de referencia en las bibliotecas mexicanas es:

México: Sistemas Nacionales Estadístico y de Información Geográfica

<http://www.inegi.gob.mx/inegi/>

Esta fuente ha sido descrita anteriormente en la sección de fuentes de información geográfica.

Respecto al uso de los sitios que contienen información gubernamental, Zavala Zamudio (citado por Martínez Arellano, 2003) menciona que de acuerdo con una medición realizada por NetValue, el porcentaje de internautas que visitaron por lo menos un sitio gubernamental (en el ámbito federal, estatal o municipal) había experimentado un incremento del 4%. En agosto del año 2000, mes en que se realizó la medición, el 16% de los internautas navegaron por alguno de los sitios del gobierno, mientras que para junio del 2001 este porcentaje se incrementó a 20%”

Adicionalmente, este autor presenta la siguiente tabla en la cual se enlistan los sitios del gobierno mexicano más visitados.

Lugar	URL	Dependencia
1	www.cddhcu.gob.mx	Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión
2	www.cnca.gob.mx	Consejo Nacional para la Cultura y las Artes
3	www.df.gob.mx	Gobierno del Distrito Federal

4	www.gobernacion.gob.mx	Secretaría de Gobernación
5	www.inegi.gob.mx	Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática
6	www.presidencia.gob.mx	Presidencia de la República
7	www.secofi.gob.mx *	Secretaría de Economía
8	www.semarnap.gob.mx	Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales
9	www.sep.gob.mx	Secretaría de Educación Pública
10	www.shcp.gob.mx	Secretaría de Hacienda y Crédito Público
11	www.sre.gob.mx	Secretaría de Relaciones Exteriores
12	www.ssa.gob.mx	Secretaría de Salud

* URL correspondiente a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial llamada a partir de diciembre del 2001 Secretaría de Economía: www.economia.gob.mx

2.3.8. Bibliografías y catálogos

Respecto a este tipo de obras de consulta, Morales Campos (1993) menciona que: "La UNESCO ha definido a la bibliografía como la técnica de producir sistemáticamente listas descriptivas de material publicado, especialmente libros y materiales similares." Por otra parte señala que [la] ALA distingue a la bibliografía de un catálogo diciendo que no necesariamente es la lista de materiales que se tienen en la colección, en una biblioteca o un grupo de bibliotecas" (p.55).

Por otro lado, Gosling (2002) señala que una bibliografía es un listado de materiales o fuentes bibliográficas, generalmente relativos a un tema; además considera que "son herramientas bibliográficas que se utilizan para conformar los datos bibliográficos. Este proceso (conocido como verificación) es importante para las tareas de adquisiciones, préstamos interbibliotecarios, elaboración de bibliografías para clientes y otras labores de referencia" (p.76).

Torres Ramírez (1999) menciona que los primeros autores de bibliografías en el Siglo XVI son bibliógrafos sin saberlo. Al finalizar este siglo aunque de forma embrionaria todas las modalidades y todas las técnicas bibliográficas se encuentran ya establecidas, según nos permite afirmar el análisis de los repertorios redactados en este siglo. Efectivamente pueden rastrearse en esta centuria repertorios generales y especializados, universales y nacionales, bibliografías alfabéticas y sistemáticas, descriptivas y críticas. La mayor parte de las bibliografías que se escriben en el Siglo XVI son de carácter especializado, dichas bibliografías tienen la característica de que conceden más importancia al autor que a las obras que escribe y que describen. Quienes redactan tales instrumentos de información son historiadores de la cultura

antes que bibliógrafos. El primer repertorio, del que se tiene noticia es el mencionado *De liber scriptoribus ecclesiasticis*, escrito por Johann Trithem (1462-1516) que se convirtió así en el decano de la bibliografía. Son también figuras de la bibliografía especializada en este siglo dignas de ser mencionadas aquí: Sinforiano de Champier (1472-1533) y Giovanni Nevizzano (1540) autores de sendas bibliografías sobre medicina y derecho, respectivamente. Sobresale entre los cultivadores de la bibliografía general universal retrospectiva Konrad Gesner (1516-1563). Gesner es sin duda, el primer bibliógrafo por vocación de la historia, el verdadero padre de la ciencia bibliográfica moderna. Entonces desde este momento, la bibliografía queda entendida como elaboración de repertorios. Posteriormente, estudiosos de la bibliografía dieron grandes aportaciones como Louise N. Malclés, Theodor Besterman, etc.

Asimismo, Morales Campos (1993) menciona que “las bibliografías se puede clasificar por su forma, por sus fines y por el campo o materia de estudio. Por su forma podemos encontrar la descriptiva que proporciona los datos esenciales que permiten identificar al libro; la analítica identifica la obra y proporciona detalles sobre su contenido; la crítica que incluye juicios del propio autor y de otro especialista en la materia” (p.55). “Por sus fines, se tiene la exhaustiva es la que pretende incluir todas las obras sobre una materia, región o época; selectiva es la que elige los títulos más valiosos y excluye los que carecen de interés para el estudio que realiza. Por el campo y materia que abarcan se encuentran; las generales son las que compilan sin tener en cuenta la materia tratada por cada obra. Las especializadas limitadas a una materia o tema” (p.56).

Por otro lado, Villaseñor Rodríguez (1999b) comenta que la historia de los catálogos está íntimamente relacionada con la de las bibliotecas. Es evidente que existe una evolución no sólo en su forma, sino también en su contenido y propósito. Los catálogos han experimentado varios cambios referidos a su presentación, a la descripción de los fondos e incluso a su finalidad. El más antiguo que se conserva es el de los sumerios y data de 2.000 años antes de Cristo. Se trata de una tablilla de arcilla que contiene unos 60 títulos. Posteriormente en Egipto se cambiaría el soporte por el papiro. Ya desde la antigüedad y aunque no queda consistencia exacta de lo hecho por los griegos y romanos, existía la necesidad de inventariar. En la Edad Media la redacción de los catálogos monásticos impuesta a veces por las mismas órdenes y el nuevo auge de las bibliotecas motivado por la secularización de la cultura y la fundación de algunas universidades, permiten un desarrollo de los catálogos que determinará su perfeccionamiento en épocas posteriores. Por otra parte, la idea de un catálogo común a varias bibliotecas (un catálogo colectivo) parece tener su origen en el propósito que guió al monje agustino John Boston de Bury con la publicación en 1410 de su *Catalogus Scriptorum Ecclesiae* como resultado de sus viajes por los monasterios ingleses de su orden en busca de manuscritos que inventarió alfabéticamente con la indicación del lugar donde se encontraban. Más tarde, la invención de la imprenta trajo consigo no sólo el aumento de la producción bibliográfica, sino también la aparición de los primeros catálogos impresos y el Siglo XVII la preocupación por su redacción, cuando Thomas Bodley revolucionó la forma de hacer catálogos, elaborando uno con ordenación sistemática y un índice de autores ordenado por apellidos. Estos catálogos

eran catálogos en forma de libro, soporte que empezó a resultar incómodo por hacer muy difícil y costosa su actualización. El final del Siglo XIX traerá una nueva forma de presentar los catálogos: en ficha, esta permitía el poder intercalar las descripciones de las nuevas adquisiciones con facilidad. Paralelamente se ha ido desarrollando una evolución en la forma de concebir el catálogo y así de la concepción del catálogo como instrumento de recuperación de información. Hoy en día los catálogos de biblioteca son pues las fuentes de información y recuperación bibliográfica de gran valor y más teniendo en cuenta las posibilidades desarrolladas por grandes redes de información internacionales, como es el caso de Internet o por redes establecidas para compartir una catalogación común de los fondos de distintas bibliotecas.

La autora indica que, el catálogo de biblioteca es el inventario de los fondos contenidos en ese tipo de institución, la relación ordenada de las descripciones de todos aquellos documentos que constituyen la totalidad de su haber, convirtiéndose así en el instrumento intermedio entre el contenido de ésta y el usuario que desea acceder a él. Su principal función es, por tanto, la de localizar o hacer localizables los documentos que esa biblioteca posee mediante la signatura topográfica, elemento que determina el profesional del centro y que sirve para indicar en qué lugar exacto se encuentra el documento buscado. Asimismo, menciona que los catálogos colectivos de grandes bibliotecas son aquellos que dan cuenta de los fondos depositados en bibliotecas nacionales, mientras que los colectivos son los que inventarían aquellos depositados en algunas bibliotecas que tienen en común el ser de un mismo lugar (país, región o ciudad) o poseer documentos de similares características.

Las bibliografías y los catálogos son de gran utilidad para dar respuesta a una amplia variedad de preguntas de consulta, así como para llevar a cabo búsquedas con la finalidad de identificar recursos sobre tópicos de interés para el usuario. Actualmente, este tipo de herramientas bibliográficas han evolucionado de un formato impreso a un formato electrónico, el que presenta una serie de ventajas tales como mayores puntos de recuperación y posibilidades de búsquedas con operadores lógicos. Dentro de este tipo de herramientas bibliográficas se encuentran las bibliografías nacionales, las bibliografías actuales y retrospectivas, las bibliografías y catálogos comerciales, los catálogos de bibliotecas individuales, las bibliografías de bibliografías y las bibliografías temáticas (Penka, 2001).

Los catálogos en línea y las bases de datos en CD-ROM o en línea, le han permitido al usuario buscar información de manera simultánea en diferentes bases de datos, evitándole tener que trabajar con grandes volúmenes de papel. Los resultados pueden ser seleccionados, grabados o impresos por el mismo usuario, evitándole el esfuerzo de tener que copiar o fotocopiar cada registro que sea de su interés. Particularmente en las bibliotecas académicas, se proporciona a los usuarios acceso a bases de datos, ya sea en CD-ROM o en línea, cuyos lenguajes de búsqueda son cada vez más sencillos y transparentes, por lo cual ya no necesitan al bibliotecario como intermediario. A pesar de que muchos usuarios aún son reticentes a la utilización de las computadoras, cada vez es mayor el número de éstos que valoran positivamente la capacidad de

recuperación de información a través de medios electrónicos más que en los medios impresos.

Algunos sitios desde donde se puede tener acceso a los catálogos de distintas bibliotecas son los siguientes:

Gateway to library catalogs

<http://www.loc.gov/z3950/gateway.html>

Esta es la página de la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos de Norteamérica desde donde se puede tener acceso a los catálogos de ésta y a otros de diversas instituciones, particularmente los de las universidades de los Estados Unidos.

lib-web-cats: a directory of libraries throughout the world

<http://www.librarytechnology.org/libwebcats/>

lib-web-cats es un directorio de bibliotecas de todo el mundo en donde se incluyen ligas a catálogos en línea. Aunque la mayoría de las bibliotecas listadas se encuentran en América del Norte, el número de bibliotecas de otros lugares se está incrementando, incluyéndose algunas de Latinoamérica.

LATINO V: Bancos Bibliográficos Latinoamericanos y del Caribe.

<http://latino.ucol.mx/>

En la introducción de esta fuente se señala lo siguiente: “[en] este nuevo portal presentamos por primera vez la versión online (actualizada al 2003) del proyecto LATINO: Bancos Bibliográficos Latinoamericanos y del Caribe. En esta fuente referencial se han reunido 123 bases de 16 países de la región: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, España, Guatemala, México, Nicaragua, Paraguay, Perú, Uruguay y Venezuela. Adicionalmente, se han incluido los catálogos electrónicos de las instituciones de la región que han aportado esta información desde el LATINO I (1991) al LATINO IV (1998), todas ellas en disco compacto.

Además, la nueva versión incluye 32 ligas de 6 países y en la mayoría de ellas encontrará textos completos en disciplinas como ciencias naturales y exactas, ingeniería, tecnología, arquitectura, diseño, ciencias médicas, agrícolas, sociales, etc.”

Otra fuente electrónica de este tipo es:

HLAS Online: Handbook of Latin American Studies

<http://lcweb2.loc.gov/hlas/espanol/hlashome.html>

“El *Handbook* es una bibliografía sobre América Latina que incluye libros y artículos seleccionados y reseñados por especialistas. Publicado por la División Hispánica de la

Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos, se dedica, alternadamente, un año a Ciencias Sociales y el siguiente a Humanidades. Cada año, más de 130 especialistas de todo el mundo seleccionan alrededor de 5,000 trabajos para inclusión en el *Handbook*. Publicado en forma continuada desde 1936, se ha constituido en una guía bibliográfica esencial para los latinoamericanistas. Con la aparición del *HLAS Online*, el *Handbook* está ahora disponible en tres formatos: los tradicionales volúmenes impresos, actualmente publicados por University of Texas Press, el CD-ROM que produjo y mantiene al día anualmente la Fundación Histórica TAVERA, de Madrid, España; y la presente versión para Internet. El *HLAS Online*, actualizado frecuentemente, proporciona acceso rápido y completo a los volúmenes ya publicados del *Handbook*, a los que se encuentran en preparación y a los materiales listos para incluirse en números futuros.”

2.3.9. Índices y resúmenes

Morales Campos (1993) comenta lo siguiente respecto a los índices: “Estas obras de consulta analizan los contenidos de las publicaciones periódicas, y se publican por áreas o por aspectos muy específicos del conocimiento, como pueden ser el *Social Science Citation Index* o el *Pollution Index*. Proporcionan los datos que permiten analizar el artículo analizado como son: autor, título del artículo, título de la publicación, volumen, número, año y páginas en las que aparece el artículo. Su ordenación más común es por autor o tema, pero encontramos también por título, por clasificación, por autores citados, etc.” (p.58).

Por otro lado, al hacer referencia a los resúmenes menciona lo siguiente: “Los servicios de resúmenes tienen las mismas características de arreglo y estructura que los índices, más un breve resumen del contenido del artículo o documento incluido y también pueden cubrir grandes áreas de aspectos específicos como *LISA Library & Information Science Abstracts* y los *Resúmenes de artículos científicos y técnicos* publicados por el Instituto de Información y Documentación en Ciencia y Tecnología ICYT. Madrid, España” (p.58).

Respecto a este tipo de obras, Ayuso García (1999) menciona que la antigua Grecia los documentos administrativos daban lugar a la confección de ciertos índices para su localización. Del mismo modo y de forma rudimentaria los encontramos en los sumerios y sin duda existieron en la Biblioteca de Alejandría. Parece ser que datos concretos nos remiten a la existencia de índices temáticos ya en el Siglo V pero cuando se desarrollaron es con el nacimiento de la imprenta. Los índices de materias, los índices generales, índices de autores, etc. El aumento del material informativo, el crecimiento de las publicaciones periódicas, revistas científicas, hizo imprescindible el análisis del contenido de los documentos para su posterior localización y recuperación. La autora considera que, el término índice se entiende en primer lugar como una herramienta que nos permite identificar una información primaria sin haber tenido acceso al documento. Asimismo, presenta un conjunto de acepciones en las que destaca el punto de vista de

diversos autores, tales como; Martínez de Sousa define que “es una lista ordenada de los títulos y subtítulos de los capítulos y partes de una obra, con indicación de la página en que cada una comienza, que se coloca al principio o al final de ella” (p.280). La UNESCO define “los índices en general como listas ordenadas de referencias que ofrecen la información suficiente de cada registro para que pueda ser identificado” (p.281). Finalmente, J.Rowley dice que “es una serie ordenada de puntos de acceso que conducen desde la información conocida por el usuario a una información adicional previamente desconocida. Su objetivo es contribuir a la recuperación de los documentos almacenados” (p.282).

Los índices, por lo general, solo incluyen el autor, el título y los datos de publicación de un artículo. Por otro lado, los resúmenes también incluyen un breve resumen de éstos. Muchos de los resúmenes son descriptivos, pero algunos servicios de resúmenes incluyen resúmenes valorativos y en ocasiones, el comentario crítico de quién lo elabora. Actualmente, muchos de los servicios de resúmenes se basan en el resumen elaborado por el autor, en lugar de la elaboración de resúmenes por personal especializado. Los índices y resúmenes son considerados como un servicio con valor añadido puesto que un indizador ha analizado el contenido de los documentos y ha elaborado una representación de éstos, incluyendo términos que facilitan su recuperación, permitiendo de esta forma la identificación del mejor conjunto de documentos para el usuario (Smith, 2001).

Indudablemente, los índices y resúmenes son obras de consulta electrónica importantes, particularmente para apoyar las necesidades de información de usuarios especializados e investigadores en diversas disciplinas. Este tipo de obras incluyen aquellas que únicamente contienen citas o referencias, aquellas otras que también incluyen un resumen del documento citado y las que incluyen el texto completo del mismo. La mayoría de los índices y resúmenes son elaborados por organizaciones dedicadas al trabajo de indización y distribuidas a través de servicios de información por lo que su acceso, generalmente tiene costo.

Un ejemplo de este tipo de obras de consulta son las distribuidas por la compañía Wilson (<http://www.hwwilson.com/NewDDs/dd2.htm#abstract>), quién ofrece a las bibliotecas innumerables bases de datos con diversos contenidos temáticos. Para contar con este tipo de recursos electrónicos y atender a una comunidad de investigadores y estudiantes de posgrado que llevan a cabo investigación en diferentes temáticas, la biblioteca debe contar con presupuesto suficiente y evaluar las más convenientes, así como las condiciones de venta de los diversos servicios de información que las distribuyen. Algunos ejemplos de índices y resúmenes que se encuentran en formato electrónico son los siguientes:

Applied Science & Technological Abstracts

Art Abstracts

Educational Abstracts

General Science Abstracts

Humanities Abstracts

Readers' Guide Abstracts

Social Science Abstracts

Otros índices y resúmenes que son de utilidad para el servicio de consulta son los siguientes:

Information Science Abstracts

<http://www.asis.org/AboutASIS/is-abstracts.html>

El *Abstracts Science Information*, especializado en Ciencias de la Información y Documentación, es publicado por Plenum Publishing Corporation para la Documentation Abstracts, Inc. Es auspiciado por la *American Society for Information Science* (ASIS) y la División de Información Química de la *American Chemical Society* (DCI). Actualmente también participan en su elaboración la *American Library Association* (ALA), la *American Society of Indexers* (ASI), la *Association of Information and Dissemination Centers* (ASIDIC), la *Association of Library and Information Science Education* (ALISE), la *Medical Library Association* (MLA) y la *Special Libraries Association* (SLA). Es publicado mensualmente y los números a partir de 1996 se encuentran disponibles en línea. Entre otras opciones, esta base se encuentra almacenada en el Servicio de Información de DIALOG como el archivo 202, pudiendo ser consultada a través de suscripción.

Hispanic American Periodicals Index (HAPI)

<http://hapi.gseis.ucla.edu/>

El Hispanic American Periodicals Index (HAPI) es un índice que combina la información actual sobre América Latina y aquella otra que cubre un periodo de aproximadamente veinticinco años, desde 1970 a la fecha. Actualmente contiene más de 210.000 citas y crece a un promedio de 8 000 registros por año.

HAPI Online incluye citas bibliográficas completas de artículos, reseñas de libros, documentos, trabajos originales y otros materiales que aparecen en las 500 revistas más importantes publicadas en las áreas de las ciencias sociales y las humanidades a través del mundo. Muchas de estas citas tienen ligas a documentos de texto completo.

Abarca temas como: política y gobierno, administración pública, relaciones exteriores, comercio, banca y finanzas, negocios e industria, desarrollo económico, integración económica, movimientos sociales, asuntos indígenas, estudios de género, problemas ambientales, drogas, historia, geografía, arqueología, antropología, etnografía, folklore, religión, arte, literatura, drama y cine.

Por otro lado, HAPI también ofrece servicios especiales como:

Envío de documentos que contienen los artículos que se encuentran la base de datos.

Servicios de búsquedas sobre asuntos específicos las cuales son llevadas a cabo por personal experimentado de HAPI, ya sea como un servicio por solo una vez o como un servicio continuo. Entrega de los resultados de estas búsquedas por correo electrónico el mismo día.

No obstante que el acceso de la mayoría de los índices y resúmenes tiene un costo, existen algunos cuya consulta es de libre acceso como es el caso de ERIC.

ERIC

<http://www.eric.ed.gov/>

La base de datos ERIC es la fuente más grande del mundo en información relacionada con la educación ya que contiene más de 1 millón de resúmenes de documentos y artículos de revista. Es producida por el *Education Resources Information Center* (ERIC), el cual es auspiciado por el *Institute of Education Sciences* del Departamento de Educación de los E. U. A partir del 1 de septiembre de 2004 se convirtió en una biblioteca digital que contiene registros bibliográficos de literatura de revistas y otros materiales seleccionados de 1966 a 2003. En los próximos meses se incluirá el texto completo de lo artículos conjuntamente con otro tipo de recursos como materiales de audio y video.

La misión de ERIC es proporcionar una opción completa y de fácil uso para buscar, a través de Internet, citas bibliográficas y texto completo de documentos sobre educación que sean de utilidad para educadores, investigadores y el público en general. Para cumplir con su misión, ERIC está efectuando cambios significativos. Diversos aspectos y operaciones de ERIC están siendo revisados, incluyendo el sistema en línea, el proceso de adquisición de los recursos, la lista de revistas indizadas y el envío de materiales en texto completo. ERIC está experimentando nuevas tecnologías para agilizar los procesos y entregar la información oportunamente. Los servicios en línea han sido rediseñados y puestos a disposición del público en fase de implementación, incluyendo un nuevo sitio web, mejores funciones de búsqueda y recuperación al igual que herramientas de personalización del sitio tales como la posibilidad de que los usuarios puedan salvar sus búsquedas. ERIC está adoptando metadatos que ayuden a los usuarios a refinar sus búsquedas en la base de datos, así como agregando metadatos en nuevas bases de datos que proporcionan información de otro tipo de recursos de calidad. Los documentos de ERIC en texto completo, anteriormente vendidos por el ERIC Document Reproduction Service (EDRS), estarán disponibles en forma libre a partir de que sean incorporados a la base de datos.

Bases de datos por disciplina <http://www.udesa.edu.ar/biblioteca/bases/disciplina.htm>
Este sitio, compilado por la Biblioteca Max Von Buch de la Universidad de San Andrés en Buenos Aires, Argentina, incluye el acceso a diversas bases de datos, algunas de ellas de acceso libre, las cuales cubren distintas disciplinas.

2.4. Internet como fuente de información

El uso de Internet y los motores de búsqueda para localizar información se ha vuelto popular en nuestros días. Al respecto, Anhang (2002) señala que con el advenimiento de las computadoras y el acceso a Internet, la actividad tradicional de acudir a la biblioteca para requerir al bibliotecario alguna información y que éste la buscara en los libros ha declinado dramáticamente. Actualmente, más y más personas en lugar de ir a la biblioteca están utilizando Internet para lo que anteriormente se había definido como un requerimiento de información dentro del servicio de consulta. Los individuos están haciendo este tipo de requerimientos desde la comodidad de sus propios hogares, usando sus modems y consultando en muchas ocasiones sitios comerciales como Yahoo o Ask Jeeves.

Adicionalmente, al hacer mención a una encuesta llevada a cabo por teléfono en el estado de Ohio a finales de 1998, Anhang (2002) señala que al preguntarle a las personas: ¿Cuándo estás buscando información o respuesta a una pregunta, donde buscas primero, llamas, o recurres para encontrar esa información?, el 25 por ciento de los que respondieron expresaron que acudían a la biblioteca pública y el 23 por ciento que a Internet. Las respuestas a la misma pregunta en junio de 2000 habían presentado un cambio significativo puesto que un 35 por ciento de los encuestados habían elegido Internet y solamente un 12 por ciento la biblioteca. Por otro lado, también se señala que en comparación con los servicios de referencia electrónicos, Internet y los sitios comerciales tienen mayor uso. Mientras que en la Universidad de Cornell los servicios de referencia electrónica habían recibido de 70 a 100 preguntas por mes, Ask Jeeves reportó más de cuatro millones por día y Google cantidades similares, incluyendo las consultas de bibliotecarios que habían admitido utilizar a este último como una de sus fuentes de información principales.

En este mismo orden de ideas, Coffman (2002) menciona que actualmente los usuarios tienen una gran cantidad de preguntas pero han encontrado un lugar más conveniente para efectuarlas y obtener respuesta. Un lugar que se encuentra abierto las 24 horas del día. Un lugar que puede ser accesado desde la comodidad de la casa, la oficina o desde cualquier otro donde se encuentre la gente. Efectivamente, más gente está utilizando la "Web". Este autor menciona que de acuerdo con los datos compilados en enero de 2002 por *SearchEngine Watch*, siete motores de búsqueda contabilizaron un promedio de 300 millones de búsquedas por día en ellos. En contraste, de acuerdo con los datos del *National Center for Education Statistics*, el número de preguntas de consulta recibidas en las bibliotecas públicas y académicas también era de 300 millones, pero por año.

Todo lo anteriormente mencionado ha dado lugar a cuestionar el papel y funciones de la biblioteca y del servicio de consulta. Ciertamente, mucha gente utiliza Internet para buscar información y quizás la encuentra. Sin embargo, Coffman (2002) puntualiza que

la información encontrada no satisface del todo las necesidades de los usuarios y que este tipo de información muchas veces no es de calidad. Al respecto menciona que en el artículo "*Health information on the Internet: accessibility, quality, and readeability in English and Spanish*", publicado en el *Journal of the Medical Association* en mayo de 2001, se encontró que "en menos de un cuarto de las páginas principales de los motores de búsqueda existían ligas a contenidos relevantes sobre condiciones de salud comunes, y aún en los casos donde fueron encontrados sitios web que parecían relevantes, la información de éstos era incompleta o insegura en más de la mitad de los casos. Por otro lado, el acceso a un gran número de sitios con información de calidad requiere de un costo por su acceso, debiendo pagar el usuario una suscripción por el contenido o servicios de éstos después de un periodo de prueba. Se ha observado que al momento de solicitar un pago por el acceso o servicios a fuentes de información electrónica, el número de usuarios disminuye drásticamente.

Al hacer referencia a Yahoo, Cohen (2001) señala que éste es uno de los motores de búsqueda más consultados y que para la mayoría de la gente es una herramienta de gran utilidad para encontrar información en Internet. Sin duda alguna, una gran cantidad de gente esta utilizando éste y otros motores de búsqueda para buscar información que de respuesta a sus requerimientos o preguntas. Adicionalmente, algunos departamentos de consulta de distintas bibliotecas han incluido a Yahoo dentro de sus fuentes o colección.

Algunas de las razones de la popularidad de esta herramienta, citadas por Cohen (2001), son las siguientes:

Yahoo apareció y se volvió muy conocido desde los primeros días del surgimiento de la Web y se ha convertido en una marca conocida, tomando ventaja y beneficiándose de este hecho. La popularidad de su nombre atrae a los usuarios.

Los usuarios comunes no analizan las características de las herramientas de búsqueda ni tampoco investigan en forma sistemática otras alternativas. Ellos utilizan lo que conocen y muchas gentes conocen a Yahoo.

Los usuarios raramente analizan la naturaleza de sus requerimientos de información y creen que Yahoo es útil para todo tipo de investigaciones.

Los usuarios asumen que la mayoría de los sitios con información valiosa en la "Web" pueden ser encontrados en Yahoo.

No obstante la popularidad de Yahoo, Cohen (2001) también menciona que éste presenta una serie de características que hacen necesario considerar cuidadosamente su valor como una fuente valiosa para dar respuesta a las necesidades de información de la gente y como una fuente para el servicio de consulta:

La mayoría del contenido de Yahoo es sugerido por los usuarios y mínimamente revisado. Su contenido son principalmente los URLs de los sitios cuyos autores han decidido incluirlos de mutuo propio.

Alrededor del 80 por ciento de los sitios que lista Yahoo son sitios comerciales, páginas personales, sitios de recreación y sitios de interés para viajeros.

Los estándares de selección bibliotecarios no son utilizados para considerar el valor de un URL en Yahoo.

Con base en lo expuesto en los párrafos anteriores, se puede afirmar que el servicio de consulta continua teniendo un papel importante para satisfacer las necesidades de información de los usuarios. A pesar de la creciente cantidad de usuarios que buscan información en Internet, el número de los que necesitan ayuda para encontrar la información es considerable. En este mismo orden de ideas, Fecko (1997) señala que la variedad de recursos electrónicos y los nuevos tipos de servicios actualmente disponibles incrementan la importancia y la necesidad de educar a los usuarios para permitirles utilizar las ventajas y las nuevas oportunidades que brindan estos nuevos tipos de recursos y servicios.

Coffman (2002) menciona que esto representa una oportunidad que los bibliotecarios debemos aprovechar puesto que:

Los usuarios necesitan ayuda cuando los motores de búsqueda fallan.

Los usuarios necesitan ayuda para encontrar información de calidad.

Los usuarios necesitan ayuda para encontrar información no tendenciosa, pues mucha de la información de Internet es comercial.

Los usuarios también necesitan ayuda cuando la información que requieren no es gratuita

Los usuarios necesitan ayuda cuando no están seguros de lo que quieren.

Los usuarios necesitan obtener estos servicios en forma gratuita.

No obstante lo anteriormente expuesto, es importante señalar que los bibliotecarios no podemos ser ajenos al nuevo ambiente y condiciones tecnológicas dentro de las cuales se encuentran enmarcadas las bibliotecas. Los usuarios han aprendido y se han acostumbrado a utilizar la Internet y los motores de búsqueda para obtener respuesta a sus necesidades de información por lo que no se puede negar esta nueva realidad. Una parte de la información que recuperan los usuarios de este extenso y creciente mundo de información electrónica puede ser de utilidad para satisfacer sus necesidades. Por lo anterior, el papel de los bibliotecarios de consulta o referencia, como guías de los usuarios en la búsqueda de la información que requieren, cobra relevancia. El bibliotecario de consulta, además de entrenar a los usuarios en el uso de estas nuevas herramientas para localizar recursos y respuestas a sus necesidades de información,

deberá enseñarles a distinguir la información de calidad, de manera que no solamente obtengan una respuesta a sus preguntas sino una respuesta con la mejor información disponible en el vasto espacio de la "Web". Asimismo, entrenarlos para buscar y encontrar la mejor información en donde ésta se encuentre disponible, en un libro, en la "red", en una base de datos comercial, o en cualquier otra fuente de consulta.

Referencias:

Anhang, A. (2002). Be it resolved that reference librarians are not toast: the great reference debate. *American Libraries*, 33(3), 50-54.

Ayuso García, María Dolores (1999). Los índices, boletines de sumarios y revistas de resúmenes. En: Torres Ramírez, Isabel de. (Coord.) *Las Fuentes de información* (pp. 279-304). Madrid: Síntesis.

Carrizo Sainero, Gloria. (1999). Anuarios, guías, directorios, cronologías y fuentes estadísticas. En: Torres Ramírez, Isabel de. (Coord.) *Las Fuentes de información*. (pp. 105-116). Madrid: Síntesis.

---. (1999a). Las publicaciones oficiales: estudio y fuentes. En: Torres Ramírez, Isabel de. (Coord.) *Las Fuentes de información*. (pp. 305-315). Madrid: Síntesis.

Cobb, David A. (2001). Geographical sources. En: Richard.E.Boop y L. C. Smith (Eds.) *Reference and information services* (pp. 433-458). Englewood, Colo.: Libraries Unlimited.

Coffman, S. (2002). Be it resolved that reference librarians are not toast: the great reference debate. *American Libraries*, 33(3), 50-54.

Cohen, Laura B. (2001). Yahoo; and the abdication of judgment. *American Libraries*, 32(1), 60-62.

Cordón García, José Antonio. (1999). Las enciclopedias. En: Torres Ramírez, Isabel de. (Coord.) *Las Fuentes de información*. (pp. 65-78). Madrid: Síntesis.

Crawford, Holly (2001). Encyclopedias. En: Richard.E.Boop y L. C. Smith (Eds.) *Reference and information services* (pp. 433-458). Englewood, Colo.: Libraries Unlimited

Fairchild, Constance A. (2001). Dictionaries. En: Richard.E. Boop y L. C. Smith (Eds.) *Reference and information services* (pp. 410-432). Englewood, Colo.: Libraries Unlimited.

Fairchild, Constance A. y Richard, E. Bopp (2001). Biographical sources. En: Richard.E. Boop y L. C. Smith (Eds.) *Reference and information services* (pp. 381-408). Englewood, Colo.: Libraries Unlimited.

Fecko, Mary Beth (1997). *Electronic resources: access ands issues*. London: Bowker-Saur.

Gosling, Mary. (2002). *Servicio de referencia*. Bogotá: Rojas Eberhard Editores.

Katz, William A. (2002). Reference librarians on the information highway. En: *Introduction to reference work: basic information services*. (pp. 3-36). New York: McGraw Hill.

----. (2002a). Ready-reference sources: almanacs, yearbooks, handbooks, directories. En: *Introduction to reference work: basic information services*. (pp. 277-342). New York: McGraw Hill.

----. (2002b). Government documents. En: *Introduction to reference work: basic information services*. (pp. 447-474). New York: McGraw Hill.

---- (2002c). Internet reference libraries. En: *Introduction to reference work: reference services and reference processes*. (pp. 55-119). New York: McGraw Hill.

Lucio, Laura R. y Wolf, Sandra L. (2001). Almanacs, yearbooks and handbooks. En: Richard.E. Boop y L. C. Smith (Eds.) *Reference and information services* (pp. 357-380). Englewood, Colo.: Libraries Unlimited.

Mallory, Mary y Fortre, Eric (2001). Government documents and statistic sources. En: Richard.E. Boop y L. C. Smith (Eds.) *Reference and information services* (pp. 537-591). Englewood, Colo.: Libraries Unlimited.

Martínez Arellano, Filiberto Felipe (2003). Información gubernamental mexicana en línea. *Hemera: Revista de Ciencias Bibliotecológica y de la Información*. 1(2), 47-53.

Miller, Susan (2001). Directories. En: Richard.E. Boop y L. C. Smith (Eds.) *Reference and information services* (pp. 331-356). Englewood, Colo.: Libraries Unlimited.

Morales Campos, Estela (1993). *El servicio de consulta*. México: UNAM. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Ortiz-Repiso Jiménez, Virginia (2000). *Internet y las bibliotecas: ¿un nuevo paradigma?* Lima: Pontificia Universidad Católica de Perú. Departamento de Humanidades.

Penka, Carol Bates (2001). Bibliographic sources. En: Richard.E. Boop y L. C. Smith (Eds.) *Reference and information services* (pp. 480-508). Englewood, Colo.: Libraries Unlimited.

Pons Serra, Amadeu. (1999). Los diccionarios. En: Torres Ramírez, Isabel de. (Coord.) *Las Fuentes de información*. (pp. 81-99). Madrid: Síntesis.

Prytherch, R. (2000). *Harrod's Librarians' Glossary and reference book*. Aldershot, England: Gower.

Salisbury, Lutishoor. (1994). Integrating technology in reference services: the issues. *Library Administration & Management*. 8(4), 167-172.

Santa Vicca (1994). The Internet as a reference and research tool: a model for educators. En: Kinder R. (Ed.). *Librarians on the Internet: impact on references services* (p. 225-236). New York: The Haworth Press.

Smith, Linda C. (2001). Indexes y abstracts. En Richard.E. Boop y L. C. Smith (Eds.). En: *Reference and information services* (pp. 509-536). Englewood, Colo.: Libraries Unlimited.

Smith, L. C. (2001a). Selection and evaluation of reference sources. En Richard. E. Bopp y L. C. Smith (Eds.) En: *Reference and information services* (p.309-330). Englewood, Colo.: Libraries Unlimited.

Stewart, Lou Ann. (2000). Choosing between print and electronic resources: the selection dilemma. *RELIS*. (71), 79-97.

Torres Ramírez, Isabel de. (1999). Los repertorios bibliográficos o bibliografías: concepto, función informativa, tipología e historia. En: *Las Fuentes de información*. (pp. 147-166.). Madrid: Síntesis.

Villaseñor Rodríguez, Isabel. (1999). Las fuentes de información biográfica. En: *Las Fuentes de información*. (pp. 121-129). Madrid: Síntesis.

- - - -. (1999a). Los manuales y tratados y otras obras para la información general: las fuentes de información geográfica. En: Torres Ramírez, Isabel de. (Coord.) *Las Fuentes de información*. (pp. 131-143). Madrid: Síntesis.

- - - -. (1999b). Repertorios con una función análoga a las bibliografías generales internacionales: catálogos y catálogos colectivos de grandes bibliotecas. En: Torres Ramírez, Isabel de. (Coord.) *Las Fuentes de información*. (pp. 179-193). Madrid: Síntesis.

CAPITULO TRES

EL SERVICIO DE CONSULTA EN LA BIBLIOTECA ACTUAL

La época actual se caracteriza por la existencia de una serie de cambios en las formas de generar y distribuir información, por lo que además de los materiales impresos se han incorporado dentro de las colecciones de las bibliotecas materiales disponibles en formatos electrónicos, los cuales pueden ser consultados directamente en línea a través de Internet. Asimismo, como una consecuencia del desarrollo tecnológico, actualmente una biblioteca ya no se circunscribe únicamente a un espacio físico en donde se encuentra una colección de materiales. Lo anterior ha generado el surgimiento de nuevos términos y conceptos como los de biblioteca electrónica, biblioteca digital y biblioteca virtual, en donde los recursos que conforman la "colección" de la biblioteca ya no únicamente se encuentran ubicados físicamente dentro de un solo lugar sino en diferentes sitios y se tiene acceso a ellos en forma remota a través de redes. Por otro lado, el servicio de referencia o consulta también ha sufrido una serie de cambios debido al nuevo entorno de la información y de las bibliotecas. La existencia de obras de consulta en formatos electrónicos, conjuntamente con el uso de nuevas opciones tecnológicas para tener acceso a éstos, ha motivado el surgimiento de servicios de referencia totalmente distintos de los que prevalecían hasta hace unos cuantos años. Esto ha motivado el surgimiento de nuevos términos como los de *referencia electrónica*, *referencia digital*, *referencia en línea*, *referencia interactiva*, *referencia en tiempo real*, *referencia virtual* y *e-referencia*, los cuales tienen una característica común, la utilización de tecnología digital de una u otra forma.

3.1. Las bibliotecas en el Siglo XXI

Como ha sido mencionado anteriormente, la incorporación de otro tipo de recursos en las bibliotecas y la forma de tener acceso a éstos ha motivado el surgimiento en los últimos años de nuevos términos y conceptos como los de biblioteca electrónica, biblioteca digital y biblioteca virtual, entre otros. En ocasiones, estos términos son usados indistintamente como sinónimos; sin embargo, algunos autores han hecho una serie de diferenciaciones entre ellos.

Una serie de conceptualizaciones respecto a este tipo de bibliotecas son las citadas por Talavera Ibarra (2002). Para Hípola, Vargas-Quesada y Senso el concepto de biblioteca digital implica el uso de las telecomunicaciones, es decir, el acceso a la información en "forma remota e independiente del lugar y número de conexiones, mientras que en las bibliotecas electrónicas se ofrece mayoritariamente información en formato electrónico, a menudo ubicadas en un solo lugar físico" (p. 52). Por otro lado, Pérez menciona que "entendemos como biblioteca digital aquella que contiene elementos digitalizados, es decir, contenidos completos de todo tipo, que incluso, a veces tienen una forma cambiante a causa de su constante actualización...y como biblioteca virtual, aquella que da un valor añadido a la biblioteca digital complementándola con servicios

bibliotecarios y documentales, en los cuales interviene, de forma constante el elemento humano; que ayuda y complementa la acción del usuario, dándole estos servicios de forma virtual (a distancia), y que aprovecha la respuesta virtual de los usuarios para organizar la información y los contenidos que éste necesita o para darle las herramientas necesarias para obtener información" (p. 53).

Asimismo, Wahide y Schiller coinciden en definir a la biblioteca virtual como aquella "biblioteca del Siglo XXI en la que las tecnologías de computadoras y de telecomunicaciones hacen posible el acceso a una amplia gama de recursos de información" (p. 52).

Con base en lo anteriormente expresado, la biblioteca virtual se refiere a aquella que se encuentra en un ambiente digital en donde se acopia, almacena y organiza información en formato digital de diverso tipo (texto, audio, vídeo, etc), disponible en diferentes lugares remotos y que gracias a las facilidades de las telecomunicaciones puede ser consultada desde cualquier lugar del mundo. Estas bibliotecas ofrecen un número de servicios que complementan a los ofrecidos por las bibliotecas tradicionales.

No obstante lo anteriormente señalado por diversos autores, Saunders (1996) menciona lo siguiente respecto a los tipos de bibliotecas actuales: "La biblioteca virtual es el fenómeno de los sistemas internacionales de redes electrónicas, las cuales permiten al usuario de una terminal de computadora buscar citas bibliográficas, bases de datos, publicaciones electrónicas y otros tipos de información en formatos digitales. Los sinónimos de biblioteca virtual incluyen biblioteca electrónica y biblioteca sin paredes." (p. v).

Por otro lado, Bustamante Rodríguez y Padial León (2002) mencionan que las bibliotecas actuales son bibliotecas híbridas en las cuales se mezclan los conceptos de biblioteca electrónica, biblioteca digital y biblioteca virtual, caracterizándose por la "integración de los servicios de la biblioteca electrónica y digital en los servicios tradicionales, así pues conviven dentro de la biblioteca fondos impresos, electrónicos, digitales y virtuales" (p.281). Estos últimos se consideran como los documentos sin una existencia física y a los que se accede a través de la red. Asimismo, señalan que las diferencias entre la biblioteca digital y la biblioteca virtual son mínimas debido a que las tecnologías actuales cada vez borran más las fronteras que existen entre el acceso y el espacio temporal.

Asimismo, señalan que los servicios que toda biblioteca virtual debería proporcionar son, entre otros:

Servicios de información general: con una amplia colección de referencia y recursos de interés general accesibles a través de páginas web.

Acceso a documentos: tanto en su modalidad de acceso tradicional al documento como la posibilidad de traspasar su contenido a otros soportes.

Servicio de atención al usuario: permite responder preguntas, resolver problemas, prestar ayudas, etc.

Otros tipos de servicios: formación de usuarios a través de cursos de teleformación; crear un servicio de alerta y DSI; servicio de descarga de programas y software de lectura; servicio de descarga de ficheros.

En este mismo orden de ideas, Ferrer Sapena, Moreno Núñez, Díaz Novillo, Lloret Romero y Peset Mancebo (2002) mencionan lo siguiente:

“Los servicios ofertados por la bibliotecas digitales suelen ser una adaptación de los tradicionales a los nuevos medios técnicos de que se dispone. De esta manera se pueden ofrecer los servicios de:

Referencia. A través de correo electrónico, chat, video digital, etc. En función de las posibilidades técnicas del centro y del personal disponible.

El Servicio de Difusión Selectiva de la Información. Desarrollado básicamente a través del correo electrónico. Este servicio puede ser más o menos complejo en función de los recursos técnicos: Bases de datos con perfiles de usuarios, gestores de listas de distribución, etc.

Servicio de búsquedas bibliográficas. Generalmente a través de correo electrónico y formularios en web para su petición” (p. 169).

Asimismo, hacen referencia a una serie de beneficios que traen consigo los servicios ofrecidos por los nuevos tipos de biblioteca, encontrándose entre éstos:

“Ofrecer mejores productos y aumentar la calidad del servicio.

Contribuir a la disminución de la circulación física de fondos.

Facilitar a los usuarios el aprendizaje de las herramientas de recuperación de la información porque las interfaces serán únicas para todas las consultas.

Maximizar la utilización de las fuentes de información.

Desarrollar planes y alianzas estratégicas conjuntas, lo que permitirá ahorro de costos, racionalización de las colecciones y desarrollo cooperativo de la digitalización y compra de recursos.

Ampliar los servicios de Difusión Selectiva de la Información de manera rápida y a bajo costo.

Compartir experiencias, lo que permitirá un mejor aprovechamiento del conocimiento.

Desarrollar sistemas conjuntos de almacenamiento y recuperación de la información.

Desarrollar equipos de trabajo multidisciplinar e interinstitucional.

Satisfacer las necesidades de los usuarios, los cuales piden cada vez más que los plazos de entrega de la información y documentación se realicen de manera casi inmediata” (p. 171).

Adicionalmente, García Camarero y García Melero (2001) señalan que “la biblioteca digital se manifiesta como una consecuencia de la edición electrónica, cuyos productos hace accesible a través de las redes telemáticas o mediante unos soportes digitales, después de haberlos reunido, organizado, y conservado para ponerlos a disposición de los usuarios...La biblioteca digital está formada por unos recursos humanos que organizan y ponen a disposición de los usuarios una colección de documentos digitales cuya finalidad es atender sus necesidades informativas, formativas y recreativas...Podemos identificar los siguientes elementos en una biblioteca digital: los usuarios, el personal, los criterios, las publicaciones, la normatividad técnica, el equipo físico, los programas informáticos, el edificio y los recursos económicos” (p. 29).

Asimismo mencionan que: “cuando el usuario disponga de su identificador y si así lo requiere el centro de documentación, podrá comenzar a efectuar búsquedas en las páginas Web o en las bases de datos. Si precisa una búsqueda exhaustiva o compleja, la podrá solicitar mediante correo electrónico o complementando un formulario interactivo en los que vaya definiendo su demanda indicando temas, amplitud lingüística y cronológica, tipos de documentos, fuentes consultadas, etc. El documentalista o bibliotecario especializado, con el auxilio de las herramientas informáticas adecuadas, llevará a cabo la consulta y recuperación de los registros que se adecuen a la petición del usuario. El resultado consiste en un archivo o listado con las referencias pertinentes recuperadas de distintas fuentes de información. El producto se puede remitir por correo electrónico al usuario o archivarlo en una cuenta del ordenador servidor del centro de documentación a la que sólo acceda la persona que encargó el servicio. Los registros pueden ir acompañados de un resumen del contenido del documento y/o de su dirección electrónica del mismo por si el usuario desea consultarlo desde su domicilio” (p.196).

Finalmente señalan que “los programas de formación de usuarios de las bibliotecas [digitales] deben incluir cursos de aprendizaje en el manejo de algunas aplicaciones de las redes telemáticas (como Web, e-mail, etc.) y de instrumentos de búsqueda y recuperación de información electrónica (como buscadores, WAIS, Hytelnet, Archie, etc)” (p. 191).

3.2. Los servicios de consulta actuales

Debido a la utilización de la tecnología dentro de las bibliotecas, los servicios de consulta o referencia también han experimentado cambios. La existencia de una gran cantidad de obras de consulta en formato electrónico, conjuntamente con las facilidades tecnológicas para tener acceso a este tipo de recursos, así como la popularización del correo electrónico y de Internet, han cambiado sustancialmente el servicio de consulta. Actualmente, además de las obras de consulta impresas, se cuenta con diccionarios, enciclopedias, directorios, anuarios, biografías y otro tipo de obras, cuyo acceso puede ser adquirido por medio de un contrato (compra) o de manera libre (donación) a través de Internet. Este tipo de recursos se han incorporado a las "colecciones" de los departamentos de consulta o referencia y para satisfacer las demandas de información de los usuarios, los bibliotecarios de consulta se apoyan en estos recursos de información y en las tecnologías de información y comunicación (TICs).

En relación a las características de los servicios de consulta actuales, Alvarez Mallol (2003) señala que en éstos prevalecen los siguientes elementos:

Acceso remoto a:

Múltiples bases de datos

Innumerables fuentes de información

Servicios de la biblioteca: boletines de sumarios, DSI, obtención de documentos, resolución de preguntas, entre otros.

La posibilidad de servicios a través de:

Conexiones simultáneas y

Sin sujetarse a un horario

Existencia de acceso a bases de datos electrónicas:

Bibliográficas

No bibliográficas

Texto completo en:

Bases de datos numéricas (estadísticas)

Directorios (editores, etc.)

Gráficas y Direcciones

Servicios de información:

Sistemas en línea (on line): Dialog, Orbit, Wilsonline, OCLR, RLIN, etc.

CD-ROM: texto completo, bibliográficas

Bases de datos accesibles en cinta

Redes internacionales: Internet

Obtención de documentos electrónicos directamente por el usuario sin tener que actuar el bibliotecario como intermediario

Adicionalmente se pueden ofrecer servicios de búsqueda más amplios como búsquedas retrospectivas y bibliográficas en línea.

El acceso a los recursos electrónicos puede ser por:

CD-ROM: monousuario y en red

En línea: FirstSearch

Internet: enciclopedias, diccionarios, bibliografías, etc.

Intranet

También se cuenta con recursos que permiten el auto-aprendizaje:

Guías de utilización

Cursos y actualizaciones en metodologías específicas

Sin duda alguna, la utilización de los servicios de consulta en línea ofrece una serie de ventajas. Al respecto, Gosling (2002) señala como tales: "acceso rápido a una extensa cantidad de información, que no está disponible en fuentes impresas. Igualmente permiten a los clientes localizar los términos más recientes o conceptos muy específicos de difícil consulta en medios impresos... [y] se pueden combinar términos de búsqueda para acceder a dos o más áreas del conocimiento al mismo tiempo." Sin embargo, para obtener el mejor provecho de la serie de ventajas que ofrecen los recursos y servicios de consulta electrónicos, es importante también tener en cuenta una serie de recomendaciones: "es importante leer la documentación sobre el servicio, por ejemplo, el manual del usuario, antes de iniciar una búsqueda para estar seguros de que se entendió cómo funciona. Debe planificarse una estrategia de búsqueda que evite que se obtenga información en exceso y por tanto se pierda tiempo. Los costos de un servicio en línea incluyen una tarifa anual de afiliación, tarifas de conexión en línea, cobros por la búsqueda e impresión de la información y costos de telecomunicaciones. Las tarifas varían de acuerdo con la base de datos que se consulta" (p.81).

Indudablemente, Internet ha sido utilizada como una de las alternativas para tener acceso a numerosas fuentes de información, pero su utilización también se ha reflejado en la comunicación con los usuarios. En estos momentos existen numerosas bibliotecas

que hacen uso de Internet para recibir y enviar respuesta a las preguntas de los usuarios, así como para ofrecer servicios electrónicos de referencia en línea los que también han sido denominados como "consulta virtual." Existen en nuestros días distintas posibilidades para que los usuarios de Internet se envíen mensajes entre sí o hagan llegar sus consultas a las personas o grupos que puedan responderlos. Esta circunstancia también ha sido aprovechada por los servicios bibliotecarios de referencia quienes han incorporado distintas posibilidades para que quién lo estime oportuno, haga llegar sus preguntas al personal de consulta mediante e-mail y formularios.

Ciertamente, la gran cantidad de "obras" de consulta que se encuentran accesibles en la WWW, conjuntamente con las posibilidades de comunicación que ofrece Internet, han obligado a los bibliotecarios de referencia a cambiar los métodos que empleaban para dar respuesta a las necesidades y requerimientos de información planteados por los usuarios de este servicio. Actualmente han empezado a surgir los llamados "escritorios de consulta electrónica o virtual," los cuales consisten de un conjunto de ligas a recursos de referencia en línea y/o servicios que proporcionan la oportunidad de enviar preguntas en forma electrónica a bibliotecarios u otros expertos.

Lo anterior ha motivado que se hayan empezado a manejar términos como los de consulta en línea, consulta interactiva y e-referencia, los que en ocasiones son utilizados como sinónimos y que comprenden una gran variedad de servicios que van desde la colocación de un FAQ (*Frequent Asked Questions*) en el sitio web de la biblioteca hasta la contestación de preguntas a través de correo electrónico, en formatos web, o bien, en forma interactiva a través de chats o programas interactivos como *HumanClick* or *LivePerson* (Reference, 2003). Otras bibliotecas han optado simplemente por la colocación en sus páginas web o portales de secciones de referencia en donde los usuarios pueden tener acceso a obras de consulta en forma electrónica.

Aunque actualmente se puede observar el surgimiento de una gran variedad de conceptos y términos como consulta electrónica, consulta digital, consulta en línea, consulta interactiva, consulta en tiempo real, consulta virtual y e-consulta, todos ellos son utilizados en forma indistinta para describir los servicios de referencia que utilizan tecnología digital de una u otra forma (Fullerton, 2002).

Es un hecho que las bibliotecas están aprovechando las TIC para aplicarlas en los servicios de consulta, lo cual implica que los bibliotecarios tendrán que aprender y adoptar nuevas formas de atender a los usuarios y brindarles servicios en el nuevo ambiente de la información y de las bibliotecas. En este sentido, el departamento de consulta o referencia tiene que ofrecer los servicios tradicionales clásicos pero utilizando nuevas tecnologías de la información para brindar a los usuarios de una manera más rápida y eficaz la información requerida.

3.3. Colecciones electrónicas de consulta

Como ha sido mencionado anteriormente, algunas bibliotecas han incluido dentro de sus sitios web y portales secciones de referencia que contienen ligas a los recursos de información electrónica que conforman su colección de consulta. Esta es la forma más sencilla de los servicios de consulta en línea. Este tipo de obras tiene una serie de ventajas respecto a las tradicionales en papel: algunas de ellas son gratis, no ocupan espacio y se actualizan constantemente. Actualmente son muchos las enciclopedias (ej. Enciclonet), diccionarios (ej. Diccionario de términos bibliotecarios), biografías (ej. buscabiografías) que se encuentran en la Red (Ruiz Felipe, 2004). En estas secciones de referencia que han desarrollado algunas bibliotecas se puede tener acceso a obras de consulta en línea tales como: enciclopedias, diccionarios, mapas, atlas, fuentes gubernamentales, fuentes biográficas, guías turísticas, entre otras. Algunos ejemplos de estos sitios son:

Virtual Reference Shelf: selected web resources compiled by the Library of Congress. (<http://www.loc.gov/rr/askalib/virtualref.html>)

Biblioteca Digital. Referencia Electrónica (Universidad de Alicante).
(<http://www.ua.es/es/bibliotecas/index.html>)

Servicio Virtual de Referencia (Biblioteca Max Von Bunch, Argentina).
(<http://www.udesa.edu.ar/biblioteca/serviref/index.htm>)

Biblioteca de Puerto Rico. Bibliotecas y otros recursos
(<http://home.coqui.net/jalmeyda/biblioteca.htm#Bibliotecas>)

Biblioteca Virtual (Biblioteca Luis Angel Arango, Colombia).
(<http://www.lablaa.org:8088/compass>)

Biblioteca UNPHU. Recursos en Internet (Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña, República Dominicana).
(<http://www.unphu.edu.do/unphu/biblioteca/>)

Obras de Consulta en Línea (Biblioteca Benjamín Franklin, México).
(<http://www.usembassy-mexico.gov/bbf/bftools.htm>)

Biblioteca Digital. Obras de Consulta (Dirección General de Bibliotecas, UNAM).
(<http://www.dqbiblio.unam.mx/obras.html>)

Biblioteca Digital. Bases de Datos (Dirección General de Bibliotecas, UNAM).
(<http://www.dqbiblio.unam.mx/library.html>)

Biblioteca Digital. e-Enciclopedias y e-Diccionarios (Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (<http://biblioteca.itesm.mx/3.0/>))

Obras de referencia electrónicas (Biblioteca Daniel Cosío Villegas, México).
http://biblio.colmex.mx/recelec/obr_vir.htm

Por otro lado, un sitio que contiene obras de consulta electrónicas que son de utilidad para las bibliotecas es:

Internet Library for Librarians: Ready Reference
<http://www.itcompany.com/inforetrieve/#READYREF>

Este sitio ayuda de manera particular al servicio de consulta puesto que incluye una colección electrónica.

3.4. Consulta electrónica

Algunos autores han hecho mención al concepto de consulta electrónica el cual también ha sido denominado como consulta digital. Kasowitz (2000) define a ésta de la siguiente forma: "aquella que se encuentra basada en los servicios de información en toda la Internet, incluyendo sitios de bibliotecas y otro tipo de organizaciones. La referencia digital también puede ser referida a los servicios "Ask A" tales como: "Ask a Scientist y "Ask a Linguist." Los miembros del personal de servicios son los responsables de contestar a los usuarios que se dirigen a los expertos" (p.355). Por otro lado, Jara de Súmar (2002) establece una diferencia entre los servicios de referencia digital y los servicios de referencia virtual. Respecto a los primeros señala: "En su forma básica, la referencia digital es un servicio a distancia, asíncrono, que se ofrece a través de la computadora, empleando el correo electrónico ordinario o formularios especialmente diseñados para que los usuarios proporcionen la información básica que requiere el bibliotecario referencista para poder responder a la consulta" (p. 7).

Ciertamente, el primer servicio de referencia electrónica que se experimentó fue el uso del correo electrónico, el cual apareció a mediados de los 80s (Francoeur, 2001). En ese tiempo, las bibliotecas ofrecieron simplemente direcciones de correo electrónico a sus usuarios para enviar sus preguntas. Sin embargo, los servicios de referencia vía correo electrónico empezaron a proliferar en la web a mediados de los 90s, para ese tiempo su costo era poco y no requería de una tecnología especial para los bibliotecarios y usuarios, solamente se necesitaba hacer un enlace a un sitio denominado "Ask a Librarian" (pregúntale al bibliotecario) y ponerlo en línea (Coffman, 2003). Actualmente existen numerosas bibliotecas que hacen uso del correo electrónico y de las capacidades de Internet para recibir y enviar respuesta a las preguntas de sus usuarios.

Los antecedentes de este tipo de servicios de referencia los encontramos en servicios desarrollados por instituciones no bibliotecarias tales como *AskJeeves* y *Refdesk.com*, los cuales motivaron que las bibliotecas empezaran a capitalizar su conocimiento y experiencia del servicio de consulta desarrollando servicios similares tales como el *Collaborative Digital Reference Service* de la Biblioteca del Congreso de los E. U., *Collaborative Digital Reference Service* y el *24/7 Reference* del Sistema Metropolitano Cooperativo de las Bibliotecas de California (Dougherthy, 2002).

El uso del correo electrónico es ahora una de las formas más comunes de los servicios de referencia que se ofrecen en la mayor parte de las bibliotecas. La existencia de numerosos servicios gratuitos de correo electrónico y la facilidad de acceso a Internet contribuyeron en gran medida al creciente empleo de esta nueva forma del servicio de consulta. El uso del correo electrónico en el servicio de consulta o referencia presenta una serie de ventajas. Permite que el usuario envíe sus preguntas a cualquier hora del día o de la noche y le evita desplazarse hacia la biblioteca. Por otro lado, se considera que este servicio es prácticamente anónimo (no podemos saber quién es *sandy lucas9_@hotmail.com*, cuál es su edad o sexo, ni en qué país o ciudad vive) y permite el acceso a usuarios tímidos que no utilizan el servicio tradicional porque el tópico sobre el que necesitan información es espinoso o porque piensan que van a ser considerados ignorantes.

No obstante las ventajas enumeradas anteriormente, lamentablemente no todos los usuarios se expresan por escrito en forma organizada y coherente, además de que otros no incluyen todos los datos necesarios para ofrecerles una respuesta precisa. En algunos casos es necesario escribirles para solicitarles aclaraciones, aumentando con esto el tiempo entre la recepción de la pregunta inicial y el envío de la respuesta. Asimismo, sí el bibliotecario enfocó el tema desde un punto de vista diferente al deseado por el usuario, la respuesta no será la adecuada y el tiempo empleado en la búsqueda bibliográfica es tiempo perdido tanto para el usuario como para el bibliotecario. Con la finalidad de subsanar estas desventajas, se ha señalado que los bibliotecarios necesitan enseñar a los usuarios a comunicarse a través del correo electrónico para utilizar adecuadamente esta modalidad del servicio de consulta (Bao, 2003). Adicionalmente, muchas bibliotecas ahora requieren que los usuarios llenen un formulario "web" dentro del que pueden proporcionar información adicional acerca de sus requerimientos, lo cual ayuda a los bibliotecarios en el momento de dar respuesta a sus preguntas.

Respecto a este servicio, Bao (2003) indica una serie de políticas que están aplicándose en las bibliotecas:

Acceso solo para los alumnos de la institución (en el caso de bibliotecas universitarias)

Respuestas en 24 y 48 horas

Excepciones en los fines de semana y días festivos

Información breve y factual o estadística, tal como checar citas incompletas, checar datos bibliográficos o información biográfica, localizar direcciones o números telefónicos, verificar información sobre un libro específico o revista, identificar un dato histórico, encontrar una cita.

Guías acerca de estrategias o recursos de información para la investigación de algún tema

Preguntas acerca de la biblioteca para conocer sus procedimientos, recursos, servicios, políticas e instalaciones.

Una de las opciones de los nuevos servicios de consulta que más popularidad han ganado es el que se ha denominado "Referencia 24/7", el cual permite efectuar preguntas y obtener respuesta de los bibliotecarios de consulta las 24 horas de día durante los 7 días de la semana. Ciertamente, el que los usuarios cuenten con la posibilidad de poder plantear sus requerimientos las 24 horas los 7 días de la semana es una gran ventaja; sin embargo, esto trae consigo una serie de necesidades, destacándose entre ellas el incremento en número de bibliotecarios de consulta para ofrecer el servicio. Respecto a este servicio y las dificultades para implementarlo, Dougherty (2002) mencionan que las bibliotecas más que considerar la disponibilidad, deben tomar en cuenta su capacidad. No es necesario competir con las capacidades de servicios comerciales y no se debe pensar únicamente en la disponibilidad del servicio y el número de respuestas ofrecidas, sino en respuestas que proporcionen información substantiva a los requerimientos del usuario. Por lo anterior, este tipo de servicio podría ser 22/7, 18/7, 20/6, o cualquier otra variante, dependiente de las particularidades de cada biblioteca.

Respecto a lo anterior, Bao (2003) señala que el objetivo de beneficiar a los usuarios, ofreciéndoles una ampliación de horario, sólo se puede lograr si se hace un convenio con las bibliotecas que funcionan en horarios diferentes para tener el mismo horario, o bien incrementando el personal. Por otro lado, la capacidad de ofrecer información local, o específica provenientes de otra institución o biblioteca, quedará reducida a las horas de funcionamiento correspondientes, a menos que se implemente simultáneamente una base de datos global a la que contribuyan y tengan acceso todas las bibliotecas participantes.

El ejemplo más notable de este tipo de servicios es la *Internet Public Library* (<http://www.ipl.org/>), un proyecto de la Escuela de Información de la Universidad de Michigan. Esta es una iniciativa educativa diseñada para proporcionar a los estudiantes y profesionales de la bibliotecología y de las ciencias de la información un lugar para explorar y aprender sobre la práctica las actividades de referencia en la era digital, respondiendo a las preguntas que se reciben en el servicio "Haga una pregunta" (*Ask a Question*). Este es uno de los más populares servicios de referencia en Internet basados en el correo electrónico. Los usuarios de distintas partes del mundo envían

preguntas, las cuales son respondidas por los estudiantes de bibliotecología y bibliotecarios quienes están a cargo del escritorio de referencia digital.

Otra serie de ejemplos de este tipo de servicios pueden ser encontrados en el sitio *E-mail reference sites* (<http://www.lis.uiuc.edu/~b-sloan/e-mail.html>), compilado por Bernie Sloan. En este se incluyen más de 90 sitios de servicio de consulta por correo electrónico ubicados en las distintas bibliotecas de los E. U. Su objetivo es proporcionar ejemplos de este tipo de servicio para los interesados en la investigación de este tópico y para aquellos involucrados en su diseño. En muchos de los casos, no solamente se presentan los formatos de comunicación por correo electrónico sino también las políticas y procedimientos de las bibliotecas en relación a este tipo de servicios.

En el ámbito hispano, un ejemplo de este tipo de servicios de referencia es el denominado "Pregunte, Las bibliotecas responden" (<http://www.pregunte.org/pregunte/pub06.html>), el cual ha sido desarrollado en las bibliotecas españolas. Este tiene como objetivo: "crear un servicio de información público en la red Internet, a través de correo electrónico y web, gestionado de forma cooperativa entre bibliotecas de las diferentes comunidades autónomas, y coordinado por la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, del Ministerio de Cultura, a través de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria."

Asimismo, este proyecto pretende "impulsar el papel activo de las bibliotecas públicas en la sociedad de la información, como centros de información accesibles para todos, basados en colecciones de referencia, tanto las tradicionales, como formatos multimedia y recursos en la red"

"Las bibliotecas responden" funciona 24 horas, 365 días al año, y se compromete a contestar en un plazo máximo de tres días. Las preguntas pueden tratar sobre cualquier tema puntual y concreto. Está abierto a todos los ciudadanos españoles.

Por otro lado, en algunas bibliotecas latinoamericanas también se ha implementado este tipo de servicios de consulta en línea, el cual ha sido denominado "Consulte a un bibliotecario" o "Pregunte al bibliotecario". Algunos ejemplos de bibliotecas que prestan este servicio son:

La Biblioteca E. Irving Mohr de la Universidad Adventista del Plata (Argentina)
http://www.uapar.edu/biblioteca/pregunte_bibliotecario/

Biblioteca Max von Buch de la Universidad de San Andres (Argentina)
<http://www.udes.edu.ar/biblioteca/referencia/pregunte.htm>

La Biblioteca de la Universidad de Monterrey (México)
<http://www.udem.edu.mx/paso/biblioteca/qp/pregunte.htm>

Sin duda alguna, el correo electrónico permitió a las bibliotecas experimentar nuevos caminos y atender en otra forma las preguntas de consulta. Adicionalmente, éste motivó el surgimiento de servicios de referencia cooperativa con el propósito de trabajar con otras bibliotecas para dar respuesta a las preguntas de los usuarios, o bien, dirigir éstas a otras bibliotecas con mejores recursos o experiencia en ofrecer respuestas. Los servicios de referencia a través de correo electrónico fueron un camino rápido y fácil,

pero a la larga también resultó complicado porque no todas las bibliotecas tenían personal dedicado exclusivamente para contestar por el correo y el software no tenía las especificaciones necesarias para enseñar a los usuarios a efectuar estrategias de búsquedas o mostrar los sitios más relevantes, tal y como acontece en el escritorio de consulta donde el bibliotecario y usuario trabajan siempre juntos. Debido a lo anterior, las bibliotecas empezaron a buscar otras opciones tecnológicas que pudiesen ayudarles de mejor forma brindar los servicios de referencia en línea.

3.5. Consulta virtual

Al aumentar las opciones de las TICs, las bibliotecas las han utilizado para ampliar la variedad de los servicios de consulta. Además del correo electrónico y de los formularios web, ahora se han utilizado el “chat”, las teleconferencias y las videoconferencias, entre otras opciones para prestar un servicio de consulta en tiempo real, el cual ha empezado a ser conocido como “consulta virtual”, entre otras denominaciones.

En relación al servicio de consulta virtual, el *MARS Digital Reference Guidelines Ad Hoc Committee* de la *Reference and User Services Association* (2004), define a la referencia virtual como: “1.1 un servicio de referencia iniciado electrónicamente, a menudo en tiempo real, donde los usuarios emplean computadoras u otra tecnología de Internet para comunicarse con el personal de consulta sin estar físicamente presentes. Los canales de comunicación usados frecuentemente en la referencia virtual incluyen chat, videoconferencia, voz en computadora a través de IP, co-browsing, correo electrónico y mensajería instantánea. 1.2 Aunque los recursos en línea son a menudo utilizados para proporcionar referencia virtual, el uso de los recursos electrónicos para proporcionar respuestas no es en si mismo referencia virtual. 1.3 Las preguntas de referencia virtual a veces son complementada por teléfono, fax, en persona o por correo regular, sin embargo, estos modos de comunicación no son considerados virtuales.”

Por otro lado, Kéller (citado por Bao, 2003) define a los servicios de referencia interactivo basados en la web como “los servicios de referencia en la cual los bibliotecarios y usuarios son capaces para interactuar usando correo electrónico, videoconferencias, foros de discusión o chat durante la entrevista de la referencia virtual” (p.251).

Adicionalmente, Jara de Súmar (2002) menciona lo siguiente: “Recientemente se vienen desarrollando sistemas de comunicación sincrónica. Lesley Moyo, en *Reference anytime anywhere*, indica que hay en uso una serie de términos no muy claramente definidos para referirse a este tipo de servicios de valor agregado: ‘referencia en línea en tiempo real’ (ORR), ‘referencia digital’, ‘referencia virtual’, ‘referencia en vivo’, ‘referencia en línea’, ‘referencia electrónica’ (o también e-reference), ‘referencia remota’ (p. 22). Asimismo, esta autora señala que dentro de la literatura sobre este tema parece preferirse el término ‘referencia virtual,’ y que en el mercado actualmente se encuentran

varios sistemas comerciales que se ofrecen con ese nombre.” Adicionalmente, señala lo siguiente: “La referencia virtual, en tiempo real, abre toda una nueva gama de posibilidades, utilizando tecnologías existentes pero hasta ahora no utilizadas en los servicios de referencia. Cuando las bibliotecas pasaron de la carta y el fax al correo electrónico, simplemente ofrecieron una dirección postal adicional a los usuarios. El paso al servicio de referencia virtual no es tan sencillo. Se requiere contar con software especial, aún en los casos más sencillos de empleo de una forma de ‘chat’ o charla electrónica, o de mensajería instantánea. Cuanto más valor agregado se incluya, más compleja se vuelve la implementación y más capacitación se requiere, sobre todo de parte del bibliotecario” (p. 9).

Ciertamente, los servicios de referencia han tenido una larga historia ligada con el uso del teléfono, las redes de computación y ahora con Internet. Muchos de los servicios actuales operan vía correo electrónico, pero en algunos proyectos han empezado a ser utilizados otros recursos como: videoconferencias, espacios para trabajar en estanterías virtuales, listas de correos y “chat” en un esfuerzo para crear mayores interacciones aproximándose a brindar un servicio de referencia de “cara a cara.” En este sentido Bao (2003) considera que los servicios de referencia virtual o servicios de referencia interactiva pueden ser definidos como “los servicios de referencia en la cual los bibliotecarios y usuarios son capaces de interactuar usando correo electrónico, videoconferencias, foros de discusión o “chat” durante el proceso de la entrevista en la referencia virtual” (p.250).

Un número considerable de bibliotecas están ahora empezando a desarrollar e implementar servicios de consulta a través del “chat”. Aunque el primer servicio basado en “chat” solamente permitió el intercambio de un mensaje corto entre el usuario y el bibliotecario, ahora, gracias al desarrollo e incremento de software con mayores capacidades, la interacción en línea entre el usuario y el bibliotecario de referencia ha crecido abundantemente (Francoeur, 2001). Una de las ventajas de este tipo de servicios de referencia es que la entrevista es esencialmente una interacción individual y privada entre el bibliotecario y el usuario.

Uno de los ejemplos del software que han sido desarrollados para permitirles a los bibliotecarios proporcionar servicios de consulta en tiempo real es el denominado 24/7 Reference, desarrollado por el Online Library Computer Center[OCLC](2004). Este permite:

Comunicación con los usuarios en tiempo real (chat).

Guiar a los usuarios a los mejores recursos en Internet.

Enviar archivos, imágenes y presentaciones en powerpoint a la computadora del usuario.

Usar formularios preestablecidos para mensajes en chat y páginas web para mejorar la eficiencia.

Organizar documentos por tema, idioma, categorías o cualquier otro método que se requiera.

Conducir reuniones de hasta 20 participantes y compartir páginas web entre ellos.

Adaptar el software para integrarlo dentro del sitio web de la biblioteca.

Establecer redes para transferir solicitudes complejas a un experto local o remoto.

Tener acceso a los reportes y registros de las transacciones con los usuarios, así como a una amplia variedad de estadísticas de uso a través de una solicitud previa.

Las tecnologías y software que permiten a los usuarios de Internet comunicarse en tiempo real han sido usadas para proporcionar servicios de referencia digital. Al respecto, Kasowitz (2003) menciona que el uso de éstas se remonta a 1995 cuando la *Internet Public Library* experimentó con un "chat" basado en texto denominado *MOO (Multi-user Object Oriented)*. Los esfuerzos más recientes incluyen la utilización de productos comerciales como el *Conference Room WebMaster*, además de soluciones desarrolladas para casos específicos como la del proyecto *Temple University Libraries' Interactive Reference*.

Asimismo, el software de mensajería instantánea como *AOL Instant Messenger* y *ICQ* han permitido a los bibliotecarios comunicarse en tiempo real con sus usuarios. La mensajería instantánea permite a los bibliotecarios de consulta indicar su disponibilidad a través de una lista de contactos, compartir URLs y archivos con sus usuarios, así como obtener registros de las sesiones. Algunos de estos productos son gratuitos pudiendo ser bajados a las computadoras de los bibliotecarios y de los usuarios. Los productos de mensajería instantánea incluyen la opción de "chat", ofreciendo la opción de comunicarse sincrónicamente en un ambiente compartido.

El software para contacto web permite una interacción entre los bibliotecarios y sus usuarios, estableciendo mecanismos de ruteo para transferir preguntas entre instituciones y "browsing" colaborativo (permitiendo a los bibliotecarios desplegar páginas web en las pantallas de las computadoras de los usuarios). Algunos productos también han sido diseñados específicamente para el uso en bibliotecas como el *Virtual Reference Software* de *LSSI* y el *24/7 Reference* del *Metropolitan Cooperative Library System*, aunque otros productos comerciales como *LivePerson* pueden ser adaptados para su uso en ambientes bibliotecarios.

Otra serie de ejemplos de softwares utilizados para servicios de consulta virtual pueden ser encontrados en la sección *Real Time Digital Reference Technologies* del sitio *LiveRef(sm)*:

A Registry of Real-Time Digital Reference Services.

(<http://www.public.iastate.edu/~CYBERSTACKS/LiveRef.htm>), compilado y mantenido por Gerry McKiernan.

Por otra parte, es importante señalar que en el año 2002, más de 1000 bibliotecas en los Estados Unidos ofrecían el servicio de referencia virtual, otras más lo estaban

desarrollando y existían más de 30 versiones de software para soportarlo, las cuales estaban en constante actualización. (Dougherthy, 2002). Adicionalmente, Merlo Vega y Sorli Rojo (2003) mencionan lo siguiente: "Distintos países están llevando a cabo iniciativas nacionales para el desarrollo de servicios de referencia que, apoyados o no en bibliotecas, respondan cualquier cuestión que tengan los usuarios de Internet de dicha nación o que cualquier persona, independientemente de su nacionalidad, tenga sobre este país. En poco tiempo estos servicios se han consolidado e, incluso, han ampliado sus posibilidades, ofreciendo conexiones en directo a través de chat desde donde plantear las consultas. Estos proyectos se están viendo completados por otros similares gestionados por instituciones públicas o privadas, que han puesto en línea sus servicios Ask a librarian (pregunte a un bibliotecario), también llamados Q & A Services (servicios de preguntas y respuestas)."

Merlo Vega y Sorli Rojo (2003) también señalan que dentro de la gran gama de opciones de este tipo de servicios se encuentran iniciativas de países, como la canadiense *Virtual Reference Canada* (<http://www.nlc-bnc.ca/vrc-rvc/index.html>), coordinada por la Biblioteca Nacional de Canadá o proyectos con costo como *Question Point* (<http://www.questionpoint.org/>), el cual a través de OCLC se ofrece a bibliotecas que quieran contar con servicios de referencia en tiempo real. También existen servicios de referencia en línea que ofrecen distintas bibliotecas públicas bajo la denominación de *Global librarian* (<http://www.globallibrarian.info/>), los cuales preferentemente atienden a sus usuarios, aunque no descartan las cuestiones que procedan de personas externas. Por otro lado, existen algunos servicios que, aunque se difunden como sistemas de referencia, simplemente son motores de búsqueda que combinan los términos introducidos por los usuarios en un formulario.

Los principales ejemplos de éstos son *Ask Jeeves* (Ask.com) (<http://ask.com/>) y *Wondir* (<http://www.wondir.org/>). Adicionalmente, existe una multitud de servicios de pregunta a especialistas como son: *Ask the captive expert* ([http://www.captive.com/Ask The Expert.html](http://www.captive.com/Ask%20The%20Expert.html)), el especializado en matemáticas, *Ask Dr. Math* (<http://mathforum.org/dr.math>) o cualquiera de los que se encuentran incluidos en el directorio *All Experts* (<http://www.allexperts.com/>), donde se concentran direcciones de voluntarios dispuestos a contestar cualquier pregunta relacionada con sus áreas de especialización. Otra categoría de este tipo de servicios son los enfocados a responder las cuestiones de usuarios infantiles, como *Ask Earl* ([http://www.yahooligans.com/content/ask earl](http://www.yahooligans.com/content/ask%20earl)) de temática general o *SpaceKids* (<http://spacekids.broaddaylight.com/spacekids/index.shtm>), que responde a cuestiones de carácter científico.

Entre los principales objetivos de las bibliotecas que ofrecen servicios de referencia virtual se puede encontrar, en primer lugar, el deseo de extender el radio físico de sus operaciones más allá de las paredes de la biblioteca. Esto les permite atraer nuevos usuarios que eventualmente harán uso de otros servicios. Sin embargo, una de las metas del servicio de referencia virtual debe ser ofrecer un nivel de servicios similar al que los usuarios puedan esperar como si asistieran físicamente a la biblioteca.

Por otro lado, no obstante que la referencia en tiempo real conlleva muchos beneficios para los bibliotecarios y los usuarios, también presenta muchos retos. Por ejemplo, los bibliotecarios deben combinar su tiempo entre los usuarios en línea, los que acuden a la biblioteca y los que se comunican por teléfono. El personal debe ser entrenado para utilizar las herramientas de comunicación en tiempo real y un apoyo técnico continuo debe estar disponible para apoyar el funcionamiento del sistema.

Una serie de ejemplos de bibliotecas que proporcionan servicios de referencia virtual pueden ser encontrados en el sitio *LiveRef(sm): A Registry of Real-Time Digital Reference Services* (<http://www.public.iastate.edu/~CYBERSTACKS/LiveRef.htm>). Asimismo, algunos ejemplos de servicios de este tipo que han sido desarrollados e implementados en diversas bibliotecas son enumerados y descritos por Merlo Vega y Sorli Rojo (2003), encontrándose entre ellos:

AskNow! [Australia]

<http://www.asknow.gov.au/public/index.html>

“El Council of Australian State Libraries (CASL) ha puesto en marcha este proyecto a partir del cual cualquier ciudadano australiano (o de cualquier parte del mundo) puede enviar sus preguntas, sean del tema que sean. Dichas cuestiones serán respondidas por un equipo de personas integrado por el personal las bibliotecas participantes en esta experiencia, fundamentalmente bibliotecas públicas estatales: National Library of Australia, ACT Library and Information Service, State Library of New South Wales, Northern Territory Library and Information Service, State Library of Queensland, State Library of South Australia, State Library of Tasmania, State Library of Victoria y State Library of Western Australia. Las consultas se realizan en tiempo real, ya que se emplea un software de mensajería instantánea, que también permite que el referencista muestre al usuario páginas web de su interés al tiempo que se van contestando las cuestiones planteadas. Algunas de las bibliotecas participantes ofrecen este mismo servicio de forma independiente, para preguntas relacionadas con su comunidad. Esta iniciativa todavía se presenta como experimental, pero ya está en pleno funcionamiento, eso sí, limitada a un horario y unos días concretos (lunes a viernes). Emplea el software 24/7, que ha sido probado con gran éxito por muchas bibliotecas estadounidenses.”

Ask a Librarian (Toronto Public Library) [Canada]

http://www.tpl.toronto.on.ca/ask_index.jsp

“La Biblioteca Pública de Toronto ha puesto en funcionamiento hace unos meses un servicio de referencia en línea, que amplía los que ya ofrecía hasta el momento. Aunque parte de una biblioteca específica, no limita el acceso a nadie, por lo que cualquier persona puede enviar sus cuestiones, ya sea a través de los formularios realizados a tal efecto o a partir de un chat con el personal referencista. Además, se ofrece la posibilidad de preguntar mediante una llamada de teléfono. El servicio de referencia se plantea de forma diferenciada dependiendo de la edad de los demandantes, existiendo un formulario específico para niños y jóvenes y otro para adultos. Como viene siendo habitual el chat está limitado a unos días (lunes a sábados)

y horas. Sin embargo, si se prefiere realizar las consultas a través del formulario, entonces no hay restricciones horarias. En este caso, la biblioteca se compromete a responder en 24 horas, excepto las cuestiones realizadas en fin de semana. Esta iniciativa canadiense se completa con las que están llevando a cabo de forma conjunta distintas bibliotecas, coordinadas por la Biblioteca Nacional de Canadá. No obstante, el servicio canadiense de referencia cooperativa está restringido a las bibliotecas que pertenecen a esta red.”

Biblioteksvagten [Dinamarca]
<http://www.biblioteksvagten.dk/>

“Dinamarca es uno de los países que antes ha desarrollado eficaces servicios nacionales de referencia en línea. «Biblioteksvagten» es el mejor ejemplo de cómo organismos públicos pueden poner en marcha iniciativas para que sus ciudadanos, o cualquier persona que lo desee, planteen sus preguntas y éstas sean atendidas de forma rápida y eficaz. El servicio de referencia danés se ofrece tanto en tiempo real, a través de un chat, como de forma diferida, a partir de un formulario en el que el usuario realiza su consulta. El chat está limitado a un horario (de lunes a domingo), pero no a temáticas ni personas. Las únicas cuestiones de las que este servicio no informa son las relacionadas con algunos terminos legales o jurídicos. El servicio es gratuito, aunque si se requiere algún tipo de documentación, como fotocopias, el pago de los gastos corresponderá al usuario. Además del chat y del formulario los usuarios pueden plantear sus dudas por correo electrónico y por teléfono. Este servicio de referencia se completa con otros dos servidores que mantiene la misma institución, The Danish National Library Authority; en uno de ellos, accesible desde < <http://www.fng.dk/> >, se ofrecen recursos seleccionados para el publico de bibliotecas públicas y, en el otro, que se puede consultar desde < <http://www.bibliotek.dk/> >, se ofrecen los datos de las bibliotecas danesas, así como la consulta a los catálogos de las que dependen de instituciones públicas.”

24/7 Reference [Estados Unidos]
<http://www.247ref.org/>

“24/7 Reference es el nombre de un programa informático creado originariamente por el Metropolitan Cooperative Library System (MCLS) del sur de California, pero empleado ahora por un gran número de bibliotecas con la idea de prestar servicios de referencia en línea en tiempo real. El sistema permite que se mantenga una conversación con el personal responsable del servicio, quien puede ir orientando al usuario e incluso mostrándole en una parte de la pantalla páginas o documentos de utilidad para su consulta. Cerca de un centenar de bibliotecas utilizan este servicio, que en muchos casos también puede ser interrogado en español. A pesar de estar patrocinado por instituciones bibliotecarias estadounidenses, este servicio puede ser utilizado por cualquier usuario de Internet. Las bibliotecas personalizan el software para adaptarlo a las circunstancias de su clientela. La red de bibliotecas del MCLS permite que cualquier

persona que quiera hacer una pregunta la plantee en tiempo real, ya sea en castellano o en inglés, sin poner límites a los horarios ni a la temática de las preguntas.”

Ask a librarian (Library of Congress) [Estados Unidos]
<http://www.loc.gov/rr/askalib>

“La Biblioteca del Congreso de Estados Unidos ofrece la posibilidad de responder a las preguntas que se envíen a sus servicios de referencia. Dada la amplitud de colecciones y departamentos de esta biblioteca, los servicios de referencia son diferentes en función de los temas o colecciones en los que especializan. De esta forma, es posible encontrarse con servicios de referencia de colecciones generales (economía, ciencias sociales, derecho, etc.), colecciones internas (áreas geográficas) y formatos especiales (manuscritos, música, etc.). Algunas de estas secciones permiten las consultas en tiempo real mediante un chat en horario limitado (lunes a viernes), pero todas ofrecen un formulario a partir del cual enviar las preguntas. Esta biblioteca participa en el proyecto Question Point, por lo que algunas consultas serán respondidas por bibliotecas externas. En su política de actuación indica qué preguntas no se atienden: bibliografías extensas, trabajos académicos o para estudiantes, traducciones o cuestiones relacionadas con genealogía o heráldica, por ejemplo. También existe la posibilidad de plantear preguntas en español, pero sólo sobre cultura hispánica. En este caso las respuestas se recibirán antes de cinco días hábiles, aunque en otras secciones la resolución de las preguntas se hace en menos tiempo.”

Ask ERIC [Estados Unidos]
<http://ericir.syr.edu/>

“Dentro de los servicios de The Educational Resources Information Center (ERIC), dependiente del U.S. Department of Education, se encuentra AskERIC, servidor de información que dispone de varios sistemas para ayudar a sus usuarios en la resolución de sus consultas. Por una parte, se realiza un directorio temático en el que se seleccionan y comentan los recursos de mayor interés de un amplio número de disciplinas. Estos enlaces se pueden consultar a través del índice jerárquico, o bien recuperar de forma automática a partir del buscador. Además, AskERIC incluye un directorio de recursos de referencia en línea, que ya fue mencionado en los primeros párrafos de este artículo. Pero dispone también de un servicio propio a través del cual se reciben las consultas de los usuarios y las responden. Dicho servicio de preguntas y respuestas, llamado Question & Answer (Q&A) Service, permite que los usuarios envíen sus consultas a partir de un formulario o bien, en determinados días y horas, realicen un chat mediante el software 24/7 con los especialistas de este servicio, para efectuar directamente las consultas. Asimismo, puede ser interrogado el archivo de preguntas y respuestas. Dado que es un recurso de tipo educativo en el formulario se insiste en la finalidad de la consulta y en la edad del usuario. Los recursos de este servidor se completan, entre otras páginas de interés, con los mensajes enviados a la lista de distribución especializada en referencia que administra esta institución, así como con la

interrogación a la base de datos ERIC de documentos de interés educativo, de fama internacional por su utilidad.”

Bibliotekvakt [Noruega]
<http://www.bibliotekvakt.no/>

“Este servicio de referencia en línea parte de un proyecto anterior, denominado *Bibliotekvakt* i Vestfold, llevado a cabo con éxito entre los meses de enero y junio de 2002 y en el cual se pretendía experimentar la eficacia de un servicio nacional de referencia en tiempo real, ya que estaba asentado el uso del correo electrónico como medio para resolver las preguntas de los usuarios de Internet en este país nórdico. En la actualidad el proyecto es una iniciativa del Statens bibliotektilsyn, máxima entidad bibliotecaria estatal y participan en el mismo catorce bibliotecas, coordinadas por la biblioteca pública de Vestfold, quien se presenta además como una biblioteca de bibliotecas, ya que presta servicios de planificación y desarrollo bibliotecarios. En este caso, el servicio de referencia se ofrece a través de un chat, que sólo podrá realizarse de lunes a viernes en un horario determinado. No obstante, existe la posibilidad de comunicar las consultas a una de las bibliotecas de la red, a través del formulario que ofrece la biblioteca pública de Oslo. El servicio dispone de páginas explicativas sobre el funcionamiento del programa Live Person, que emplean para realizar el chat, así como de informes que resumen la actividad llevada a cabo hasta el momento. Una pequeña parte de esta información está en inglés, el resto sólo puede ser consultada en noruego.”

Por otro lado, en nuestro medio, una de las pocas bibliotecas que han implementado el servicio de “Pregunte a un bibliotecario” utilizando el “chat” como uno de los medios de comunicación interactiva, además del correo electrónico, es el caso de la Biblioteca de la Universidad de Monterrey (<http://www.udem.edu.mx/paso/biblioteca/qp/patronchat.htm>).

3.6. Implicaciones de los servicios de consulta actuales

Sin duda alguna, el incremento de los recursos de información electrónica y la utilización de las tecnologías de la información han venido a modificar substancialmente el servicio de consulta trayendo consigo una serie de ventajas, riesgos y oportunidades para el bibliotecario de consulta. Al respecto, Alvarez Mallol (2003) menciona lo siguiente: “los catálogos en línea y las bases de datos en CD-ROM han permitido al usuario buscar información de manera conjunta en muchas y diferentes bases de datos, evitándole tener que trabajar con grandes volúmenes de papel. Los resultados pueden ser seleccionados, grabados, impresos, etc. por el mismo usuario, evitándole el esfuerzo de tener que copiar o fotocopiar cada registro que sea de su interés. Al mismo tiempo, y sobre todo en las bibliotecas académicas, se proporciona el acceso a bases de datos en CD-ROM cuyos lenguajes de interrogación son cada vez más sencillos y transparentes para los usuarios, los cuales ya no necesitan al bibliotecario como

intermediario. A pesar de que muchos usuarios aún son reticentes a la utilización de computadoras, cada vez es mayor el número de éstos que valoran positivamente la capacidad de recuperación de información a través de medios electrónicos más que en medios impresos. Actualmente la mayoría de las bibliotecas disponen de servidores públicos de información cubriendo los siguientes servicios:

Información sobre la biblioteca y sus servicios.

Acceso directo a catálogos (del propio centro o del resto de las bibliotecas conectadas a Internet, así como de bibliografías electrónicas (bases de datos) e información sobre su uso.

Acceso a publicaciones electrónicas, así como a obras de referencia (enciclopedias, diccionarios, censos, estadísticas, etc.).

Búsquedas bibliográficas o DSI, visualización de boletines electrónicos de noticias y novedades, etc." (p.2).

Como resultado de lo anterior, en los nuevos servicios de referencia se pueden encontrar una serie de ventajas entre las que destacan las siguientes: La búsqueda electrónica aunque estimula el poder y la importancia del bibliotecario de consulta, también aparece algunas veces como una amenaza. Los usuarios pueden ahora recuperar información por ellos mismos sin tener que ir a la biblioteca o sin tener que solicitar la ayuda del bibliotecario. Durante el horario en que la biblioteca se encuentra cerrada, noches y fines de semana, los usuarios pueden buscar en bases de datos como *Dialog*, *FirstSearch*, *BRS*, etc., con unas tarifas más económicas que las aplicadas a las bibliotecas en horas de trabajo. Además, cada vez más servicios de información la hacen llegar directamente al usuario.

Lo anteriormente expuesto cuestiona el papel del servicio y del bibliotecario de consulta; sin embargo, Alvarez Mallol (2003) menciona que existen una serie de argumentos válidos para justificar su importancia y continuidad:

"En primer lugar, ciertamente los usuarios pueden tener la capacidad de acceder directamente a los bases de datos, pero pueden no tener la experiencia y el conocimiento suficiente para obtener una respuesta adecuada y pertinente. El bibliotecario experimentado puede tener esas cualidades.

En segundo lugar, las bibliotecas pueden ofrecer los servicios de búsqueda en línea, sin cargo adicional para el usuario, como se ha hecho siempre con las fuentes en papel.

Los bibliotecarios pueden utilizar sus conocimientos, habilidades y experiencia en la organización y búsqueda de información. El estatus del bibliotecario como experto profesional se mantendrá intacto y su importancia será reconocida, al guiar y controlar el proceso de búsqueda de información por parte de los usuarios" (p.4).

Ciertamente, las nuevas alternativas de los servicios de consulta traen consigo una serie de ventajas; sin embargo, también se presentan una serie de problemas. Al respecto Alvarez Mallol (2003) señala que en los últimos años la evaluación de los servicios de referencia (preguntas-respuestas, formación, búsquedas en bases de datos, etc) ha despertado gran interés y sorprendentemente algunos estudios que han evaluado la resolución de las preguntas en el mostrador de referencia muestran datos desalentadores. Al mismo tiempo que la computadora ha aumentado el poder de recuperación de la información, los estudios muestran que sólo el 50 o 60% de las preguntas son contestadas de forma satisfactoria. En esta situación intervienen factores como:

“Falta de preparación del personal en relación no sólo con el uso de las fuentes de información a su disposición, sino de su existencia o conocimiento de cuáles son las más pertinentes

Falta de claridad en el tema buscado por desconocimiento del mismo por parte del usuario.

Carencia de obras de consulta y de la infraestructura en equipo de cómputo

No contar con las suficientes computadoras para dar servicio de acceso a las bases de datos, funcionamiento efectivo de las máquinas de reprografía, etc” (p.1).

Asimismo, Bao (2003) menciona que algunas de las experiencias obtenidas en los nuevos servicios de consulta fueron que los recursos de hardware y software han sido insuficientes para cubrir las demandas de los usuarios, así como un insuficiente ancho de banda para proporcionar los niveles de servicio necesarios.

Como se puede observar a través de lo anteriormente expuesto, el uso del correo electrónico y la charla a través de “chat” son las formas más comúnmente utilizadas en los nuevos servicios de consulta. Sin embargo, también existe la preocupación de que el bibliotecario ayude al usuario no solamente buscando la respuesta o proporcionándole la fuente en la que puede encontrar la información, sino ayudándolo a utilizar los recursos necesarios para efectuar personalmente sus búsquedas. Es decir, que así como anteriormente se le daba a un usuario un libro abierto en la página en la que se encontraba la información deseada o se le refería al documento que buscaba, ahora lo que se debe hacer es indicarle la dirección electrónica de una página (URL) o proporcionarle instrucciones precisas para navegar de un enlace a otro, a la vez que se le indican las palabras claves más adecuadas para efectuar sus búsquedas.

Sin duda alguna, el contexto en que actualmente se encuentra inmerso el servicio de consulta conlleva una serie de retos que los bibliotecarios de consulta deberán enfrentar para ofrecer un servicio eficiente en la biblioteca actual. Lo anterior implica, en primer lugar, tomar conciencia de que nos encontramos en una nueva era de la

información, en donde los cambios tecnológicos están a la orden del día, por lo que es necesario tener una mentalidad abierta para aceptar dichos cambios. Por otro lado, el bibliotecario de consulta deberá prepararse, entrenarse y estar listo para conocer y utilizar los desarrollos tecnológicos que se vayan presentando con el paso del tiempo, así como adquirir las habilidades que le permitan brindar un servicio de consulta de calidad.

3.7. Instrucción en línea de usuarios

Como ha sido mencionado anteriormente, el número de sitios en Internet se ha incrementado lo cual se vuelve un problema para los usuarios en lugar de una ayuda para responder a sus necesidades puesto que el monto de información localizada en muchas ocasiones es exorbitante. Adicionalmente existe una gran variedad de recursos en donde los criterios tradicionales de calidad no han sido aplicados. La estabilidad, permanencia y seguridad de los documentos no es confiable. El uso de mecanismos para la descripción de los documentos y de vocabularios controlados para su recuperación no ha sido aplicado en forma uniforme. Además de lo anterior, el uso de recursos de información electrónica ha alcanzado gran popularidad entre estudiantes y académicos. Por todo lo anteriormente expuesto y considerando que una de las funciones básicas del servicio de consulta o referencia es y continuará siendo la de instruir a los usuarios, diversas bibliotecas han desarrollado programas de instrucción en línea o tutoriales para apoyar esta función.

Otro ejemplo de esta serie de herramientas para apoyar la función de instrucción de usuarios es el mencionado por Fecko (1997), denominado *Library/Tutor*, desarrollado por el *Wascana Institute of Regina* de Saskatchewan, Canada. Aunque actualmente este programa ha cambiado su nombre a "*Instrucción/Help*" (*Wascana Institute of Regina*, 2004), mantiene los objetivos y funciones señalados por Fecko (1997). El programa está diseñado para que los estudiantes aprendan por sí mismos:

Conceptos básicos de computación

A conocer la biblioteca a través de un recorrido por sus áreas y servicios más comunes

Arreglo de los materiales de acuerdo al sistema de clasificación de la Biblioteca del Congreso de los E. U.

Búsqueda de información en catálogos, índices y resúmenes.

Tipos de fuentes de información: libros, materiales de referencia, publicaciones seriadas, colecciones especiales y recursos por áreas específicas.

Búsquedas de recursos electrónicos en diversas bases de datos y en Internet.

Selección de un tema y obtención de información para la elaboración de trabajos escolares.

Búsquedas de información: pasos de la búsqueda, estrategias, pistas y solución de problemas.

Evaluación de la información a través de la aplicación de criterios.

Elaboración de citas.

Otro ejemplo de este tipo de herramientas es el programa interactivo denominado *net.TUTOR*, desarrollado a partir de 1996 por el sistema de Bibliotecas Universitarias del Estado de Ohio (Ohio State University Libraries, 2004). El nombre de este programa incluye un acrónimo, el cual representa el objetivo general de este proyecto: *Teaching Useful Techniques for Online Research*.

Los motivos que dieron lugar a la generación del programa *net.TUTOR* fueron:

Utilizar un modelo conceptual, y no solamente uno operativo, para aprender los conceptos relacionados con la búsqueda en Internet y los mecanismos de búsqueda en otras situaciones similares.

Emplear los principios del aprendizaje activo, proporcionando oportunidades prácticas y la retroalimentación apropiada y necesaria.

Permitir una autoevaluación y una selección flexible de las actividades y canales de comunicación del usuario.

Utilizar la tecnología web apropiada y efectivamente para: Asegurar que la información sea accesible por todos los usuarios. Demostrar aplicaciones relevantes de multimedia y recursos de aprendizaje.

Este programa incluye cuatro aspectos: Comunicación: procedimientos para conectarse, enviar y recibir correo electrónico y participar en listas de discusión; Uso y manejo de la información: como almacenar, mover y proteger la información en una computadora; Búsquedas: aprender a usar las herramientas de las bibliotecas, seleccionar las adecuadas para cada tarea y evaluar la información encontrada; Aplicaciones de software: aprender el uso de procesadores de texto, hojas de cálculo, presentaciones y gráficas además de la utilización de multimedia y construcción de páginas web.

Otro ejemplo más es el programa desarrollado en la Universidad de Colorado del Norte (University of Northern Colorado, 2004), el cual ha sido denominado *UNC Library Tutor*. Lisa Blankenship, Instructora de los Servicios Bibliotecarios de esta Universidad, desarrolló este programa tomando en consideración los documentos *Model Statement of Objectives for Academic Bibliographic Instruction* adoptado por la *Association of College and Research Libraries/Instruction Section* y *1994 Model Information Literacy Guidelines* (1994) del *Departamento de Educación de Colorado*.

El objetivo de este programa es que los estudiantes formulen e implementen estrategias para la búsqueda de información. Este se encuentra conformado por cuatro fases o indicadores, cada una de las cuales persigue los siguientes objetivos particulares: 1) Demostrar como las bibliotecas de la UNC están físicamente organizadas y como se

puede tener acceso a ellas, 2) Determinar las direcciones a seguir para una búsqueda de información, a través de la formulación de preguntas y la selección de tipos de fuentes, 3) Identificar fuentes útiles de información como catálogos, índices e Internet, 4) Evaluación de la fuentes de información apropiadas y confiables .

Un ejemplo mexicano de instrucción de usuarios en línea se encuentra presente en la Biblioteca Digital del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (1994). Esta posee una serie de documentos que le permiten aprender al usuario como llevar a cabo búsquedas en el catálogo, como citar, como evaluar recursos electrónicos, así como manuales para el acceso a diferentes bases de datos y listas de recursos electrónicos en diferentes áreas.

A través de los ejemplos anteriormente presentados puede ser observado que al igual que en los medios impresos utilizados para apoyar la instrucción de usuarios, dentro de las alternativas en línea desarrolladas por diferentes bibliotecas existe una gran diversidad. En algunos casos únicamente se utiliza la tecnología para proporcionar información en una página web acerca de cómo efectuar las búsquedas en distintas fuentes de información como bases de datos mientras que en otros se proporcionan programas que permiten el autoaprendizaje de conocimientos y habilidades. No obstante lo anterior, las tecnologías adoptadas por las bibliotecas están cambiando la forma en como se está llevando a cabo actualmente la instrucción de usuarios.

La utilización de las tecnologías para la instrucción de usuarios ha traído consigo una serie de retos. Hinchliffe y Woodard (2001) señalan que los bibliotecarios de consulta tendrán que moverse de un enfoque centrado en la enseñanza a otro donde el punto central sea el aprendizaje. El nuevo énfasis involucra el aprendizaje de contenidos, herramientas, habilidades, competencias, actitudes y procesos que el usuario necesita para ser independiente. La formación de individuos con habilidades informativas en el ambiente actual de la información les proporcionara también las habilidades para desenvolverse y adaptarse en ambientes futuros. Dado que muy pocos individuos acudirán en persona a la biblioteca para solicitar ayuda o participar en los talleres que ésta organice, el bibliotecario deberá buscar formas para proporcionarles instrucción cuando la necesiten. Esto no solamente significa la creación de tutoriales y materiales de instrucción en línea sino involucrarse en el desarrollo de "páginas de ayuda", software de búsqueda y portales de la biblioteca. Asimismo, este cambio de énfasis en la instrucción de usuarios implica que también se deberá evaluar el impacto que la instrucción tiene sobre la habilidad de los usuarios para llevar a cabo sus actividades.

Por otro lado, en opinión de Elmborg y Manning (1999) uno de los mecanismos para lograr programas de instrucción en línea efectivos es el trabajo conjunto con los profesores. Trabajando conjuntamente con ellos, el proceso de investigación podrá ser el núcleo de los programas de instrucción de usuarios y éstos podrán ayudar a los estudiantes a entender el panorama cambiante del mundo de la información. En el nuevo ambiente de la información, ya no basta solamente con la inclusión de un programa de instrucción de usuarios de unas pocas horas dentro un curso impartido por los profesores. Asimismo, dos aspectos tienen que ser considerados en la instrucción

de usuarios en línea para que ésta tenga éxito. El primero de ellos implica que los módulos de instrucción tienen que ser profesionalmente presentados. En los tiempos actuales, los estudiantes son consumidores sofisticados de multimedia y para que los módulos de instrucción cumplan con su objetivo, necesitan una presentación adecuada y atractiva, además del contenido intelectual. La segunda involucra el trabajo conjunto con los profesores, si no se cuenta con la aceptación de los éstos, no importa que tan buenos sean los módulos de instrucción.

Finalmente, es importante mencionar que el desarrollo de los programas de instrucción de usuarios es recomendable utilizar algunas de las formas de enseñanza señaladas en el documento "Guidelines for Instruction Programs in Academic Libraries" elaborado por la Association of College and Research Libraries (2004):

Asesoría a los individuos durante el proceso de la entrevista de referencia

Sesiones y consultas extensas sobre investigación

Instrucción individualizada

Ayudas de instrucción electrónicas o impresas

Instrucción grupal en forma tradicional o salones electrónicos

Tutoriales e instrucción basada en web

Formas asíncronas de instrucción (correo electrónico, *bulletin boards*)

Formas síncronas de instrucción (software para chat, videoconferencia) y uso de software para cursos

Aprendizaje a distancia, híbrido o distribuido, así como una combinación de todos éstos

Asimismo, en los medios de instrucción seleccionados deberán emplearse estrategias de aprendizaje activo y técnicas que fomenten en los que aprenden el desarrollo de habilidades de pensamiento crítico en relación con el desarrollo de habilidades informativas. La planeación de tales estrategias deberá ser llevada a cabo en forma colaborativa con los profesores para incrementar el compromiso de los estudiantes en su proceso global de aprendizaje y llevar estas experiencias hacia una opción más reflexiva de la recuperación, evaluación y uso de la información.

Adicionalmente, en el desarrollo e implementación de los programas de instrucción de usuarios en línea, es importante tomar en cuenta lo señalado en todos y cada uno de los puntos que integran este documento: establecimiento de los objetivos, identificación del contenido del programa de instrucción, identificación de modelos de instrucción,

estructura del programa, evaluación, apoyos y financiamiento del programa, apoyos para el desarrollo continuo del programa.

Por otro lado, también es importante considerar lo señalado en las "Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la enseñanza superior" de la *Association of College and Research Libraries* (2004a):

"Las aptitudes para el acceso y uso de la información están en relación con las destrezas en tecnologías de la información, pero tienen unas implicaciones mucho más amplias para el individuo, el sistema educativo y la sociedad. Las destrezas en tecnologías de la información capacitan a un individuo para usar ordenadores, aplicaciones informáticas, bases de datos y otras tecnologías para alcanzar una gran variedad de metas académicas, laborales y personales. Los individuos competentes en el acceso y uso de la información necesariamente tienen que dominar determinadas destrezas tecnológicas...

El "dominio" de las tecnologías de la información puede requerir la aportación de destrezas más intelectuales que el aprendizaje rutinario de aplicaciones informáticas que se asocia con las "habilidades en el uso de ordenadores", pero el enfoque central sigue estando en la tecnología misma. Por el contrario, las aptitudes para el acceso y uso de la información constituyen un marco intelectual para la comprensión, hallazgo, evaluación y utilización de la información - actividades todas ellas que pueden ser llevadas a cabo en parte gracias al dominio de tecnologías de la información y en parte por métodos de investigación contrastados, pero sobre todo, y más importante, por medio del discernimiento crítico y el raciocinio. Las aptitudes para el acceso y uso de la información inician, mantienen y amplían el aprendizaje continuo a lo largo de toda la vida por medio de competencias que pueden servirse de la tecnología pero que, en última instancia, son independientes de ella."

Referencias:

Alvarez Mallol, Conxa (2003). Servicios de referencia electrónicos. <http://www.ub.es/bub/prova/sr1141.htm> [Consultado: 17 de Abril, 2004].

Association of College and Research Libraries (2004). Guidelines for instruction programs in academic libraries. <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/guidelinesinstruction.htm> [Consultado: 22 de Septiembre, 2004].

Association of College and Research Libraries (2004a). Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la enseñanza superior. <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/informationliteracycompetencystandards.htm> [Consultado: 22 de Septiembre, 2004].

Bao, Xue-Ming (2003). A study of web-based interactive reference services via academic library home pages. *Reference & User Services Quarterly*. 42(3), 250-256.

Bustamante Rodríguez, Antonio Tomás y Padial León, Alicia (2002). Bibliotecas electrónicas, digitales y virtuales: conceptualización del nuevo modelo de biblioteca. En: *XII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía: los nuevos retos de los servicios bibliotecarios* (pp. 279-288). Malaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios.

Dougherty, Richard M. (2002). Reference around the clock: is it in your future? *American Libraries*. 33(5), 44-46.

Elmborg, James y Manning, Alison (1999). Jim and Alison do user education: English 101 and beyond at Washington State University Libraries. *The reference librarian*. 64, 45-52.

Fecko, Mary Beth (1997). *Electronic resources: access ands issues*. London: Bowker-Saur.

Ferrer Sapena, Antonia, Moreno Núñez, María T., Díaz Novillo, Susana, Lloret Romero Nuria y Peset Mancebo, Fernanda (2002). Guía metodológica para la implantación de una biblioteca digital universitaria. En: *XII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía: los nuevos retos de los servicios bibliotecarios* (pp. 159-173). Malaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios.

Francoeur, Stephen (2001) Applying information competency to digital reference. <http://www.ala.org/rusa/search.htm>. [Consultado: 27 de Junio, 2004]

Fullerton, Vera. (2002) Proyecto de normas de referencia digital de FIAB. <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drsp.htm> [Consultado: 19 de Mayo, 2004].

García Camarero, Ernesto y García Melero, Luis Angel (2001). *La biblioteca digital*. Madrid: Arco/Libros

Gosling, Mary. (2002). Servicio de referencia. Bogotá : Rojas Eberhard Editores.

Hinchliffe, Lisa Janicke y Woodard, Beth S. (2001). Instrucción. En: Richard.E. Boop y L. C. Smith (Eds.) *Reference and information services* (pp. 177-209). Englewood, Colo.: Libraries Unlimited.

Kasowitz, Abby S. (2003). Trends and issues in digital reference services. <http://www.michaellorenzen.com/eric/digital-reference.html> [Consultado: 22 de Septiembre, 2004].

Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (2004). *Biblioteca Digital*. <http://biblioteca.itesm.mx/3.0/> [Consultado: 25 de Septiembre, 2004].

Jara de Súmar, J. (2002). *El trabajo de referencia en la era digital*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Departamento de Humanidades.

Merlo Vega, José Antonio y Sorli Rojo, Ángela (2003). Pregunte a un bibliotecario: servicios de referencia en línea. En: *Revista Española de Documentación Científica*. 26(1), 91-101.

Ohio State University Libraries (2004). *net.TUTOR*. <http://gateway.lib.ohio-state.edu/tutor/> [Consultado: 22 de Septiembre, 2004].

Online Library Computer Center (2004). 24/7 Reference. <http://www.247ref.org/index.cfm> [Consultado: 22 de Septiembre, 2004].

Rader, Hanelore B. (2001). The teaching library . En: S. C. Dodson y G. L. Menges (Eds.) *Academiclibraries:myths and realities: proceedings of the third National Conference of the Association of College and Research Libraries* (pp. 234-237). Chicago: Association of College and Research Libraries.

Reference: Closing in on 24/7 (2004). <http://www.ala.org/Content/NavigationMenu/PLA/Publications and Reports/Tech Notes/E-Reference.htm> [(Consultado: 15 de Septiembre, 2004)].

Reference and User Services Association (2004). Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services. <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotocols/referenceguide/virtrefguidelines.htm> [Consultado: 22 de Septiembre, 2004].

Ruiz Felipe, José Angel (2004). Las bibliotecas responden: servicios de referencia en línea. <http://www.sociedadelainformacion.com/20010901/Bibliotecas/Pregunte.htm> [Consultado: 22 de Septiembre, 2004].

Saunders, L. M. (1996). *The evolving virtual library: visions and case studies*. Medford, NJ: Information Today.

Talavera Ibarra, Ana María (2002). Biblioteca virtual. *Revista Interamericana de Nuevas Tecnologías de la Información*. 7(3), 50-64

University of Northern Colorado (2004). *UNC Library Tutor*. <http://www.univnorthco.edu/library/libtutor/ltstand.htm> [Consultado: 22 de Septiembre, 2004].

Wascana Institute of Regina (2004). *Instrucción/Help*. <http://www.uregina.ca/library/instruction/level2/instruction.html> [Consultado: 22 de Septiembre, 2004].

CAPITULO CUATRO

EL BIBLIOTECARIO DE CONSULTA EN LA EPOCA ACTUAL

Indudablemente, las bibliotecas están experimentando grandes cambios como producto del impacto tecnológico en sus actividades y servicios, siendo el servicio de consulta donde se han manifestado algunos de los más substanciales. La existencia de obras de consulta en formatos electrónicos, la proliferación de éstas, aunada a la utilización de nuevas opciones tecnológicas para proporcionar respuestas de manera rápida y eficiente a las preguntas y necesidades de información de los usuarios, han moldeado un servicio de consulta con características diferentes. Lo anterior implica una serie de retos a los que el bibliotecario de consulta deberá enfrentarse para ofrecer un servicio eficiente en el nuevo entorno de las bibliotecas, siendo uno de ellos prepararse para conocer la gran cantidad de recursos electrónicos que actualmente existen, así como para utilizar los desarrollos tecnológicos para brindar nuevos servicios.

Ciertamente, aunque las funciones del servicio de consulta continúan siendo las mismas, información, ayuda e instrucción, la serie de particularidades que este servicio posee en nuestros días hace necesario la existencia de bibliotecarios con un perfil diferente. Esta situación motiva la necesidad de reflexionar y buscar respuesta a una serie de interrogantes, encontrándose entre ellas las siguientes: ¿Qué papel juega el bibliotecario de consulta en el nuevo entorno de la información y las bibliotecas? ¿Cuáles son los conocimientos y habilidades que deberá adquirir y desarrollar para llevar a cabo sus funciones de manera exitosa? ¿Cómo deben prepararse los bibliotecarios de consulta para utilizar los nuevos recursos de información y herramientas tecnológicas?

4.1. El perfil del bibliotecario de consulta en la época actual

Día con día es mayor el cúmulo de recursos de información electrónica que pueden utilizarse dentro del servicio de consulta. Por lo anterior, el bibliotecario ha empezado a responder las preguntas de sus usuarios utilizando fuentes de consulta electrónicas, las que se han sumado a las impresas. Adicionalmente, el bibliotecario se apoya cada vez más en las "obras de consulta" electrónicas, las cuales contribuyen a optimizar y agilizar los requerimientos de información de los usuarios. Por otro lado, las actividades que realiza el bibliotecario ha cambiado desde el momento en que existe la posibilidad de ofrecer un servicio de consulta electrónica o consulta virtual, en donde las preguntas del usuario se reciben a través de correo electrónico o mediante la interacción en la "Red." Por otro lado, los bibliotecarios han empezado a desarrollar colecciones de consulta electrónicas, poniéndolas a disposición de sus usuarios en un sitio web. Todo lo anteriormente mencionado implica la necesidad de contar con bibliotecarios de consulta con un nuevo perfil, capaces de desenvolverse efectivamente en este nuevo ambiente de la información y las bibliotecas. No obstante lo anterior, los bibliotecarios deberán

continuar conociendo los principios que rigen el servicio de consulta, las estructuras y características de las fuentes electrónicas e impresas para utilizarlas adecuadamente, pero particularmente, interpretar y entender los requerimientos y necesidades de los usuarios.

Respecto a este asunto, Jara de Súmar (2002) menciona que el bibliotecario de consulta virtual no es muy diferente del bibliotecario de consulta tradicional, desde el punto de vista de las cualidades que lo caracterizan, siendo una de las principales la capacidad de comunicarse efectivamente con el usuario. Sin embargo, también señala lo siguiente:

En lo que a conocimientos se refiere, el referencista virtual es, ante todo, un referencista, por lo tanto debe:

Contar con una sólida cultura general que le permita interpretar correctamente las preguntas y ubicarlas en su contexto general, periodo o situación geográfica.

Contar con una especialidad vinculada con la especialidad de la biblioteca en la que trabaja.

Dominar las estrategias de búsqueda electrónica y conocer las virtudes y defectos de las diversas interfases de búsqueda

Conducir correcta y eficientemente la entrevista de referencia de manera compacta, empleando menos tiempo que la entrevista regular, pero cubriendo todos los aspectos necesarios para poder resolver correctamente las preguntas de consulta.

Conocer a fondo la colección virtual de referencia a su disposición, así como las guías temáticas que sirven de clave para interpretar la colección

Además de un excelente dominio de la lengua materna, hablar y comprender por lo menos la lengua extranjera de uso más frecuente en el país.

Manejar confortablemente la tecnología con la que trabajará. Esto incluye buen conocimiento de los comandos del sistema operativo y de la configuración de su equipo, así como saber cuales son los problemas más comunes que pueden encontrar los usuarios y cómo ayudar a solucionarlos.

Efectivamente, los bibliotecarios de consulta se están enfrentando a un nuevo ambiente tecnológico que rodea a este servicio; sin embargo, el bibliotecario de consulta virtual no es muy diferente del bibliotecario de consulta tradicional en lo que se refiere a sus cualidades fundamentales. El bibliotecario de consulta debe ser, en primer lugar, alguien que desea ayudar a los usuarios a encontrar información, que tenga la capacidad para ponerse en el lugar del usuario, entender sus motivos y saber hasta dónde tiene que llegar la búsqueda de información. Lo anterior implica que los servicios

de consulta e información de una biblioteca deben ser atendidos por profesionales especializados en la atención y solución de las diferentes demandas de información, pero que además, se encarguen de desarrollar y mantener una colección adecuada para dar respuesta a esas demandas, así como desarrollar los instrumentos necesarios para brindar mejores servicios de consulta a los usuarios. Asimismo, el bibliotecario de consulta debe ser un profesional conocedor de su propia colección, tanto la de referencia como la general, para saber donde encontrar la información buscada, pero también deberá estar informado de las fuentes de referencia externas para obtener los datos que no puedan extraerse de la colección de su biblioteca.

En relación a las nuevas tareas, en estos momentos es poco probable que los bibliotecarios de consulta se dediquen de manera exclusiva a brindar servicios de referencia virtual. Lo más probable es que continúen realizando las mismas tareas que efectuaban antes de la existencia de este tipo de servicios, pero que la distribución de su tiempo para la atención de los usuarios sea diferente. Esto se explica porque los servicios de consulta virtual son una simple extensión del servicio de consulta convencional y los usuarios que utilizarán los servicios de consulta virtual forman parte del mismo grupo de usuarios que acudían en persona a la biblioteca, y por lo tanto, sus necesidades de información son similares. Asimismo, es muy probable que algunos usuarios utilicen ambos servicios.

Por otro lado, es importante tener en cuenta que la tarea principal del bibliotecario de consulta se desarrolla frente a un escritorio de atención al público. El bibliotecario de consulta continuará atendiendo a los usuarios en persona en el escritorio de consulta, pero además, desde ahí establecerá comunicación con los que utilicen el servicio de consulta virtual. En el escritorio de referencia convencional, el bibliotecario de consulta ayudará a los usuarios a utilizar las fuentes de información más adecuadas para sus necesidades de información, les mostrará cómo encontrar el material en el catálogo, interpretará las abreviaturas utilizadas en los índices y bibliografías y ayudará a los usuarios en la utilización y el manejo de las obras de referencia en formato electrónico. Adicionalmente, en el servicio de referencia virtual un mayor número de las consultas se referirán a cuestiones sobre problemas de conectividad y del funcionamiento de la computadora del usuario, por lo tanto, el referencista virtual tendrá que guiar a los usuarios que utilizan servicios a distancia y ayudarlos a conectarse con los recursos bibliográficos que necesiten, pero también a solucionar sus problemas de carácter técnico, aspectos totalmente diferentes del servicio de consulta que aprendió en la escuela.

Estas tareas de apoyo técnico no son exclusivas para el usuario a distancia, actualmente es posible observar en las salas de consulta de las bibliotecas la gran cantidad de equipo que los usuarios que acuden a ellas utilizan. Por lo anterior, los bibliotecarios de consulta deben estar preparados para ayudarlos con cualquier problema que se les presente, ya sea contestando preguntas técnicas de cómputo u otros aspectos relacionados, aunque éstos no estén directamente relacionados con las búsquedas bibliográficas o el empleo de determinadas bases de datos. Por otro lado,

desde que el empleo del correo electrónico se popularizó, los servicios de consulta reciben correspondencia por esa vía en forma cada vez más abundante. Una mirada a las páginas web de las bibliotecas muestra el lugar prominente que ocupa la dirección electrónica, invitando a los usuarios a comunicarse por ese medio con la biblioteca. Algunas bibliotecas dirigen toda la correspondencia a una sola dirección, desde la cual los mensajes son re-enviados a quién mejor puede responderlos. Para mejorar el servicio de consulta, es importante conocer los comentarios, quejas y problemas de los usuarios por lo que es recomendable designar a un bibliotecario para que haga las tareas de "WebMaster."

Asimismo, es común encontrar que muchos bibliotecarios de consulta son también los profesionales responsables de la selección y evaluación del material bibliográfico que se incorporará a la colección. Puede darse el caso de bibliotecas que cuenten con un bibliotecario responsable del desarrollo de la colección de referencia, tanto en forma impresa como electrónica, mientras que en otras existen bibliotecarios responsables de la colección en una determinada disciplina o área temática. Independientemente de la organización de esas actividades, el bibliotecario de consulta tiene la responsabilidad de no solamente elegir las mejores obras, sino también adquirirlas en el formato más adecuado.

Por otro lado, el uso y manejo de las herramientas tecnológicas dentro del servicio de consulta ha tenido un gran impacto en las demandas de servicios y en la enseñanza a los usuarios sobre como acceder a los recursos de información utilizando tecnologías actuales. Esto repercute en una serie de cambios en las tareas y roles de los bibliotecarios de consulta. En este sentido, en el artículo de Rockman (1999), *Reference librarians/educators: vision of the future*, diversos autores hacen alusión a estas tareas y roles de la siguiente forma:

Berger señala que los bibliotecarios no solamente deben poseer los conocimientos y habilidades necesarios para enseñar a los usuarios a acceder remotamente los catálogos en línea y los recursos en texto completo, sino también los procedimientos para tener acceso a grupos de discusión, suscribirse a Internet o para localizar boletines electrónicos, usar el FTP y navegar. Asimismo, los bibliotecarios de consulta requieren de la adquisición de numerosas habilidades para enfrentar los cambios relacionados con la ayuda a los usuarios para localizar información, reorganizarla cuando sea necesario, así como para evaluarla, analizarla y sintetizarla.

En este mismo tenor, Hopkins comenta que el bibliotecario, o especialista de la información, necesitará en el futuro ayudar a los usuarios para encontrar el camino correcto en este complejo mundo de la información actual; para relacionar y combinar los recursos de información impresa y los electrónicos; para un adecuado aprovechamiento de la tecnología sin dejar de lado el aspecto humano de la información. En un futuro podrá existir un "espíritu cooperativo de grupo" donde los bibliotecarios ayuden a los usuarios para localizar recursos de información sobre temas

específicos, proporcionándoles ayuda para localizar los documentos adecuados en esta explosión de la información.

El advenimiento de servicios de información en línea e Internet, en los que los usuarios pueden acceder directamente a la información y encontrarla por ellos mismos de una manera rápida y fácil, ha motivado que los bibliotecarios de consulta se cuestionen si verdaderamente uno de sus roles principales es guiar y enseñar a los usuarios a localizar y encontrar la información. Al respecto, Low opina que estos aspectos han traído consigo una metamorfosis de la manera en la cual el bibliotecario de consulta puede responder a preguntas y proporcionar información al usuario. Ciertamente, la tecnología actual brinda la posibilidad de obtener información directamente por el usuario final; sin embargo, el bibliotecario es quién conoce que información es importante y cual no está disponible en formato electrónico. Los bibliotecarios poseen los conocimientos que les pueden ayudar a los individuos a seleccionar los mejores recursos electrónicos para obtener la información que buscan. El rol de los bibliotecarios de consulta es ayudar a la gente a encontrar la información que buscan; un rol que no será alterado por ningún aspecto económico ni tecnológico y el cual no cambiará.

Por otro lado, Weingand argumenta que es importante que el profesional se organice para moverse dentro de este nuevo paradigma y aprovechar el conocimiento, habilidades y actitudes que posee, pero también es necesario considerar un aspecto importante de la industria de la información, ésta requiere de una actualización continua. La calidad de los servicios de información está basada, en gran parte, sobre las competencias del personal. Las estrategias para la incorporación a este nuevo paradigma incluyen la definición y desarrollo de guías de competencia básicas, la obtención de certificación y licencias, pero sobre todo, la participación en actividades de educación continua.

Finalmente, en relación con la instrucción bibliográfica, Farber puntualiza que este rol del bibliotecario de consulta cobra una importancia singular en la época actual al ayudar a los estudiantes a aprender como seleccionar y evaluar información, por lo que éstos deben entender la importancia de contribuir en su educación. Adicionalmente señala que en los servicios de consulta se refleja un ambiente caracterizado por un alto nivel de cambios dentro del cual los bibliotecarios tienen múltiples roles. En este sentido, los roles del bibliotecario de consulta actual son: maestro, administrador del conocimiento, organizador de la información impresa y en red, consultor de la información y sugiere otro más, intermediario de la información. La filosofía del servicio de consulta tradicional es relevante ya que la ayuda por parte del bibliotecario de consulta al usuario continúa siendo vital y valiosa. Uno de los roles del bibliotecario de consulta puede ser como intermediario de la información, pero no en el sentido tradicional de enlace de los usuarios con los recursos apropiados, sino con un énfasis en la conexión de los usuarios con el contenido de múltiples recursos, los cuales pueden ser usados para crear nueva información. Para cumplir con los nuevos roles, las características del

personal de consulta deben ser; curiosidad intelectual, flexibilidad y adaptabilidad a los cambios y al uso de una tecnología adecuada

Farber clasifica los roles del bibliotecario de consulta como: Bibliotecario/profesor, bibliotecario/proveedor de información y bibliotecario/consultor, facilitador y organizador de la información:

Rol del bibliotecario/profesor. A medida que las tecnologías se vuelven más complejas, el rol de bibliotecario profesor crece en importancia, particularmente en las instituciones donde los bibliotecarios tienen un estatus académico y participan en el diseño e impartición de talleres, cursos y programas de instrucción para los alumnos. Asimismo, dentro de este contexto, la enseñanza impartida por los bibliotecarios tiene que responder a los cambios motivados por la era de la información, teniendo la responsabilidad de desarrollar las habilidades para encontrar, evaluar y usar adecuadamente la información.

Rol del bibliotecario/proveedor de información. Como proveedores de información, los bibliotecarios de consulta deben proporcionar acceso efectivo a la información en cualquier formato. Este rol se ha incrementado con la invención de la universidad electrónica. El rol del bibliotecario como proveedor de información en una sociedad democrática será proporcionar a cada miembro de la sociedad una vía para el libre acceso e intercambio de información. Asimismo, el tipo de instrucción en la cual los bibliotecarios participan es el resultado de la demanda de acceso a los recursos electrónicos, el cual es complejo; sin embargo, las habilidades de los bibliotecarios para facilitar el uso de la tecnología entre los usuarios es importante.

Rol del bibliotecario/consultor, facilitador y organizador de la información. La perspectiva del bibliotecario como consultor y facilitador del acceso a la información, ha estado presente desde los inicios del servicio de consulta hasta la biblioteca digital, en donde los recursos en la web se encuentran dispersos. Aunque ha habido cambios sustanciales en la biblioteca tradicional, la digital y la híbrida, en los servicios de consulta, los bibliotecarios siempre han sido considerados como consultores, siendo el punto central de la relación usuario-centro de servicios, en donde el componente más importante es la fase de la entrevista, la cual ha cambiado en la biblioteca recientemente. Adicionalmente, los bibliotecarios de consulta pueden usar sus habilidades en la organización de la información y en sensibilizar a los desarrolladores de sistemas sobre el uso de necesidades del usuario para trabajar en la creación de mejores herramientas para navegar. Los bibliotecarios de consulta estarán cada vez más relacionados con los especialistas de la computación a medida que los usuarios no estén obligados a venir a la biblioteca para utilizar los recursos. La instrucción de usuarios formal e informal deberá tomar en consideración este énfasis y los bibliotecarios del futuro considerar sus necesidades.

Por otra parte, Jara de Sùmar (2002) señala otras cualidades importantes que el bibliotecario de consulta debe poseer, las que complementan a los anteriores. En este

sentido, el bibliotecario de consulta debe poseer: “la agilidad mental, la flexibilidad y una buena capacidad de análisis y síntesis. El referencista debe poder concentrarse en un tema con un usuario, y dos minutos después pasar a otro tema o a otro nivel de análisis con el siguiente usuario....El referencista debe tener un buen control del estrés y estar listo para tratar con personalidades diferentes. Esto es particularmente importante cuando se sabe que el usuario está también bajo tensión. Como el profesional a cargo del principal punto de atención al público, el referencista debe presentar una imagen que exprese la filosofía de servicio de la biblioteca en la que ofrece sus servicios profesionales.” Es importante también señalar que: “cuando el bibliotecario de referencia trabaja en un servicio de referencia virtual deberá agregar otras cualidades a las ya mencionadas: tener muy buena ortografía y rapidez de digitación para que el aspecto físico de sus mensajes electrónicos no distraigan al usuario del tópico sobre el que hace la consulta; deberá ser autónomo y, hasta cierto punto, autosuficiente; deberá poder imaginar, sin ver ni oír, a la persona con la que realiza la entrevista virtual, para poder llegar a la empatía necesaria” (p.20).

En este mismo orden de ideas, Berry y Reynolds (2001) coinciden con Jara de Sumar (2002) en que algunas de las habilidades primordiales que deben tener los bibliotecarios de consulta, las cuales están relacionadas con las técnicas de entrevistas, las habilidades para formular estrategias de búsqueda, el interés para interactuar con personas, el conocimiento de las fuentes de referencia y las habilidades tecnológicas. Adicionalmente, Berry y Reynolds, (2001) señalan que los bibliotecarios deben tener conocimientos de la filosofía, políticas y procedimientos de la institución, habilidades para la enseñanza, inclinación hacia el servicio, y conocimientos para catalogar y clasificar información. Asimismo, señalan que en los programas de estudios de las diversas escuelas varían ampliamente y que los bibliotecarios no han tenido el beneficio de haber tomado un curso de consulta en forma completa, puesto que generalmente sus clases se centran exclusivamente en el estudio de los materiales y muy poco en como llevar a cabo la entrevista en el servicio de referencia, o en las teorías de la comunicación. Estos conocimientos y habilidades deben ser aprendidos en la práctica.

Respecto a los conocimientos y habilidades que un bibliotecario de consulta deberá aprender, Berry y Reynolds, (2001) mencionan que éstos pueden ser agrupados dentro de seis grandes áreas: el lenguaje específico de cada biblioteca, los recursos electrónicos, los materiales impresos, la organización de la colección, la gente (usuarios y colegas) y los objetivos de aprendizaje a largo plazo. El aprendizaje del lenguaje de la biblioteca incluye la terminología específica para las disciplinas que abarca la colección. Si no se entienden los términos, no se puede buscar en la colección información sobre éstos. De igual forma, es importante el aprendizaje de las estructuras y procedimientos de la propia institución u organización. El conocimiento de los recursos electrónicos implica una familiarización con éstos. En muchas bibliotecas existe una gran cantidad de bases de datos por lo que es importante aprender a manejarlas y localizar información de utilidad para el usuario en éstas. No obstante la existencia de gran cantidad de recursos electrónicos, muchas preguntas de referencia aún necesitan de las fuentes impresas para su respuesta por lo que conocer el material impreso existente

en la biblioteca es una necesidad. Entender como está organizada la colección de la biblioteca es otro aspecto importante que es necesario aprender, pues nada es más penoso que no localizar las cosas en la biblioteca propia por lo que es necesario conocer como funciona el catálogo y los sistemas de clasificación. El desarrollar relaciones adecuadas con la gente es otro objetivo que el bibliotecario debe plantearse en su aprendizaje, pues interactúa con los usuarios, pero además con sus colegas. Finalmente, es importante trazarse objetivos de aprendizaje a largo plazo, el bibliotecario de consulta nunca debe dejar de aprender. ~~A~~ ✓

Finalmente, en el documento "*Guidelines for Information Services*", elaborado por el *Standards and Guidelines Committee* y revisado por el *Access to Information Committee* de la *Reference and User Services Association* (2000), se mencionan algunas obligaciones del personal que proporciona servicios de información:

El personal de los servicios de información deberá esforzarse para comunicarse efectivamente con la totalidad de la clientela de la biblioteca, independientemente de la edad de los usuarios, su género, preferencia sexual, etnicidad, discapacidad o dominio del idioma.

El personal de los servicios de información deberá tener el conocimiento y la preparación adecuada para satisfacer las necesidades de información de la clientela a que la biblioteca sirve. El personal responsable de los servicios tecnológicos deberá estar familiarizado y ser competente en el uso de la tecnología de la información y deberá poseer además, habilidades de comunicación interpersonal efectivas.

La educación continua del personal de servicios de información es básica para el desarrollo profesional. Por lo tanto, es responsabilidad individual de cada uno de los miembros del personal buscar alternativas de educación continua y de la institución apoyar los esfuerzos de educación continua de su personal. Es posible que la institución deba proporcionar programas de educación continua.

Con base en todo lo anteriormente expuesto, se puede afirmar que el bibliotecario de consulta debe poseer un conocimiento y manejo adecuado de las tecnologías de la información, un conocimiento amplio de las fuentes de información, incluyendo el formato más adecuado y los modos de acceso a los diversos tipos de recursos, un conocimiento apropiado de la colección propia y de colecciones de otras bibliotecas y entidades de información externos, un nivel cultural elevado, un conocimiento efectivo de las necesidades de los usuarios y de las materias propias de sus áreas de investigación, unas dotes innegables para la intercomunicación con el usuario y por último, aunque no por eso menos importante, conocimientos y habilidades para planear y administrar servicios de información. Asimismo, requiere de una actualización profesional continua. }

4.2. Competencias profesionales del referencista

Diversas organizaciones han desarrollado guías de competencias profesionales, siendo una de ellas el documento *Professional Competencies for Reference and User Services Librarians* elaborado por la *Reference and User Services Association* (2003). En ésta se incluyen las aptitudes, habilidades y conocimientos que deberán poseer los bibliotecarios de consulta, considerando a éstos como los profesionales que ayudan, guían e instruyen a los usuarios en el acceso a todas las formas en que se registra el conocimiento, a través de servicios directos o indirectos. Por otro lado, las competencias son definidas como las conductas que en forma consistente y efectiva muestran los profesionales considerados excelentes. En este contexto, las conductas observadas son uno de los elementos clave para la evaluación de la efectividad del servicio de consulta. Desde este punto de vista, una competencia o conducta observada puede requerir de la posesión de conocimientos, habilidades y actitudes, o bien, de alguna combinación de éstas.

Este modelo de competencias considera cinco grandes grupos: Conocimientos Básicos, Acceso a la Información, Promoción de Servicios, Cooperación, Evaluación de Recursos y Servicios.

En el área de Conocimientos Básicos, los que se consideran esenciales para los bibliotecarios de referencia son: (a) La estructura de los recursos de información en las áreas del conocimiento de los usuarios que se atienden, (b) Conocimiento de herramientas de recuperación de información, incluyendo catálogos en línea, sistemas de búsqueda, bases de datos, sitios web, revistas y monografías en formato impreso y electrónico, videos y grabaciones, (c) Patrones y conducta de las búsquedas de información de los usuarios, (d) Principios de comunicación incluyendo la interacción personal con los usuarios y a través de otros canales, (e) La influencia de la tecnología sobre la estructura de la información, (f) Derecho de autor y propiedad intelectual y (g) Normas de competencias informativas.

El objetivo principal de las competencias del grupo de Acceso a la Información es el conocimiento de las necesidades y conducta de información de los usuarios y el desarrollo de las habilidades necesarias para satisfacer esas necesidades de forma efectiva. En esta área el bibliotecario debe ser capaz de: a) proporcionar servicios que respondan a las necesidades de los usuarios, b) organizar y diseñar servicios y c) identificar y analizar críticamente recursos y servicios.

El área de Promoción de los Servicios comprende tareas relacionadas con la identificación y promoción de los servicios para lo cual es necesario la elaboración de un plan estratégico en donde deben ser abordados aspectos relacionados con los siguientes cuestionamientos: ¿Quién está proporcionando los servicios de referencia?,

¿Qué servicios están siendo proporcionados?, ¿Cuál es la efectividad de los servicios? Por lo anterior el bibliotecario debe ser capaz de: (a) Determinar que tipos de servicios se proporcionarán de acuerdo al tipo de usuarios de su comunidad, (b) Difundir los servicios de referencia e información disponibles, y (c) Evaluar la efectividad de la promoción de los servicios.

Por otro lado, el área de Cooperación ha asumido una gran importancia debido, entre otros factores, al hecho de que el mundo ha sido testigo de un crecimiento fenomenal de la información y de nuevo conocimiento, así como la sofisticación de la tecnología en un lapso relativamente corto. Debido a la proliferación de la información y al incremento en el número de formas y variedad de tener acceso a ella, los bibliotecarios deben tener las habilidades y actitudes para trabajar en forma cooperativa con colegas, organizaciones profesionales y otros grupos, las que aseguren que el usuario recibirá los servicios de información que necesitan. Por lo tanto los bibliotecarios deberán ser capaces de: a) Establecer relaciones con los usuarios, b) Establecer relaciones con colegas, c) Establecer relaciones con la profesión y c) Establecer relaciones cuyo campo de acción vayan más allá de las bibliotecas y de la profesión.

En el grupo de las competencias del área de Evaluación de Recursos y Servicios se enfatiza la necesidad de evaluar: (a) las necesidades de los usuarios, (b) la efectividad de los servicios proporcionados, (c) los recursos en si mismos, es decir, sus características y su relevancia para la comunidad tomando en cuenta el contexto de las necesidades de información de los usuarios (d) los servicios de información en términos de requerimientos tecnológicos y necesidades del usuario, (e) las interfaces de los sistemas información (f) proveedores de servicios de información.

A continuación se presenta un cuadro con las competencias incluidas en esta guía, conjuntamente con los requerimientos de cada una de ellas en término de conocimientos, habilidades o actitudes. Como se ha mencionado anteriormente, en algunas de ellas puede predominar la presencia de alguno de estos requerimientos o existir alguna combinación de ellos.

Competencias	Conocimientos	Habilidades	Actitudes
Conocimientos Básicos	X		
Estructura de los recursos de información en las áreas del conocimiento de los usuarios	X		
Herramientas de recuperación de información	X		
Patrones y conducta de las búsquedas de	X		

información de los usuarios			
Principios de comunicación	X		
Influencia de la tecnología sobre la estructura de la información	X		
Derecho de autor y propiedad intelectual	X		
Normas de competencias informativas	X		
Acceso a la Información			
Proporcionar servicios que respondan a las necesidades de los usuarios	X	X	X
Organizar y diseñar servicios	X		
Identificar y analizar críticamente recursos y servicios	X	X	
Promoción de los Servicios			
Determinación de los tipos de servicios que se proporcionarán de acuerdo al tipo de usuarios	X		
Difusión de los servicios de referencia e información	X	X	X
Evaluación de la efectividad de la promoción de los servicios.	X	X	X
Colaboración			
Establecer relaciones con los usuarios	X	X	X
Establecer relaciones con colegas	X	X	X
Establecer relaciones con la profesión	X	X	X
Establecer relaciones cuyo campo de acción vayan más allá de las bibliotecas y de la profesión	X	X	X
Evaluación de Recursos y Servicios			

Evaluación de las necesidades de los usuarios	X	X	
Evaluación de la efectividad de los servicios	X	X	X
Evaluación de las características y su relevancia de los recursos	X		
Evaluación de los requerimientos tecnológicos de los servicios de información en relación con las necesidades del usuario	X		
Evaluación de las interfaces de los sistemas de información	X		
Evaluación de proveedores de servicios de información	X		

4.3. Conocimientos y habilidades tecnológicas

Como ha sido reiteradamente mencionado, los bibliotecarios de consulta se enfrentan a nuevos retos al ofrecer un servicio de referencia virtual. Dadas las características de este tipo de servicio, es necesario que el bibliotecario se prepare para utilizar las herramientas tecnológicas que le ayuden a satisfacer las necesidades de información de los usuarios. Asimismo, debe contar con los elementos que le permitan utilizar de manera adecuada las bases de datos y el manejo de la computadora, entre otros recursos y herramientas. Al respecto, es importante señalar que el documento *"guidelines for implementing and maintaining virtual reference services"* (reference and user services association, 2004a), se indica lo siguiente en relación con las competencias tecnológicas de bibliotecario de consulta: "el personal de los servicios de referencia virtual requieren de habilidades para el uso efectivo de la comunicación en línea, además de estar conciente de las áreas de los problemas potenciales al efectuar entrevistas en línea."

Por otro lado, haciendo referencia al Proyecto de Referencia Virtual del estado de Washington, Ronan (2003) menciona que el bibliotecario de consulta debe poseer las siguientes habilidades.

Capacidad para sentir satisfacción profesional del cambio del servicio de referencia.

Destreza para desenvolverse en este nuevo ambiente.

Habilidades y ética para comunicarse en línea, por correo y otros medios de comunicación en línea.

Habilidades para adaptarse efectivamente al cambio del ambiente de la referencia en línea, incluyendo la creación y uso de mensajes.

Habilidad para buscar en Internet, y en particular, tener la capacidad para elegir las mejores búsquedas en línea.

Habilidad para buscar efectivamente en bases de datos bibliográficas y mostrar este tipo de búsquedas.

Habilidad para ayudar a los usuarios en línea, fomentando el desarrollo de un pensamiento crítico y habilidades para localizar, usar y evaluar información.

Habilidad para llevar a cabo una búsqueda efectiva en sesiones con el usuario.

Evaluación de las transacciones de referencia en línea e identificación de mejores estrategias de búsqueda.

Manejo de multitareas y ventanas múltiples de Windows, uso efectivo de comandos, del teclado de Windows y de atajos

Mediador de habilidades técnicas para resolver problemas técnicos y capacidad para explicar estos problemas al personal de tecnologías de información para facilitar el diagnóstico y la solución.

Habilidad para aplicar políticas de transacciones de referencia en un ambiente en línea (límites en tiempo, llamadas obscenas, hostigamiento)

Compromiso para seguir aprendiendo, así como motivar e improvisar capacidades en todas las áreas en los servicios de referencia.

Adicionalmente, en el Manual en Línea del Bibliotecario elaborado dentro del Proyecto *Q and A NJ* de las bibliotecas públicas de Nueva Jersey (Q and A NJ Project, 2004) se hace mención a los 7 hábitos de los bibliotecarios de referencia virtuales, aunque el primero de ellos es muy cuestionable:

Haga de Google o Yahoo! su herramienta de referencia #1.

Si usted sabe como efectuar una búsqueda en Google or a Yahoo! Usted está en el camino correcto para responder a las preguntas.

Esté "presente" para el usuario enviando un mensaje de "Aún buscando" u otros similares frecuentemente, por lo menos cada minuto.

Hágale saber al usuario que usted aún se encuentra ahí trabajando sobre su respuesta.

Aprenda como enviar páginas web.

El envío de una página a través de su *browser* al del usuario es la forma más común de enviar respuestas a los usuarios.

Advierta al usuario antes de enviarle una página y explíquelo lo que le está enviando.

No sorprenda al usuario y no deje que adivine. Recuerde que a veces no podría ser obvio para el usuario lo que se le está enviando (e.g., un artículo) y de donde la información fue tomada (e.g., páginas web).

Use aquellos recursos que son apropiados para la pregunta.

No olvide utilizar las bases de datos a las que la biblioteca está suscrita y el catálogo en línea de las bibliotecas.

No tenga temor de indicarle al usuario que posteriormente le proporcionará la respuesta.

Piense en como procedería si fuera una llamada telefónica. Es mejor proporcionarle posteriormente al usuario una respuesta de calidad que tenerlo esperando durante un largo tiempo abusando de su paciencia. Asimismo, evalúe si la pregunta necesita ser referida a otro lugar.

Asegúrese de que la pregunta ha sido completamente contestada.

En caso positivo, comunique claramente que usted está finalizando la sesión.

Finalmente, en el programa de entrenamiento en línea para bibliotecarios de referencia en chat del *statewide virtual reference project* (2004) del estado de Washington, se presenta una lista de competencias en internet para bibliotecarios monitoreando servicios de referencia en chat, la cual puede ser utilizada para que este tipo de bibliotecarios evalúen sus competencias. Se incluyen dentro de esta lista:

Rápidamente encontrar definiciones confiables en línea para términos de Internet como TCP/IP.

Explicar brevemente lo que es Usenet.

Buscar y encontrar grupos de Usenet.

Explicar como bajar e instalar Acrobat Reader.

Identificar y suscribirse a una lista de correo electrónico (listserv) sobre un tópico específico relacionado con la biblioteca.

Desglosar un URL en las partes que lo componen y explicar cada una de ellas.

Determinar el origen de un sitio web que no sea de los E. U. a través de la identificación del código del país en el URL.

Efectuar una búsqueda "*who is*" para encontrar quien está registrado con el nombre de un dominio específico.

Efectuar búsquedas efectivas en directorios web como *Open Directory* y *Librarian's Index to the Internet* (LII) utilizando categorías y subcategorías, así como las opciones de búsqueda avanzadas.

Distinguir entre palabras clave efectivas e inefectivas para usarse en motores de búsqueda como Google y en directorios como LII.

Convertir una pregunta de referencia en un requerimiento de información dentro de un motor de búsqueda utilizando frases, truncación y operadores booleanos implícitos (+, -).

Usar menús para crear una búsqueda booleana en un motor como HotBot

Crear una búsqueda compleja en AltaVista, usando operadores booleanos, expresiones de agrupación (*nested expressions*) y limitaciones de campos de dominio.

Encontrar una presentación en Power Point de un sitio web utilizando la búsqueda por tipo de archivo.

Explicar la relevancia de los términos "*on the page*" y "*off the page*."

Definir el termino "web invisible" y explicar el tipo de archivos no localizados por los motores de búsqueda.

Nombrar dos directorios de bases de datos de la "web invisible."

Copiar y pegar texto o gráficas de una página web a archivos de Word o de Power Point.

Identificar tipos de archivos comunes (.html, .txt, .pdf, .jpeg, .zip, .mp3, .mpeg).

Encontrar rápidamente el texto de las decisiones de la Suprema Corte.

Localizar fuentes de referencia rápida en la web (e.g., calendarios en línea, convertidores de moneda, etc.).

Mostrar a un padre como encontrar sitios web apropiados para tareas escolares de educación básica.

Localizar y cambiar las preferencias de navegador web para la página de inicio, el tamaño de las fuentes y el color de fondo.

Ver el código fuente de una página web, identificar el campo del título y los encabezados de las imágenes.

Mostrar a un usuario de la biblioteca que periódico de California tiene archivos línea.

Localizar la letra y archivos de sonido del himno nacional.

Encontrar la fotografía de alguien quien aparece en el periódico del día de hoy.

Rápidamente encontrar reproducciones de alta calidad de trabajos de artistas reconocidos.

Elegir el punto de partida en la web más efectiva para una búsqueda (directorio, motor de búsqueda, guía de sitios, base de datos).

Rápidamente y en forma confiable localizar las páginas oficiales de las agencias de la ciudad, estatales, federales y extranjeras.

Localizar fuentes estadísticas de países latinoamericanos.

Definir "webring" y buscar ejemplos.

Definir "weblog" y encontrar varios relacionados con la biblioteca.

Evaluar sitios web por su autoridad, confiabilidad y actualidad.

Identificar dos fuentes en línea confiables de motores de búsqueda.

4.4. Conocimientos de los recursos y la colección.

Sin duda alguna, entre los conocimientos y habilidades que un bibliotecario de consulta debe poseer, el conocimiento de los recursos electrónicos y los materiales impresos que conforman la colección de consulta es indispensable para ofrecer servicios de calidad. Respecto a este punto, el documento "*Professional competencies for reference and user services librarians*" (*Reference and User Services Association, 2003*) menciona una serie de objetivos para el bibliotecario de consulta, así como una serie de estrategias para lograrlos:

Objetivo: Un bibliotecario evalúa recursos en todos los formatos utilizando estándares y la medida en que éstos satisfacen las necesidades de los usuarios.

Estrategias:

Evalúa el contenido de los recursos de las colecciones impresas y virtuales en términos de confiabilidad y actualidad.

Determina la autoridad de esos recursos.

Identifica tendencias o puntos de vista en los recursos de información.

Evalúa nuevas fuentes de información que sean apropiadas para los usuarios principales.

Lee las reseñas de nuevos recursos información para complementar su juicio propio.

Escribe y publica reseñas de nuevos recursos de información.

Objetivo: Un bibliotecario proporciona servicios de calidad a través de un cuidadoso análisis de los recursos de información y de los servicios.

Estrategias:

Escribe y publica reseñas de nuevos recursos de información.

Utiliza recursos electrónicos e impresos para conectar a los usuarios con fuentes altamente recomendadas y cuidadosamente seleccionadas para cubrir las áreas de interés de los usuarios principales.

Sintetiza una variedad de fuentes de información para proporcionar las más relevantes a cada usuario.

4.5. Comunicación con el usuario

Como ha sido mencionado anteriormente el servicio de consulta esta cambiando a servicios a través de correo electrónico y de referencia virtual en donde la falta de una interacción verbal y no verbal hace mayormente necesario tomar en cuenta la comunicación con el usuario con la finalidad de determinar adecuadamente que es lo que esta buscando. Lo anterior implica que el proceso de comunicación entre el bibliotecario de consulta y el usuario no ha cambiado sino por el contrario se torna más importante. El servicio de consulta virtual debe brindar las posibilidades para llevar a cabo una entrevista en donde el usuario pueda proporcionar la información necesaria para que el bibliotecario clarifique sus preguntas. Esto tiene gran influencia para brindar servicios de consulta excelentes. La cortesía, el interés y la ayuda del bibliotecario son

un elemento crucial para proporcionar servicios de consulta adecuados, independientemente de la forma en que esto se brinde.

Respecto a los aspectos que deben ser considerados al llevar a cabo la comunicación en el servicio de referencia electrónica o virtual, en el documento "guidelines for behavioral performance of reference and information service providers" (reference and user services association, 2004) se señala que éstos deben ser: accesibilidad, interés, habilidad para escuchar e interrogar, el proceso de la búsqueda y el seguimiento.

Accesibilidad: para tener una transacción de referencia exitosa, los usuarios deben tener la posibilidad de saber que un bibliotecario se encuentra disponible para proporcionarles ayuda y deben de sentir la confianza de solicitar la ayuda a esa persona. En ambientes remotos, también se deben colocar en un lugar prominente las posibilidades de comunicarse por chat, correo electrónico y teléfono para hacerles sentir a los usuarios que el bibliotecario siempre se encuentra accesible

En el servicio de consulta remoto se deben proporcionar dentro de la página web de la biblioteca ligas a través de las cuales el usuario pueda solicitar ayuda, evitando el uso de términos confusos. La web deberá ser utilizada para hacer los servicios de referencia fácil y conveniente para el usuario.

Interés: un bibliotecario exitoso deberá demostrar un alto grado de interés en la transacción de referencia, aún cuando no cada pregunta represente un gran reto intelectual. El bibliotecario deberá estar interesado en las necesidades de información de cada usuario y deberá estar comprometido a proporcionarle la ayuda más efectiva, así como demostrar un alto nivel de interés lo que generará satisfacción entre los usuarios.

Para demostrar interés, el bibliotecario de servicios de referencia remotos deberá:

Mantener y establecer "contacto verbal" con el usuario usando ambientes basados en texto como el envío de mensajes por escrito para demostrar su interés en las preguntas del usuario.

Responder a las preguntas del usuario por correo electrónico de una manera oportuna.

Establecer procedimientos y políticas de pregunta-respuesta en una forma clara dentro de la página web. en éstos se deberá indicar los tipos de preguntas que se pueden hacer, los tipos de respuestas proporcionados y el tiempo esperado de respuesta.

Habilidad para escuchar e interrogar: la entrevista es el punto central de la transacción de referencia y es crucial para el éxito de ésta. El bibliotecario debe demostrar efectividad para identificar las necesidades de información del usuario y deberá hacerlo de una manera fácil. Unas habilidades acentuadas para escuchar e interrogar son indispensables para lograr una interacción positiva. El bibliotecario debe ser un buen comunicador.

Es recomendable el uso de formas web durante la entrevista para obtener la mayor información posible sin alterar la privacidad del usuario

El proceso de la búsqueda: Es la parte de la transacción de consulta en donde las actitudes y la seguridad se interceptan. Sin una búsqueda efectiva, no solamente es poco probable que la información buscada no se localice sino también los usuarios

pueden sentirse desmotivados. Aunque existen diversos aspectos que motivan resultados seguros, el más importante depende de las actitudes del bibliotecario.

Como un especialista en búsquedas, el bibliotecario debe utilizar la tecnología apropiada (navegadores, escáneres y fax) para ayudar a los usuarios a navegar entre los recursos de la biblioteca.

El proceso de seguimiento: La transacción de referencia no finaliza cuando el bibliotecario da por terminada la interacción con el usuario. El bibliotecario tiene la responsabilidad de verificar si los usuarios están satisfechos con los resultados de la búsqueda. También es responsable de enviar a los usuarios a otros recursos aunque éstos no se encuentren disponibles dentro de la biblioteca. Para obtener un proceso de seguimiento con éxito, el bibliotecario debe sugerir a los usuarios que visiten o se comuniquen a la biblioteca para hacer saber que no están satisfechos.

Por otro lado, el conocimiento de las necesidades del usuario es otro de los aspectos importantes que deben ser considerados dentro de la prestación de servicios de consulta, particularmente aquellos proporcionados en forma remota. Al respecto, en el documento "*Professional competencies for reference and user services librarians*" (Reference and User Services Association, 2003) se señalan una serie de objetivos para lograr el conocimiento de las necesidades del usuario así como las estrategias correspondientes:

Objetivo: Un bibliotecario debe proporcionar servicios que respondan a las necesidades de los usuarios.

Estrategias:

Determina el contexto de las necesidades individuales de información interactuando con los usuarios en persona o a través de otros canales de comunicación.

Analiza recursos de información que pueden ser recomendados para los usuarios tomando en cuenta los intereses y su nivel de contenido para cada usuario.

Sugiere trabajos específicos relacionados con lo que los usuarios consideran importante.

Utiliza la parte de accesibilidad, intereses y habilidades para escuchar e interrogar del documento *Behavioral Standards for Reference Librarians* para proporcionar servicios de consulta.

Motiva a los usuarios a participar en discusiones acerca de sus experiencias sobre sus necesidades de información y muestra interés acerca de estas experiencias.

Respetar los derechos de los usuarios para llevar a cabo su propia investigación dándoles las posibilidades de elegir sus propias preferencias.

Objetivo: Un bibliotecario trata a los usuarios como colaboradores en el proceso de búsqueda de información

Estrategias:

Respetar los derechos de los usuarios para llevar a cabo su propia investigación dándoles las posibilidades. Utiliza la parte de habilidades para escuchar e interrogar, el proceso de la búsqueda y el proceso de seguimiento del documento *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Services Professionals*.

Preguntar su opinión a los usuarios y asesorarlos durante el proceso de la búsqueda de información.

Involucrar a los usuarios en el proceso de búsqueda de información y en la toma de decisiones.

Reconocer el conocimiento que poseen los usuarios durante la interacción con ellos.

Reconocer las limitaciones de recursos y referir al usuario a otros recursos más apropiados.

Objetivo: Un bibliotecario utiliza las herramientas y técnicas en forma efectiva para investigar las necesidades de información de los usuarios.

Estrategias:

Identificar su población de usuarios reales y potenciales.

Planear y llevar a cabo en forma regular evaluaciones de las necesidades de información de sus grupos de usuarios principales usando varios métodos formales e informales.

Traducir las necesidades de los usuarios hacia planes de servicios.

4.6. Administración y evaluación de los servicios

El bibliotecario de consulta también deberá poseer una serie de conocimientos y habilidades que le permitan una adecuada planeación, administración y evaluación de los servicios de consulta. Al respecto, en el documento "*Professional competencies for reference and user services librarians*" (Reference and User Services Association, 2003) se señalan una serie de objetivos, así como las estrategias para lograrlos:

Objetivo: Un bibliotecario diseña y organiza en forma efectiva servicios de consulta para satisfacer las necesidades de los usuarios de la comunidad principal.

Estrategias:

Organiza presentaciones de recursos de información en la forma en que el usuario generalmente busca información para satisfacer sus necesidades.

Desarrolla bibliografías, presentaciones de libros, exhibiciones, tutoriales, documentos electrónicos y otras herramientas especiales para incrementar el acceso a los recursos de información y motivar a los usuarios a utilizarlos.

Organiza y muestra información en forma efectiva para que esta sea conocida por el grupo de usuarios principales.

Utiliza estándares como las "*Guidelines for Behavioral Performance on Searching*" para proporcionar servicios de referencia.

Diseña servicios de acuerdo a las necesidades especiales de los usuarios principales, incluyendo aquellos con discapacidades y los que poseen el inglés como segundo idioma.

Compila y mantiene información acerca de los recursos de la comunidad de interés para los grupos de usuarios primarios para referirlos a las fuentes apropiadas de ayuda.

Objetivo: Un bibliotecario lleva a cabo investigaciones para determinar que tipos de referencia debe proporcionar y para que tipos de usuarios estos servicios serán proporcionados.

Estrategias:

Lleva a cabo encuestas, dentro y fuera de la biblioteca, para conocer las necesidades de los usuarios en el área de servicios de referencia.

Organiza grupos de discusión con los usuarios para interactuar con ellos, discutir y obtener información acerca de sus necesidades.

Establece comunicación con otras bibliotecas para establecer redes profesionales y obtener ideas en relación con los programas y servicios que son proporcionados en el área de referencia.

Se reúne con los líderes de la comunidad para establecer puentes entre los servicios de referencia de la biblioteca y los individuos y grupos que conforman la comunidad a la que estos servicios se dirigen.

Evalúa la información obtenida de las investigaciones y la utiliza como base para el desarrollo de los programas de servicios de referencia.

Determina el enfoque del usuario y de los servicios de referencia que serán proporcionados.

Implementa los programas de referencia y servicios a los usuarios que satisfacen las necesidades de información de los usuarios de la comunidad.

Objetivo: Un bibliotecario comunica efectivamente la naturaleza de los servicios de referencia e información que se proporciona a los usuarios que se sirve.

Estrategias:

Desarrolla un plan escrito de promoción como parte de la planeación estratégica de los servicios y actividades con la finalidad de establecer los objetivos del servicio.

Desarrolla un plan de relaciones públicas para el personal dirigido a resaltar la importancia de promover los servicios de referencia.

Crea un ambiente físico que motiva a los usuarios a visitar las instalaciones de la biblioteca o utilizar los servicios de la biblioteca virtual.

Utiliza medios electrónicos como *homepages*, correo electrónico, lista de correo, radio y televisión para promover los servicios de referencia.

Utiliza medios impresos como periódicos, folletos, boletines, gacetas y posters para difundir los servicios de referencia que se proporcionan.

Establece relaciones con la comunidad y desarrolla modelos cooperativos de servicios con los grupos de la comunidad.

Motiva a los usuarios por medio de pláticas, programas, visitas a la biblioteca, visitas en las escuelas, conferencias en los departamentos escolares y conferencias de prensa para promover los servicios de referencia que se ofrecen.

Objetivo: Un bibliotecario evalúa consistente y sistemáticamente la efectividad de la promoción de los servicios de referencia e información.

Estrategias:

Lleva a cabo reuniones internas y sesiones de entrenamiento para obtener retroalimentación de los bibliotecarios de referencia en relación con el éxito de los servicios de referencia proporcionados y los productos que están siendo ofrecidos.

Involucra a los usuarios en grupos de discusión, encuestas y otras formas de retroalimentación como estudios de seguimiento de usuarios para conocer las reacciones y percepciones acerca de los servicios de referencia.

Evalúa las tendencias cambiantes actuales en los servicios de referencia e información y ajusta los servicios que están siendo proporcionados así como la promoción de éstos.

Identifica las fortalezas y debilidades de los productos que están siendo ofrecidos como parte del servicio de referencia proporcionado.

Identifica nuevos métodos de servicio, nuevos productos y nuevos usuarios potenciales a través de la participación en conferencias, talleres y asociaciones profesionales.

Decide que servicios y productos de referencia continuarán siendo proporcionados y que cambios serán implementados.

Establece el proceso de evaluación como una actividad periódica dentro de un periodo preestablecido, considerando la participación en éste de todos los que proporcionan.

Objetivo: Un bibliotecario trabaja cercanamente con sus colegas para proporcionar servicios de calidad a los usuarios.

Estrategias:

Reconoce que los colegas tienen conocimientos, habilidades y fortalezas que pueden ayudarlo para responder a las preguntas de consulta.

Solicita ayuda de sus colegas cuando lo considera apropiado.

Busca oportunidades para compartir sus conocimientos y experiencia con sus colegas.

Promueve y participa en el trabajo en equipo con sus colegas para mejorar los servicios a los usuarios.

Trabaja efectivamente como parte de un equipo.

Establece modelos efectivos de trabajo en equipo, incluyendo el saber escuchar, discutir y dar confianza.

Desarrolla con sus colegas objetivos y valores comunes para proporcionar servicios excelentes a los usuarios.

Objetivo: Un bibliotecario evalúa la efectividad de los servicios de información que se proporcionan a los usuarios.

Estrategias:

Desarrolla e incorpora medidas de evaluación para establecer nuevos servicios de información.

Desarrolla estándares para los servicios de información actuales y los nuevos.

Establece un clima organizacional en el cual los servicios actuales y los propuestos son evaluados consistentemente a través de estándares.

Analiza los recursos de que dispone y utiliza los humanos y los financieros para desarrollar programas de servicios que satisfagan de mejor manera las necesidades de los usuarios de su comunidad.

Objetivo: Un bibliotecario evalúa los servicios actuales y los nuevos para que sean acordes a las habilidades de los usuarios y los requerimientos tecnológicos.

Estrategias:

Determina la combinación apropiada de tecnologías y otros medios para proporcionar los servicios que satisfagan las necesidades de los grupos particulares de usuarios.

Evalúa nuevas tecnologías para ver si pueden satisfacer las necesidades de los usuarios de una manera más efectiva que los métodos actuales sin defraudar a los usuarios.

Experimenta y evalúa cambios en los servicios a los usuarios.

Evalúa la distribución de los recursos humanos y financieros para tener la seguridad de que estos no son destinados a servicios o actividades que ya no son necesarias.

Objetivo: Un bibliotecario evalúa el formato, modos de acceso y aspectos de la presentación de los recursos como parte de la evaluación global de su valor.

Estrategias:

Identifica los factores que dificultan el uso de los recursos.

Determina si existen otros recursos de información que tengan mejores interfases para el usuario.

Comunica a los diseñadores de recursos de información los problemas relacionados con su uso.

Objetivo: Un bibliotecario identifica y emplea efectivamente técnicas de evaluación que miden el trabajo del personal.

Estrategias:

Identifica y utiliza estándares que han sido desarrollados dentro de la profesión por ejemplo *RUSA Guidelines for Behavioral Performance*.

Trabaja con el personal de servicios de información para desarrollar por consenso estándares de servicio.

Desarrolla mecanismos que sean de utilidad para evaluar si los estándares de servicio son cumplidos.

Apoya y motiva el espíritu de grupo para evaluar y mejorar las actitudes de servicio.

Objetivo: Un bibliotecario desarrolla y mantiene relaciones personales más allá de la biblioteca y de la profesión para fortalecer los servicios a los usuarios.

Estrategias:

Identifica personas que tengan conocimientos y experiencias que sean de valor para los usuarios de la biblioteca.

Se comunica efectivamente con esas personas para asegurar un entendimiento mutuo de los objetivos y valores.

Establece alianzas para mejorar los sistemas que existen y desarrollar nuevos servicios y productos.

4.7. Educación continúa

Como ha sido mencionado a lo largo de este capítulo, el entorno cambiante que envuelve actualmente al servicio de consulta hace necesario, ahora más que nunca, que el bibliotecario de consulta se prepare y actualice continuamente. Respecto a la educación continua del bibliotecario de consulta, el documento "*Professional competencies for reference and user services librarians*" (Reference and User Services Association, 2003) recomienda los siguientes objetivos y estrategias:

Objetivo: Un bibliotecario busca constantemente las fuentes de información más relevantes para mantenerse actualizado acerca del desarrollo en los servicios de referencia y los servicios a los usuarios.

Estrategias:

Lee, revisa y escucha diversos medios de comunicación para mantenerse actualizado en las áreas relevantes de los usuarios principales.

Asiste a eventos y conferencias locales, regionales o nacionales por lo menos una vez al año o cuando lo apoye su institución.

Revisa el ámbito de las tecnologías emergentes que son relevantes para proporcionar servicios de referencia.

Se mantiene actualizado sobre los nuevos recursos de información a través de la consulta de una amplia variedad de reseñas y catálogos de editores, incluyendo los aparecidos en la prensa, así como por medio de la asistencia a reuniones profesionales o por la lectura, revisión y consulta de los medios de comunicación.

Lee reseñas en medios impresos y en línea acerca de trabajos en diversos formatos de interés para los usuarios principales.

Objetivo: Un bibliotecario utiliza efectivamente nuevos conocimientos para mejorar las actividades de referencia y de servicios a los usuarios.

Estrategias:

Lee la literatura actual e investigaciones sobre servicios a los usuarios y aplica los conocimientos que obtiene de esto para mejorar la práctica profesional.

Integra el uso de las últimas herramientas y tecnología dentro de la práctica profesional diaria.

Explora las tecnologías disponibles y su aplicación a los servicios de referencia y a los servicios a los usuarios.

Experimenta con las últimas innovaciones disponibles para ayudar a los usuarios en la satisfacción de sus necesidades de información.

Objetivo: Un bibliotecario comparte su experiencia con sus colegas y ayuda al nuevo personal.

Estrategias:

Imparte clases en sus áreas de experiencia.

Prepara presentaciones en sus áreas de experiencia.

Crea páginas web en sus áreas de experiencia.

Discute problemas con sus colegas.

Ayuda a sus colegas oyéndolos, retroalimentándolos y jugando un papel de modelo.

Revisa los borradores de sus colegas.

Participa en discusiones profesionales a través de reuniones, videoconferencias, listas de correo electrónico y otros medios de comunicación y foros.

Objetivo: Un bibliotecario contribuye activamente al mejoramiento de la práctica profesional a través de su involucramiento en proyectos con colegas y el enriquecimiento de sus habilidades individuales mediante el aprendizaje independiente.

Estrategias:

Participa activamente en organizaciones profesionales y trabaja con bibliotecarios de un amplio rango de organizaciones.

Adquiere habilidades mediante módulos de aprendizaje basados en tecnología cuando éstos están disponibles y sean apropiados.

Objetivo: Un bibliotecario desarrolla relaciones de colaboración dentro de la profesión para mejorar los servicios a los usuarios.

Estrategias:

Aprovecha las oportunidades de establecer relaciones a través de su participación activa en

las organizaciones profesionales, locales, regionales, estatales, nacionales e internacionales.

Identifica y busca posibles colaboradores para ampliar los servicios a los usuarios.

Trabaja en forma voluntaria y participa en esfuerzos de colaboración estatales y nacionales que beneficia a los usuarios locales.

Utiliza las *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Services Professionals*.

Referencias :

Berry, S. S. y Reynolds, E. W. (2001). I got the job! now what I do?: a practical guide for new reference librarians. *The Reference Librarian*, 72, 33-42.

Jara de Súmar, J (2002). *El trabajo de referencia en la era digital*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Departamento de Humanidades.

Q and A NJ Project (2004). *The 7 habits of highly effective virtual librarians*. <http://www.qandanj.org/manual/7habits.htm>

[Consultado: 22 de Septiembre, 2004].

- Reference and User Services Association (2000). *Guidelines for Information Services*. <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/guidelinesinformation.htm> [Consultado: 22 de Septiembre, 2004].
- Reference and User Services Association (2003). *Professional competencies for reference and user services librarians*. <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/professional.htm> [Consultado: 22 de Septiembre, 2004].
- Reference and User Services Association,(2004). *Guidelines for behavioral performance of reference and information service providers* <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/guidelinesbehavioral.htm> [Consultado: 22 de Septiembre, 2004].
- Reference and User Services Association (2004a). *Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services*. <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/virtrefguidelines.htm> [Consultado: 22 de Septiembre, 2004].
- Rockman, Ilene F. (1999). Reference librarians/educators: vision of the future. *The Reference Librarian*, 66, 45-59.
- Ronan, Jana Smith (2003). Training. En: *Chat reference: a guide to live virtual references services* (pp.95-103).Westport, Connecticut: Libraries Unlimited.
- Statewide Virtual Reference Project (2004). *A checklist of Internet competencies for librarians monitoring chat reference services*. <http://www.teachinglibrarian.org/weblog/2004/07/online-training-for-chat-reference.html> [Consultado: 22 de Septiembre, 2004].

CAPITULO CINCO

ENSEÑANZA DEL SERVICIO DE CONSULTA

Como ha sido mencionado en los capítulos anteriores, dentro del nuevo entorno de las bibliotecas y la información, el servicio de consulta ha experimentado una serie de cambios significativos. La existencia de una gran cantidad de “obras de consulta” en formato electrónico, las facilidades para tener acceso a este tipo de recursos en forma remota, así como la popularización del correo electrónico y de Internet, han motivado el surgimiento de nuevas modalidades del servicio de consulta como las denominadas referencia electrónica o referencia virtual, las cuales comprenden el uso de diversas alternativas de comunicación que van desde el envío de las respuestas a las preguntas de los usuarios a través del correo electrónico, en formatos web, o bien, en forma interactiva a través de chats u otros programas similares.

Ante esta situación, cada día es mayor la necesidad de que el bibliotecario de consulta cuente con una preparación que le permita adquirir y desarrollar las competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) para desenvolverse efectivamente dentro de este nuevo entorno. Existe la necesidad de formar bibliotecarios de consulta con un nuevo perfil, capaces de analizar los principios que rigen el proceso de consulta, que conozcan las estructuras y características de las fuentes impresas y electrónicas, pero que además, sepan interactuar con el usuario utilizando la tecnología y utilizarlas adecuadamente las fuentes de información electrónica en el momento de llevar a cabo la prestación del servicio de consulta en las nuevas modalidades.

Lo anterior motiva la necesidad de buscar la respuesta a una serie de interrogantes, entre las que se encuentran las siguientes: ¿Cómo están preparando las escuelas a los bibliotecarios de consulta? ¿Cuáles son las competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) que se pretende desarrollar en ellos para llevar a cabo el servicio de consulta de manera exitosa? ¿Qué técnicas de enseñanza y aprendizaje están siendo utilizados en la formación de los bibliotecarios de consulta?

Con la finalidad de lograr un primer acercamiento a las posibles respuestas de las interrogantes anteriormente planteadas, se llevó a cabo una revisión de la literatura sobre la enseñanza de la consulta en los Estados Unidos, así como de los programas de estudio de las escuelas de bibliotecología mexicanas, aunque esto último únicamente se centró en los objetivos de aquellos cursos que se detectaron estaban relacionados con algún aspecto del servicio de consulta. Debido a lo anterior, es necesario puntualizar que en el caso de las escuelas de bibliotecología mexicanas es preciso llevar a cabo una investigación más profunda y sistemática (una encuesta entre los profesores y un análisis de los contenidos de los programas de estudio) para tener datos más puntuales y fidedignos sobre la enseñanza de la consulta en nuestro país.

5.1. Escuelas de los Estados Unidos

5.1.1. Décadas de los setenta y los ochenta

Al hacer una revisión de la literatura acerca de la enseñanza de la consulta, Powell y Raber (1994) presentan un panorama de la situación de este asunto en las décadas de los setenta y de los ochenta. Mencionan que a mediados de los setentas, el impacto de la explosión de la información tuvo repercusiones en la enseñanza de la referencia. Asimismo, que la perspectiva de los servicios de información cambió de un enfoque centrado en las colecciones a otro que giraba alrededor del usuario y por lo tanto, la educación de los referencistas se enfocó a los problemas del acceso, el proceso de las preguntas, la evaluación y los medios para añadir valor agregado a la información en el servicio de referencia. Adicionalmente encontraron que el nombre de esta actividad debería ser cambiado de referencia a servicios de información, ya que el primer término había perdido significado.

Estos autores (Powell y Raber, 1994) también mencionan que los problemas asociados con la enseñanza centrada en ejercicios, títulos y tipos de obras de referencia fueron ampliamente reconocidos. El método de estudio de casos fue desarrollado para proporcionar una enseñanza enmarcada dentro de un contexto de necesidades reales simuladas. También se experimentó con otros métodos de enseñanza los cuales incluyeron cuadernos de trabajo para autoestudio, instrucción asistida por computadora y tutoriales de instrucción programada. No obstante los esfuerzos para utilizar estas innovaciones en los cursos de referencia, su enfoque principal permaneció en la búsqueda de las respuestas correctas a preguntas individuales en las fuentes adecuadas, quizás con un incremento en la comprensión y documentación de las estrategias de búsqueda. Además de todo lo anterior, hubo algunos postulados, debidamente fundamentados, de que ninguna actividad dentro del salón de clases podría ser tan efectiva como la enseñanza de la consulta como una práctica real, con usuarios reales, haciendo preguntas reales.

Con relación a la enseñanza de la consulta durante la década de los ochenta, Powell y Raber (1994) mencionan que aún existía una defensa del método de educación que proclamaba que la enseñanza de la referencia debería girar alrededor de títulos de obras, preguntas y respuestas. Asimismo señalan que después de examinar los pros y contras de varios métodos de enseñanza, Stieg argumentó la utilización de lo que identificó como la técnica de problemas. Desarrollada por Mudge, esta opción utilizaba preguntas de referencia reales, idealmente obscuras y difíciles y las fuentes necesarias para encontrar respuestas a ellas. Sin embargo, el punto central no solamente era encontrar las respuestas correctas sino el estudio de cómo encontrar tales respuestas.

Lo anterior incluía tomar en consideración el análisis de las preguntas, las estrategias y lógica de las búsquedas, los problemas de respuestas contradictorias y la seguridad de las respuestas. También mencionan que Patterson argumentó que no había sustituto para “una familiaridad extensa con las fuentes impresas”, por lo que desde este punto de vista, el conocimiento del contenido y arreglo de estas fuentes continuó siendo el contenido básico de los cursos de referencia. Los problemas relacionados con la interacción bibliotecario-usuario permanecieron en un plano secundario.

Powell y Raber (1994) también mencionan que Jackson encontró que el 98 por ciento de las escuelas de bibliotecología impartían cursos de referencia que cubrían tres grandes áreas: un panorama del servicio de referencia, tópicos orientados a las fuentes u obras de referencia y tópicos relacionados con el proceso de referencia. Jackson también argumentó que dentro de la enseñanza de la referencia, los aspectos relacionados con las tecnologías de la información eran escasamente incluidos, mencionando que el conocimiento uso y evaluación de las obras de consulta impresas, el proceso de negociación de las preguntas y las estrategias de búsqueda eran fácilmente transferibles a los formatos electrónicos. Señala que solamente el 27 por ciento de las escuelas ofrecían experiencia y práctica en el manejo de los formatos electrónicos. La tecnología de la información aparecía como algo raro dentro de los cursos de referencia básicos.

Estos autores (Powell y Raber, 1994) también mencionan que al revisar la literatura se encontró un paradigma de la enseñanza de la referencia en donde existían tres escuelas de pensamiento, identificadas también por Richardson: la corriente “estructuralista”, la opción más antigua que había prevalecido por muchos años, la cual se centraba en el formato o tipo de las obras de consulta, identificando títulos individuales de estas obras; la, denominada “procedimentalista”, en donde el énfasis era el análisis y estudio de cómo las preguntas deberían ser manejadas y contestadas; y la tercera y mas reciente opción, la “psicologista”, en donde se enfatizaba la necesidad de estudiar la conducta de los usuarios y de los bibliotecarios. Richardson también argumentaba que las tres corrientes deberían ser integradas dentro de un solo paradigma.

Respecto al futuro de la enseñanza de la referencia, Powell y Raber (1994) mencionaban que en la década de los ochenta existía un consenso acerca de que los nuevos graduados deberían conocer, dominar y aplicar las tecnologías de la información. Adicionalmente, deberían entender las fuerzas tecnológicas, sociales y económicas que daban forma a la era de la información. Asimismo, que deberían de tener una adecuada respuesta a estos cambios, lo cual requería pensamiento crítico y habilidades para resolver problemas. También señalan que era importante fortalecer sus habilidades administrativas y de comunicación. Haciendo referencia a Calvin Colson, mencionan que los problemas de la educación de referencistas había sido el énfasis en las fuentes de consulta y en la relación con el usuario y que poca atención había sido puesta en los problemas relacionados con las políticas y con la

administración, así como con las tecnologías de la información y las estructuras de los sistemas de información.

5.1.2. Encuestas sobre la enseñanza de la referencia

En 1987, McEnally Jackson (1989) llevó cabo una encuesta entre las escuelas de bibliotecología acreditadas por la *American Library Association* para conocer las tendencias en la enseñanza de la consulta. Para lo anterior se envió un cuestionario a cincuenta y tres escuelas de las cuales contestaron cuarenta y uno. McEnally Jackson (1989) señala que los resultados de esta encuesta no difieren de los resultados obtenidos por S. F. William en otro estudio llevado a cabo en 1982, observándose patrones similares.

En todas las escuelas que respondieron se ofrece al menos un curso de consulta y en el noventa por ciento de ellas, éste es un curso obligatorio. Por otro lado, un tercio de las escuelas ofrecían cursos adicionales de consulta, los cuales por lo general eran optativos.

Asimismo, la encuesta reveló que los principales tópicos incluidos en los diferentes cursos de consulta ofrecidos en las escuelas encuestadas y el porcentaje correspondiente a cada uno de ellos eran: naturaleza y función del servicio de consulta (100%), tipo y uso de las fuentes de consulta (100%), estrategias de búsqueda (100%), análisis de preguntas (98%), manejo de la entrevista y de las preguntas (98%). Estos resultados mostraron que existían tres grandes áreas en donde la enseñanza de la consulta se concentraba: un panorama o visión general de los servicios de consulta, tópicos orientados al manejo de las fuentes de consulta y tópicos orientados a los procesos o actividades. También señala que de éstas áreas, las dos últimas son las que recibían mayor atención.

Los educadores ponían gran énfasis en los diferentes tipos de materiales, su contenido, uso y evaluación, lo cual era importante para desenvolverse dentro de ambientes en donde predominaban las fuentes impresas. Sin embargo, también se menciona que el uso de los recursos electrónicos requería el mismo nivel de conocimientos sobre el contenido, organización, políticas de indización, autoridad y otros atributos similares de las fuentes de consulta impresas. Por otro lado, el proceso o actividades de referencia, esto es, la definición y el manejo de las preguntas, así como la formulación de las estrategias de búsqueda, eran importantes ya requieren inteligencia, juicio y pensamiento crítico. Estas involucran la habilidad para comunicarse adecuadamente, analizar necesidades y obtener de un conjunto de fuentes perfectamente conocidas la información que satisfaga dichas necesidades. También se señala que estas habilidades eran básicas, independientemente de si la búsqueda se efectuaba en fuentes impresas, en línea o en bases de datos locales. En una época en donde la tecnología cambia rápidamente, estos conocimientos y habilidades eran esenciales para ser incluidas dentro de los programas de estudio.

El estudio de McEnally Jackson (1989) también encontró un acuerdo unánime entre los educadores con relación a que los referencistas deberían tener conocimientos básicos acerca de los diferentes tipos de materiales de consulta, así como sobre la mecánica para evaluarlos y utilizarlos. Asimismo, deberían poseer las habilidades conceptuales y analíticas para desarrollar un plan para efectuar una búsqueda de información y las habilidades para modificar las estrategias de búsqueda a medida de que se necesitase.

Los conocimientos y habilidades anteriormente mencionadas eran necesarios, independientemente del ambiente de fuentes impresas o electrónicas en donde se desarrollasen los referencistas.

Por otro lado, también se hace mención a que las búsquedas en línea se habían convertido en una habilidad indispensable para los bibliotecarios en este tiempo. Sin embargo, existe el cuestionamiento acerca del grado y la forma en que ésta debería ser integrada dentro de los cursos de referencia. Algunos profesores señalaban que los estudiantes deberían tener conocimientos sobre las capacidades y potencialidades de las búsquedas en línea. Sin embargo, otro grupo de educadores sostenían la idea de que los estudiantes deberían aprender a operar los sistemas y se les deberían dar las habilidades que los convirtiesen en expertos en búsquedas. Respecto a este asunto, McEnally Jackson (1989) menciona que en una encuesta llevada a cabo por Harter y Fenichel se encontró que los profesores consideraban que ambos aspectos de las búsquedas en línea, el nivel de conocimientos y el nivel operativo deberían de ser incluidos en los cursos de consulta.

Los resultados de la encuesta de McEnally Jackson (1989) mostraron que ese ideal aún no se había logrado. Mientras que el 90 por ciento de los profesores que participaron en la encuesta habían integrado el nivel de conocimientos, solamente un 27 por ciento habían incorporado el nivel operativo. Estos resultados fueron justificados por dos razones principales: restricciones de tiempo y creencias filosóficas. Algunos profesores temían que la incorporación de los aspectos prácticos de las búsquedas en línea en los programas de los cursos de consulta podría distraerlos del énfasis sobre el pensamiento crítico que es visto como deseable en un curso básico de consulta. Sin embargo, tal distracción no era justificable, ya que las búsquedas en línea requieren el mismo pensamiento crítico y habilidades de las búsquedas manuales. Las restricciones del tiempo podrían ser más justificadas ya que los conceptos, principios y técnicas relacionadas con el manejo de una determinada base de datos son complejas.

Además de las habilidades de carácter práctico, uno de los objetivos de los cursos de consulta debería ser la preparación de los estudiantes para evaluar fuentes o materiales, hacer comparaciones mentales entre las características de éstos y elegir los más apropiados para las necesidades de los usuarios. En la época actual, en donde las opciones de materiales o fuentes de referencia proliferan, existiendo materiales impresos, discos ópticos, sistemas para el usuario final y sistemas sofisticados de búsquedas en línea, la elección de los más adecuados se vuelve crítica. Por lo anterior, el 93 por ciento de los participantes en esta encuesta estuvieron de acuerdo en que

dentro de los cursos de consulta se debería dar gran énfasis a la preparación de los estudiantes para evaluar el funcionamiento y beneficios de los diferentes sistemas

Una de las implicaciones del incremento de los sistemas para usuarios finales es el incremento de la necesidad y demanda de la instrucción de usuarios. Para utilizar totalmente las ventajas de las búsquedas electrónicas, casi todos los usuarios necesitan un orientación del funcionamiento de los sistemas y un entrenamiento especial si desean efectuar búsquedas más complejas. Respecto a este punto, el 92 por ciento de los participantes en esta encuesta estuvieron de acuerdo en que la enseñanza de las habilidades para efectuar búsquedas debería ser enfatizada como una de las responsabilidades de los referencistas. Por otro lado, existen sistemas de búsqueda para usuarios finales que son populares pero inapropiados para satisfacer las necesidades de los usuarios. Al respecto, 37 por ciento de los encuestados consideraron que los bibliotecarios deberían emplear estos sistemas para satisfacer las necesidades de información de los usuarios, otro 29 por ciento fue neutral y 24 por ciento consideraron que el bibliotecario no debería de fomentar el uso de estos sistemas.

Una de las áreas en que el bibliotecario de consulta necesitaba profundizar sus conocimientos, debido entre otros aspectos a los cambios tecnológicos, es la conducta del usuario. Algunos de los tópicos que los participantes en esta encuesta consideraron que deberían ser incluidos dentro de los programas de los cursos de consulta fueron: las necesidades y requerimientos de información de distintos grupos (90%), como los usuarios buscan y obtienen información (90%), consideraciones acerca del porque los usuarios prefieren un medio sobre otro (66%).

Finalmente, se señala que toda esta serie de conocimientos y habilidades no pueden ser cubiertos en un solo curso y que los profesores necesitan guiar a los alumnos interesados en una carrera profesional dentro del área de consulta para tomar otros cursos o actividades que los convierta en expertos en esta área de la bibliotecología.

Broadway y Smith (1989) llevaron a cabo otra encuesta entre las escuelas de bibliotecología acreditadas por la *American Library Association* con la finalidad de conocer el contenido de los cursos de consulta, así como otra información relacionada con éstos. Para lograr lo anterior enviaron un cuestionario a los directores o subdirectores de las escuelas de bibliotecología anteriormente mencionadas para ser distribuidos entre los profesores de los cursos de consulta, obteniendo la respuesta de 57 de ellos.

Los resultados de esta encuesta encontraron treinta y cuatro diferentes títulos de los cursos básicos de consulta, dentro de los cuales la palabra *información* fue la más preferida incluyéndose dentro de veintiséis cursos. En algunos cursos también se utilizaban las palabras *información* y *referencia*. Asimismo, aproximadamente el 32 por ciento de los títulos sugerían que los cursos deberían de abordar las fuentes y los servicios. Adicionalmente, otro 29 por ciento de los títulos sugería que el aspecto

central debería ser las fuentes de consulta debido a la presencia de las palabras *fuentes, recursos o materiales* y en éstos se excluían la palabra *servicios* o sus sinónimos. Por otro lado, en solamente 18 por ciento de los cursos se incluía el término *servicios* y se excluían los términos relacionados con las *fuentes*.

En esta encuesta, también se les proporcionó a los profesores una lista de 25 temas que podrían formar parte de los cursos de consulta con la finalidad de que señalaran los que estaban incluidos en sus cursos y calificaran la importancia de éstos dentro de una escala del 1 al 4. Los temas que se les presentaron a los profesores en la lista fueron:

Fuentes específicas de referencia

Tipos de fuentes de referencia impresas

Manejo de las preguntas de referencia

Evaluación y selección de las fuentes de referencia

Estrategias de búsquedas manuales

Fuentes de referencia en línea

Evaluación de servicios de referencia

Patrones de búsqueda de información

Políticas y procedimientos del servicio de referencia

Normas y lineamientos del servicio de referencia

Instrucción sobre el uso de la biblioteca

Estrategias de búsquedas en línea

Fuentes de referencia en CD-ROM

Información y referencia

Modelos del proceso de referencia

Necesidades de diferentes grupos de usuarios

El papel de la información en la sociedad

Administración del servicio de referencia

Historia del servicio de referencia

Proceso de transferencia de la información

Estudios de uso y evaluación de necesidades

Códigos de ética

Modelos de comunicación

Préstamo interbibliotecario

Servicios a grupos especiales.

Los resultados de esta encuesta mostraron que los cinco temas más frecuentemente señalados por los profesores fueron los cinco primeros: fuentes específicas de referencia, tipos de fuentes de referencia impresas, manejo de las preguntas de referencia, evaluación y selección de las fuentes de referencia, estrategias de búsquedas manuales. Sin embargo, la importancia de éstos fue ubicada dentro de los rangos 1.25 a 1.40, calificando a otras temas como de mayor importancia, entre ellos: administración del servicio de referencia (2.09), fuentes de referencia en CD-ROM (1.91), estrategias de búsquedas en línea (1.61), entre otros.

Otra encuesta que tuvo como finalidad investigar como se estaban impartiendo los cursos de consulta fue la llevada a cabo por Powell y Raber (1994) entre los programas de bibliotecología acreditados por la *American Library Association*. Se envió un cuestionario a 59 directores de escuelas de bibliotecología, solicitando su distribución entre los profesores que impartían el curso de consulta, recibíéndose la respuesta de 48 profesores pertenecientes a 43 escuelas. Los principales resultados de esa encuesta fueron los siguientes:

La mayoría de los cursos incluían las palabras servicios y/o recursos en sus denominaciones, siendo los más frecuentes *servicios de información y referencia* y *recursos de información*. Asimismo, el noventa y seis por ciento de los cursos de referencia básicos fueron obligatorios y los profesores de estos cursos consideraron que “todos los estudiantes deberían tomar este curso.” Quince por ciento de estos cursos tenían prerrequisitos para cursarlos y ochenta y uno por ciento de ellos eran considerados como prerrequisitos para tomar otros cursos. Los profesores encuestados también fueron requeridos a emitir su opinión acerca del grado en que estos cursos preparaban a los estudiantes para ocupar puestos profesionales en actividades de referencia, siendo sus respuestas: veintinueve por ciento “mínimamente”, cincuenta y ocho por ciento “substancialmente” y trece por ciento “totalmente.”

Con relación a los objetivos de los cursos, éstos fueron ubicados en cuatro grupos: habilidades, conocimiento de fuentes, servicios de referencia y tendencias y problemas. Los resultados correspondientes a los objetivos ubicados en cada uno de los distintos grupos se presentan a continuación.

Habilidades

Entrevista	98%
Estrategias de búsqueda	100%
Desarrollo de colecciones	44%
Administración	29%
Búsquedas automatizadas	65%
Evaluación	75%
Otros	10%

Conocimiento de fuentes

Títulos específicos de referencia retrospectivos	81%
Títulos específicos de referencia actuales	96%
Géneros/tipos de fuentes de referencia	98%
Bases de datos en línea específicas	52%
Bases de datos en CD-ROM específicas	67%
Otros	6%

Servicios de referencia

Referencia rápida	98%
Instrucción bibliográfica	81%
Información	67%

Compartición de recursos	46%
Desarrollo de habilidades informativas	19%
Asesoría los usuarios	44%
Otros	6%

Tendencias y problemas

Nuevas tecnologías de información	81%
Servicios con costo	42%
Conducta de búsqueda de información del usuario	79%
Necesidades de información usuario/comunidad	60%
Filosofía del servicio de referencia	90%
Políticas de información	40%
Información y sociedad	29%
Otros	13%

Como puede observarse en los resultados anteriores, los objetivos de los cursos de referencia más prominentemente mencionados fueron: habilidades para la entrevista y para las estrategias de búsqueda, conocimiento de los títulos de obras de referencia actuales y de los distintos tipos de obras de referencia, así como los servicios de referencia rápida. Powell y Rabel (1994) también señalan que estos resultados fueron coincidentes con los del estudio llevado a cabo en 1989 por Broadway y Smith titulado "*Basic reference courses in ALA accredited schools*", en donde se encontró que los tópicos más comúnmente incluidos en los cursos de referencia eran: fuentes específicas de referencia, tipos de fuentes de referencia impresas, manejo de las preguntas de referencia, selección y evaluación de fuentes de referencia y estrategias de búsqueda manuales.

Con relación a los métodos y técnicas de enseñanza, la encuesta encontró que los más comúnmente utilizados eran: expositiva (98%), discusiones (94%), trabajo en equipo (52%), estudio autodirigido (42%), estudio de casos (25%) y otros (71%). Dentro de este último grupo, el más común era ejercicios individuales y algunos otros que se mencionaron: dramatizaciones, trabajo de campo, demostraciones, observaciones, resolución de problemas y cuadernos de trabajo.

Respecto a los ejercicios y actividades de aprendizaje, la encuesta encontró que los utilizados más frecuentemente fueron: lecturas (75%), exámenes (69%), preguntas de referencia (50%), elaboración de ensayos (25%) y otros (69 %). Dentro de estas últimas se mencionaron: presentación en clase, hojas de trabajo de referencia, diarios y cuadernos de apuntes, evaluaciones de obras, práctica de entrevistas, elaboración de guías, bibliografías, búsquedas en línea, reseñas de libros y revisión de la literatura.

Los resultados de este estudio indicaron que existía un acuerdo sobre que el conocimiento de las obras de consulta era básico, pero también que los cursos de consulta deberían incluir otros aspectos y no sólo el conocimiento de las fuentes. El concepto de la evaluación había cobrado importancia y éste también había influenciado al servicio de consulta. Lo anterior implicaba que se deberían tener las habilidades para evaluar fuentes, estrategias de búsqueda, situaciones, usuarios y necesidades en diferentes ámbitos, para lo cual se requiere pensamiento crítico y habilidades para solucionar problemas. Por otro lado, este estudio también encontró que los estudiantes necesitaban saber más acerca de la administración de los servicios de información, ya que las condiciones futuras de éstos requerirían respuestas innovadoras. Asimismo, que era necesario desarrollar el conocimiento de las relaciones entre las necesidades y los servicios. Los estudiantes necesitaban conocer como evaluar la efectividad de los servicios, tanto a nivel organizacional como individual. También era importante incrementar el conocimiento de la conducta informativa de los usuarios y la determinación de sus necesidades.

Adicionalmente, este estudio encontró que los educadores señalaban la necesidad de que los cursos de referencia proporcionaran a los estudiantes las habilidades para enfrentarse a las implicaciones de las tecnologías de la información. Asimismo, hubo un reconocimiento entre los profesores acerca de la necesidad de manejar totalmente las fuentes y sistemas de información electrónicas. Sin embargo, este dominio no solamente debería implicar el aspecto tecnológico, sino también los aspectos sociales y psicológicos. La tecnología debería ser familiar para los estudiantes a medida de que los libros se volvieran una generación de recursos obsoletos. En adición a este tipo de conocimientos, debería fomentarse en los estudiantes el conocimiento y las habilidades para usar y aprovechar la interconectividad de las fuentes de información que la tecnología hacía posible. Los educadores reconocían que la información ya no solamente se encontraba dentro de formatos y ambientes, y por lo tanto, los bibliotecarios deberían aprender a hacer uso de la tecnología para localizar, recuperar y difundir la información que tradicionalmente había sido inaccesible.

5.1.3. Situación actual

Una de las investigaciones de mayor importancia para conocer la situación actual de la educación bibliotecológica es el proyecto KALIPER (Kellogg-ALISE Information Professions and Education Reform Project), auspiciado por la Fundación W. K. Kellogg y llevado a cabo entre 1998 y 2000 por un equipo de veinte profesores provenientes de 13 escuelas de bibliotecología de los Estados Unidos, Canadá e Inglaterra (Pettigrew y Durrance, 2001; Pettigrew y Durrance, 2001a). El objetivo de este estudio fue analizar la naturaleza y magnitud de los cambios curriculares en la bibliotecología y ciencias de la información a través de diversos métodos y técnicas de investigación, siendo éstos:

Una encuesta entre los directores de las escuelas acerca de los factores que inciden en los cambios curriculares.

Estudios de caso de veintiséis escuelas en relación a como sus currícula han cambiado.

Análisis curricular y entrevistas con profesores en siete escuelas para determinar si los resultados preliminares del proyecto se apegaban a su realidad.

Análisis detallado de los cambios curriculares de áreas específicas como: administración de archivos, centros de medios educativos, educación a distancia y programas de licenciatura.

Análisis de anuncios de trabajos académicos en bibliotecología y ciencias de la información publicados en *ASIS Jobline* y *American Librarians*.

Análisis de los descriptores de las especializaciones de los profesores incluidos en los directorios de ALISE [*Association for Library and Information Science Education*].

Ciertamente, los resultados de este estudio no se circunscriben al área de referencia sino a la educación bibliotecológica en general; sin embargo, muchos de ellos son aplicables a esta faceta de la práctica profesional, por lo que se consideró importante enumerarlos y describirlos. Las tendencias de la educación bibliotecológica que este estudio encontró fueron:

Adicionalmente a las actividades de las bibliotecas, los cursos en bibliotecología están abarcando otros ambientes y problemas de información. Aunque la preparación de los estudiantes para desempeñarse en las actividades y funciones de la biblioteca continúan siendo el centro de muchos programas de bibliotecología, existen muy pocas dudas que muchas escuelas se están enfocando a ambientes de información que van más allá de los tradicionales de la biblioteca. En muchos casos, cursos tradicionales como los de catalogación, clasificación y referencia han sido renombrados y

reestructurados; sin embargo, algunos también han sido cambiados de obligatorios a opcionales.

Aunque dentro de los programas de bibliotecología se han incorporado perspectivas de otras disciplinas, un núcleo distintivo centrado en el usuario ha emergido. Muchos de los cursos de las escuelas de bibliotecología incluyen aspectos teóricos y sociales acerca de cómo la información y los sistemas de información son creados, organizados, administrados, diseminados, filtrados, recuperados, accesados, usados y evaluados

Los programas y escuelas de bibliotecología han incrementado la inversión en tecnologías de la información y su inclusión en los programas de estudio. El incremento de la inversión de las escuelas en tecnología de la información no es solamente un signo de los tiempos actuales, sino que es algo que tendrá efectos a largo plazo.

Las escuelas de bibliotecología están experimentando con la inclusión de especializaciones en bibliotecología. Mientras que algunas escuelas ofrecen especializaciones, otras se han enfocado a un programa genérico en donde existen un mayor número de cursos obligatorios y pocos electivos.

Las escuelas de bibliotecología están ofreciendo educación en diferentes formatos lo que se traduce en una mayor flexibilidad para cursar los estudios. Los estudiantes tienen ahora más opciones en relación con la duración de los cursos, el día y hora en que pueden tomarlos y las opciones para asistir a éstos, dentro o fuera del campus.

Las escuelas de bibliotecología están expandiendo sus opciones educativas ofreciendo estudios a nivel de licenciatura, maestría y doctorado.

Los resultados de este estudio también encontraron que mientras algunas escuelas de bibliotecología están experimentando un evolución planeada cuidadosamente para ir más allá de los ambientes tradicionales de la biblioteca para incluir otros nuevos, pero sin dejar de lado los principios de la bibliotecología, otras han implementado cambios súbitos y significativos que las apartan de un enfoque centrado en la biblioteca.

5.1.4. Biblioteca Pública en Internet

La Biblioteca Pública en Internet (Internet Public Library, IPL), un proyecto de la Escuela de Información de la Universidad de Michigan (University of Michigan, 2002), es una iniciativa educativa diseñada para proporcionar a los estudiantes y profesionales de la bibliotecología y de las ciencias de la información un lugar para explorar y aprender sobre la práctica las actividades bibliotecológicas en la era digital.

A la fecha, cientos de estudiantes han estado involucrados en el diseño, creación, construcción y mantenimiento de la IPL y de sus servicios. Adicionalmente, un gran número de voluntarios bibliotecarios en diferentes partes del mundo han estado

involucrados en forma remota, dando respuesta a las preguntas de referencia planteadas en la sección "Haga una pregunta" (*Ask a Question*). A través de la participación de los estudiantes y de los voluntarios, la IPL continua teniendo éxito

Aunque la mayor parte de las actividades de los estudiantes se llevan a cabo en la Universidad de Michigan, éstas han empezado a diversificarse en otros lugares. Los estudiantes de otras escuelas de bibliotecología han participado en las actividades de la IPL, entre ellos los de la Escuela de Información de la Universidad de Washington, la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Universidad Estatal de Kent y la Escuela de Graduados en Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Universidad de Illinois en Urban-Champaign. Se espera mantener las relaciones con estas escuelas y establecer relaciones con otras instituciones en el futuro.

En la misión de la Biblioteca Pública en Internet (University of Michigan, 2002a) se señala lo siguiente:

"La Biblioteca Pública en Internet (*Internet Public Library, IPL*) es una organización pública y un ambiente de enseñanza/aprendizaje de la Escuela de Información de la Universidad de Michigan, comprometida en actividades dentro de las siguientes áreas:

SERVICIO:

Proporcionar servicios bibliotecarios a los usuarios de Internet. Las actividades incluyen: la localización, evaluación, selección, organización, descripción y creación de recursos de información así como la ayuda directa a los individuos

ENSEÑANZA:

Usar una opción de "aprender haciendo" para entrenar a los profesionales y estudiantes para trabajar en ambiente digital creciente.

DESARROLLO:

Desarrollar las mejores tecnologías y prácticas para proporcionar servicios bibliotecarios a través de Internet, incluyendo servicios de referencia y administración de colecciones digitales.

CONOCIMIENTO:

Llevar a cabo investigación para mejorar nuestros servicios e incrementar el cuerpo de conocimientos acerca de las bibliotecas digitales y de la bibliotecología

CONTRIBUCION:

Promover nuestros servicios. Compartir lo que hemos aprendido con la comunidad profesional. Participar en los esfuerzos para crear estándares relevantes. Diseminar la

tecnología y sus aplicaciones entre otros. Establecer relaciones con otras organizaciones que persiguen objetivos similares. Fomentar el liderazgo en estas actividades.

CRECIMIENTO:

Desarrollar un modelo y un plan con sustentabilidad y crecimiento a largo plazo para nuestra organización y sus servicios”.

Por otro lado, en la invitación que hace la Escuela de Información de la Universidad de Michigan para participar en la IPL (University of Michigan, 2002b), dirigida a la comunidad de las escuelas de bibliotecología, se menciona:

Desde sus inicios, el proyecto de la Biblioteca Pública en Internet, desarrollado en la Escuela de Información de la Universidad de Michigan, ha sido impulsado por su misión de educar a los estudiantes de bibliotecología en la práctica de las actividades bibliotecarias para la era digital. Una parte esencial de esa educación ha sido ofrecer a los estudiantes de bibliotecología de la Universidad de Michigan, y a los de otras escuelas de bibliotecología, la oportunidad de tener la experiencia real, de ser un “bibliotecario virtual” respondiendo a las preguntas que se reciben el servicio “Haga una pregunta” (*Ask a Question*).

“Haga una pregunta” (*Ask a Question*) es uno de los más populares servicios de referencia en Internet basados en el correo electrónico. Los usuarios de distintas partes del mundo envían preguntas, las cuales son respondidas por los estudiantes de bibliotecología y bibliotecarios quienes están a cargo del escritorio de referencia virtual. Con su ayuda, la IPL ha dado respuesta a más de 40 000 preguntas de referencia.

“Haga una pregunta” (*Ask a Question*) es un laboratorio de aprendizaje para los estudiantes y bibliotecarios que quieren aprender acerca de los beneficios y dificultades para proporcionar servicios de referencia electrónicos a los usuarios de la biblioteca, además de los retos y beneficio de usar Internet para responder a las preguntas de consulta y el impacto de Internet sobre la práctica bibliotecológica. El personal de la IPL supervisa el servicio, proporcionando además entrenamiento, retroalimentación y asesoría a los estudiantes y voluntarios, a medida que se enfrentan a las diversas preguntas que se reciben. También existen herramientas de colaboración que permiten a los estudiantes y voluntarios ayudarse mutuamente en las preguntas difíciles, haciendo más enriquecedora la experiencia de aprendizaje.

Se cuenta con varias formas para la participación de los estudiantes de bibliotecología. Uno de las más notables ha sido el trabajo conjunto por cuatro años con los profesores

de la Universidad Estatal de Kent. A los estudiantes de los cursos introductorios de referencia, los profesores les asignan una práctica en la IPL en la cual éstos se comprometen a dedicar un número específico de horas durante la duración del curso semestral respondiendo a preguntas del servicio "Haga una pregunta" (*Ask a Question*). Se han hecho acuerdos similares con los profesores de la Universidad de Washington, la Universidad de Illinois, la Universidad de Alabama, la Universidad de Rutgers, la Universidad Católica de América y la Universidad de Texas, en donde como una de las actividades de los cursos de referencia, a los estudiantes les es asignado contestar un grupo de preguntas en el servicio "Haga una pregunta" (*Ask a Question*) durante un periodo de varias semanas.

El tiempo del personal de la IPL para el entrenamiento y supervisión de los estudiantes que participan no tiene costo, pero los profesores que desean una visita de este personal a sus escuelas para ofrecer seminarios de entrenamiento en persona, deberán cubrir los costos de transporte y alojamiento. El personal de la IPL también se encuentra disponible para "visitas virtuales" a los cursos de los profesores a través de las tecnologías de conferencias en línea.

La supervisión y el monitoreo del trabajo de los estudiantes es llevado a cabo por el personal de la IPL, quienes cubren el servicio en la modalidad 24/7, es decir 24 horas de los siete días de la semana, y con un comprometido interés de cuidar que los usuarios reciban un servicio de calidad, pero además, trabajan cercanamente con los profesores para asegurarse que éstos siguen de cerca el progreso de sus estudiantes.

Los estudiantes que participan necesitan tener acceso a Internet y su propia cuenta de correo electrónico. Además de un navegador, no son necesarios otros requerimientos especiales de software para tener acceso a la IPL, un sistema basado en la web, y poder dar respuesta a las preguntas de referencia. Una vez que un estudiante selecciona una pregunta, éste es responsable de enviar y corroborar que el usuario ha recibido una respuesta en la fecha límite, o en un periodo máximo de una semana después de que la IPL ha recibido la pregunta. Todas las preguntas y sus respuestas son archivadas y se encuentran accesibles a los estudiantes y profesores para su revisión en cualquier momento posterior.

Los profesores interesados en colaborar con la IPL deben de establecer contacto con ésta con un mes de anticipación al inicio de su curso. Dependiendo del número de estudiantes, se tiene capacidad de manejar 3 o 4 cursos en cada ocasión. Si el interés es mayor que la disponibilidad, el personal de la IPL selecciona aquellos cursos más acordes con el servicio de la IPL.

A manera de conclusión, se puede afirmar que sin duda alguna, esta es una de las iniciativas más notables que ha modificado la enseñanza de la consulta en las escuelas de bibliotecología de los Estados Unidos.

5.2. Escuelas de México

Las primeras escuelas de bibliotecología fueron establecidas en nuestro país aproximadamente hace cincuenta años, la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía (ENBA) en 1945 y el Colegio de Bibliotecología de la UNAM en 1956. A diferencia de la educación bibliotecológica en los E. U., en nuestro país, la educación para la práctica profesional de la bibliotecología se imparte a nivel licenciatura, aunque también existen programas de posgrado pero éstos tienen como objetivo preparar a los bibliotecólogos que quieren optar por una especialización, o como un primer paso para aquellos que desean prepararse para llevar a cabo tareas de investigación. Actualmente existen ocho escuelas o programas que preparan bibliotecólogos a nivel licenciatura en diferentes instituciones de educación superior mexicanas, aunque en algunos casos dentro de su denominación no se encuentra incluido el término bibliotecología: Escuela de Bibliotecología e Información [Universidad Autónoma del Estado de San Luis Potosí (UASLP)], Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información [Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL)], Licenciatura en Ciencias de la Información Documental [Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM)], Licenciatura en Bibliotecología [Universidad Autónoma de Chiapas (UACH)], Escuela de Ciencias de la Información [Universidad Autónoma de Guadalajara (UAG)], Licenciatura en Ciencias de la Información [Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH)]. Cada una de estas escuelas y programas tienen sus características propias y por ende, su propio énfasis y tendencias en la enseñanza de las distintas actividades profesionales. Con relación a la enseñanza de la consulta o referencia, en cada una de estas escuelas y programas existen diversos cursos, aún cuando dentro del nombre de ellos no aparecen en forma explícita esos términos (Anexo 1). Los nombres y objetivos de los cursos relacionados con los servicios de consulta, impartidos en las diferentes instituciones mexicanas, se presentan a continuación.

5.2.1. Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía (ENBA)

La Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía depende de la Secretaría de Educación Pública y es la institución educativa más antigua que proporciona educación bibliotecológica en nuestro país, dado que como se mencionó anteriormente, ésta fue establecida en 1945. El plan de estudios de la ENBA comprende dos ciclos y el objetivo del primero de ellos, donde se ubican las materias de consulta, es: "Formar profesionales asociados en biblioteconomía capaces de desarrollar habilidades, aptitudes y actitudes para desempeñarse en las tareas técnicas del desarrollo de colecciones, de la organización de material documental y de los servicios, utilizando para ello los recursos tecnológicos a fin de atender las necesidades de información de los diversos sectores de la sociedad mexicana que la actualidad requiere" (Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, 2000).

El plan de estudios de la ENBA incluye 45 cursos los que se encuentran agrupados dentro de las siguientes áreas: Organización técnica, Servicios, Administración, Desarrollo de colecciones, Social, Metodológica y Automatización. No existen dentro del plan de estudio de la ENBA, cursos cuya denominación específica sea consulta o referencia; sin embargo, al analizar los objetivos de dos de ellos, Fuentes de información y Uso y manejo de fuentes de información, éstos se encuentran relacionados con este aspecto de la disciplina. Los objetivos de dichos cursos son:

Fuentes de información:

Conocer y diferenciar las fuentes de información empleadas en los servicios de orientación y consulta.

Uso y manejo de fuentes de información:

Practicar el uso y manejo de las fuentes de información empleadas en los servicios de orientación y consulta.

Entre las actividades de aprendizaje señaladas para estos cursos se encuentran: elaborar conclusiones, identificación de recursos, planteamiento de estrategias, análisis de las características de distintos materiales, establecer diferencias, ejercicios de observación, investigación documental, exponer su trabajo ante el grupo, resolver ejercicios, reportes de lecturas, construcción de esquemas, visitas, práctica de servicio de información especializada con índices, abstracts, discos compactos, bases de datos y sistemas de información en línea.

5.2.2. Colegio de Bibliotecología de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)

En marzo de 1956 se estableció el Colegio de Bibliotecología y Archivología en la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), el cual en 1975 cambió su nombre a Colegio de Bibliotecología al suprimirse la licenciatura en archivología. Septiembre de 2002 es una fecha clave en la historia del Colegio de Bibliotecología, ya que es cuando se aprobó un nuevo plan de estudios, cambiándose también la denominación de la licenciatura, siendo ahora Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información, cuyo objetivo es: "formar profesionales para seleccionar, organizar, difundir y recuperar la información, así como promover su uso entre los diferentes sectores de la sociedad mexicana y, con ello, contribuir al desarrollo científico, tecnológico, cultural y educativo del país." (Universidad Nacional Autónoma de México, 2002).

El nuevo plan de estudios incluye 42 cursos obligatorios distribuidos en seis áreas: Organización bibliográfica y documental, Administración de servicios de información, Recursos bibliográficos y de información, Servicios bibliotecarios, Tecnología de la información e Investigación y Docencia en bibliotecología. Adicionalmente se incluyen

cuatro cursos optativos en Humanidades, dos más en diversas áreas de la bibliotecología y otros tres en cualquier otra disciplina.

En el área de Servicios bibliotecarios se ubican dos cursos de consulta cuyos objetivos son los siguientes:

Consulta I

Analizar los principios que rigen el proceso de consulta y conocer las estructuras y características de las fuentes impresas y electrónicas empleadas en la prestación de este servicio.

Consulta II

Analizar los recursos y servicios electrónicos para la prestación del servicio de consulta.

Entre las sugerencias didácticas que se recomiendan para estos cursos se encuentran: exposición oral, lecturas obligatorias, trabajos de investigación y prácticas de laboratorio.

5.2.3. Escuela de Bibliotecología e Información de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP)

Los orígenes de la Escuela de Bibliotecología e Información de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí se remontan a 1980 con el establecimiento de la carrera de biblioteconomía en esa universidad. Actualmente, la misión de la Escuela de Bibliotecología e Información es: "formar profesionales con calidad para seleccionar, organizar, sistematizar, analizar, conservar y difundir la información documental, desarrollando la capacidad de provocar, generar y adaptarse al cambio que de la Bibliotecología demanda la sociedad a través de una constante innovación actualización y espíritu de superación." Asimismo, el plan de estudios pretende formar "un profesional de la información que además de administrar los recursos documentales, tendrá que fungir no sólo como guía en el uso de las bibliotecas, archivos, centros de información o documentación, no únicamente proporcionando el material pertinente y oportuno a los usuarios, no exclusivamente facilitando el acceso a Internet, sino como un orientador social en la utilización de los recursos bibliográficos o computarizados, para que la información tenga un sentido y un significado en la vida cotidiana de las personas" (Universidad Autónoma de San Luis Potosí, 1998).

El plan de estudios de la Escuela de Bibliotecología e Información de la UASLP incluye 56 cursos, los cuales son agrupados en cuatro ejes curriculares: Social, Humanístico, Metodológico y Disciplinar. Este último comprende cinco sub-ejes: Fundamentos, Análisis y organización de la información, Servicios de información, Economía y administración de la información y Tecnología de la información. Dos de los cursos ubicados en el sub-eje Servicios de información abordan el aprendizaje de la consulta o

referencia, aunque en uno de ellos no se incluyen estos términos en su denominación. Los objetivos de tales cursos son:

Fondos de información y referencia:

Identificar los principios teóricos que fundamentan la creación y existencia de un fondo de información y referencia, como el fundamento y el medio de los servicios de información; determinando sus principios de organización, estructura y etapas para su desarrollo y para la evaluación de su efectividad.

Servicios de información II

Dominar los principios teóricos y metodológicos del servicio de información y referencia, así como su función y estructura dentro de las actividades bibliográficas y de información.

Identificar y saber organizar los regímenes de trabajo en los que operan este tipo de servicios (régimen, pregunta-respuesta, disseminación selectiva de la información). Conocer la oferta y demanda de los servicios de información y referencia.

Entre las actividades de aprendizaje que se mencionan para estos programas se encuentran: investigación documental, lecturas, elaboración de resúmenes y ensayos, exposición oral, lecturas obligatorias, trabajos de investigación y búsqueda y recuperación de información en bases de datos en CD e Internet.

5.2.4.Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL)

La Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Universidad Autónoma de Nuevo León fue establecida desde 1984 en la Facultad de Filosofía y Letras de esa institución y su misión es: "Formar profesionales que den satisfacción a los requerimientos de la sociedad, en relación a la operación eficiente de las unidades de información, empleando para ello el conocimiento adquirido y los avances científicos y tecnológicos, en beneficio de la comunidad" (Universidad Autónoma de Nuevo León, 2004).

El programa de estudios de esta licenciatura ha sido reestructurado recientemente y actualmente incluye 57 cursos, los cuales son agrupados en tres grandes áreas: Estudios generales, Conceptos fundamentales y Co-curricular.

La enseñanza de los distintos aspectos de la consulta o referencia se encuentra comprendida en los siguientes tres cursos, aunque dentro de su denominación no se incluyen esos términos: Fuentes de información I, Servicios de Información I, y Servicios de Información II. Al analizar los objetivos de cada uno de estos cursos, los aspectos relacionados con el aprendizaje de la consulta no aparecen mencionados en forma

clara; sin embargo, al revisar la descripción de estos cursos es evidente que éstos están enfocados hacia el aprendizaje de este aspecto de la práctica profesional:

Fuentes de información I:

“En todo servicio de consulta en las bibliotecas se ofrece el servicio de información. Este es el más común de los servicios bibliotecarios, si no es que el más importante, debido a la disponibilidad física de las fuentes de información y capacidad intelectual de los bibliotecarios para satisfacer todo tipo de pregunta hecha por los usuarios.

Algunos de los aspectos a considerar al construir o administrar las fuentes de información es la decisión de qué fuentes son importantes incluir en el servicio de consulta. Posteriormente, el mantenimiento y evaluación periódica de estos recursos es una labor que todo bibliotecario de consulta tiene dentro de sus actividades. Además, otra labor importante de todo bibliotecario es el cómo difundir la información y los recursos previamente seleccionados y evaluados en el proceso inicial.

En este curso se revisarán las fuentes de información general más importantes en el entorno hispanoamericano y anglosajón. Entenderemos su concepto, su importancia, su uso, sus contenidos o estructura de la información, su naturaleza de la información, sus destinatarios y, como están organizadas en el entorno bibliotecario o de la información.”

Servicios de Información I:

“En las bibliotecas actuales existen dos procesos mínimos que se realizan en el área de servicios, uno de ellos es el de ofrecer servicios de información, y el otro que se considera complementario, el servicio de documentación.

Revisaremos los servicios de información que se ofrecen en distintos departamentos o áreas de servicio, como es el caso de *circulación* o préstamo, *consulta* o referencia, o tipos especiales de servicio como es el caso de la consulta a las bases de datos y la instrucción bibliográfica.

Específicamente se describen y analizan las condiciones actuales y futuras de estos servicios, como es el caso de la instrucción bibliográfica en ambientes de tecnología de información, como un modo de solucionar el problema o reto de la alfabetización en información tanto para bibliotecarios como para usuarios de la información.”

Servicios de Información II:

“Una vez los centros de información especializados crean las bases de datos para su distribución por los proveedores, las bibliotecas proceden a la adquisición de las mismas para ofrecer el servicio de consulta electrónica en línea o local. A partir de este momento el bibliotecario especialista en información entra a una fase de entrenamiento y capacitación en cómo recuperar información.

En el transcurso de este programa se revisan algunos de los sistemas de bases de datos que actualmente existen o han existido por muchos años. Se analizan sus diferencias o similitudes, sus lenguajes de recuperación, sus contenidos, y su terminología propia especializada para hacer las búsquedas.

Se describen también la estructura y organización de las bases de datos, y como la documentación de los proveedores ayudan a hacer un mejor plan o estrategia en la consulta y recuperación de la información.

Finalmente, se utiliza en gran medida el laboratorio de cómputo para la práctica indispensable para formar un buen recuperador de información especializada."

Entre las técnicas y actividades de enseñanza-aprendizaje recomendadas para estos cursos se encuentran: consulta de definiciones; descripción de bibliotecas, centros de documentación, etc.; revisión de artículos; resúmenes de lecturas; exposición en clase; evaluación de obras de consulta; y prácticas de laboratorio.

5.2.5. Licenciatura en Ciencias de la Información Documental de la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM)

La licenciatura en ciencias de la información documental de la Universidad Autónoma del Estado de México fue establecida en 1992 y su programa de estudios actual fue modificado en 1999. El objetivo principal de este plan de estudios es: "Formar los profesionistas que nuestro país requiere en el rescate, organización, conservación, administración y difusión de la información documental a través de una actitud crítica y reflexiva tendiente a la innovación de las actuales estructuras informativas." Asimismo, este programa de estudios persigue: "Proporcionar conocimientos que contribuyan al desarrollo de capacidades, habilidades y actitudes para el procesamiento de la información documental a fin de atender y solucionar los problemas inherentes a su campo de trabajo" (Universidad Autónoma del Estado de México, 1999).

El programa de estudios de esta licenciatura incluye 59 cursos agrupados en las siguientes seis áreas: Fundamentación, Humanística, Investigación, Administración, Tecnológica y Disciplinaria, la cual incluye tres subáreas: Archivística, Bibliotecología y Documentación. Al revisar los nombres y objetivos de los cursos que conforman esta licenciatura no se encontró alguno que pudiese estar relacionado con el servicio de la consulta o referencia.

5.2.6. Licenciatura en Bibliotecología de la Universidad Autónoma de Chiapas (UACH)

La Licenciatura en Bibliotecología de la Universidad Autónoma de Chiapas es impartida dentro de la Facultad de Humanidades de esta institución. Es uno de los programas más recientes en México puesto que fue establecido en 1992.

El objetivo de esta licenciatura es: "Formar bibliotecarios profesionales que, mediante la comprensión de los fundamentos filosóficos, científicos y técnicos de la especialidad, así como de otras disciplinas afines y la aplicación racional de las teorías y técnicas respectivas, satisfagan las necesidades de información documental de sus usuarios y sus intereses en cuanto a autoeducación y recreación. Asimismo, se pretende que "El egresado de esta carrera será capaz de planificar, diseñar, administrar sistemas de información organizados manual o computarizadamente, tales como bibliotecas, centros de documentación, archivos y otros, además de generar estrategias que fomenten el uso de los sistemas de información a fin de enfrentar con éxito el creciente desarrollo de la información y su demanda" (Universidad Autónoma de Chiapas, 1992).

Los cursos incluidos en el plan de estudios de esta licenciatura son 49 y se encuentran agrupados en seis áreas: Usuarios de la información, Servicios de información, Tecnología de la información, Organización de unidades de información, Investigación y Sistemas de clasificación documental. Aunque los términos consulta o referencia no aparecen explícitamente en los nombres y objetivos de los cursos de esta licenciatura, se puede identificar que en tres de ellos se abordan algunos aspectos de esta importante actividad profesional. Tales cursos y sus correspondientes objetivos son:

Bancos automatizados de información:

Introducir al estudiante en el conocimiento de los bancos automatizados de información existentes en México y en el extranjero, tanto en su forma de operación como en sus contenidos informativos.

Fuentes de información:

Que el estudiante conozca, analice y aprenda el manejo de las fuentes de información disponibles en el país y el extranjero, para solucionar cualquier tipo de problema de recuperación de información.

Recuperación de información:

Que el alumno estudie lo relativo a la generación, comunicación y uso del conocimiento en la comunidad científica, y las diversas formas de recuperar la información producida, con el propósito de que comprenda de que la investigación documental es un proceso que tiene su propia metodología.

Respecto a las actividades de aprendizaje para lograr los objetivos de estos cursos, dentro de los programas correspondientes no se recomiendan algunas en particular.

5.2.7. Escuela de Ciencias de la Información de la Universidad Autónoma de Guadalajara (UAG)

La licenciatura impartida en la Escuela de Ciencias de la Información de la Universidad Autónoma de Guadalajara, establecida en 2002, tiene como su objetivo principal: "La preparación de un profesional que maneje y use la información documental estructurada de manera eficaz y eficiente y propicie la recuperación y transferencia sistemática de manera impresa o electrónica como apoyo al desarrollo de cualquier entidad pública o privada". Por lo anterior, la formación de éste profesional se centra en los siguientes aspectos: Selección de la información pertinente para el entorno laboral, social y personal; Organización de la información; Difusión de la información; Comercialización de la información (Universidad Autónoma de Guadalajara, 2004).

El programa de estudios de esta licenciatura incluye 53 cursos, agrupados en cinco áreas: Ciencias de la información, Negocios, Ciencia y Tecnología, Educación humanística general y Prácticas profesionales. Este tampoco incluye cursos en cuya denominación aparezca el término consulta o referencia; sin embargo, de acuerdo a sus objetivos, en cinco de ellos se abordan diversos aspectos de esta parte de la práctica profesional, siendo éstos:

Fuentes de información general

Mostrar las fuentes de información generales y las principales obras de referencia (impresas y electrónicas). Búsqueda y recuperación de las fuentes nacionales e internacionales.

Productos y servicios de información

Clasificación de los servicios de información de los más elementales a los más complejos. Incluye servicios especializados como la disseminación selectiva de información a los investigadores, la elaboración de bibliografías especializadas, la búsqueda de información temática en cualquier medio de información y los servicios y productos más destacados en México. Describe la infraestructura y organización de la información en México entre ellas las redes de información. Las políticas que los orientan, sus objetivos, necesidades y retos.

Fuentes de información en humanidades y ciencias sociales

Fuentes documentales básicas y complementarias, generales y especializadas en las cuales se fundamenta el servicio de referencia y apoyo a la investigación. Estudio del proceso de obtener información utilizando las obras del área de humanidades y ciencias sociales, sean estas impresas o electrónicas, incluye la revisión de todo tipo de documentos (video, pinturas, actas, manuscritos archivos, etc).

Fuentes de información en ciencia y tecnología

Fuentes documentales básicas y complementarias, generales y especializadas en las cuales se fundamenta el servicio de referencia y apoyo a la investigación. Estudio del proceso de obtener información utilizando las obras del área de ciencia y tecnología, sean estas impresas o electrónicas, incluye la revisión de todo tipo de documentos (videos, pinturas, actas, manuscritos, archivos etc.).

Fuentes de Información en ciencias de la salud

Fuentes documentales básicas y complementarias, generales y especializadas en las cuales se fundamenta el servicio de referencia y apoyo a la investigación. Estudio del proceso de obtener información utilizando las obras de ciencias de la salud, sean estas impresas o electrónicas, incluye la revisión de todo tipo de documentos (videos, pinturas, actas, manuscritos, archivos etc.).

Por otro lado, no existen recomendaciones particulares sobre las actividades de aprendizaje para lograr los objetivos de estos cursos.

5.2.8. Licenciatura en Ciencias de la Información de la Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH)

La Licenciatura en Ciencias de la Información de la Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH) es el programa más nuevo que existe ya que fue establecido en enero de 2003. Uno de los objetivos de este programa es que el profesional que forma sea capaz de: "Desarrollar, a través del procesamiento de información, la estructura de diversos productos y servicios documentales y de información, mismos que contribuirán en programas de capacitación y de enseñanza, de diseminación de información, de documentación organizacional, de comunicación institucional y de investigación y desarrollo, a través del uso de medios impresos y electrónicos" (Universidad Autónoma de Chihuahua, 2002).

El programa de estudios de esta licenciatura incluye 50 cursos agrupados en seis áreas: Fundamentos en ciencias de la información, Recursos informativos y media, Organización de la información, Centros y sistemas de información, Servicios complementarios en información, Conocimiento de la ciencia. Al igual que en otros programas, no existen dentro de éste cursos específicos sobre consulta o referencia; sin embargo, los objetivos de tres de ellos se enfocan a parte de la profesión. Estos cursos y sus correspondientes objetivos son:

Servicios y fuentes de información en negocios

Servicios y fuentes de información en ciencias sociales y gobierno

Servicios y fuentes de información en ciencia y tecnología

Fuentes primarias, secundarias e informales, problemas en la aplicación de las técnicas de investigación y referencia, publicaciones y bases de datos gubernamentales,

problemas de información depositaria y no depositaria. Al igual que en otros programas, no se presentan sugerencias sobre las técnicas didácticas o de aprendizaje para la consecución de esos objetivos.

5.2.9 Consideraciones generales

A través de todo lo anteriormente expuesto, puede ser observado que la enseñanza de la consulta en las escuelas de bibliotecología no ha recibido el énfasis necesario, no obstante que ésta constituye una de las principales actividades profesionales del bibliotecólogo. Solamente en una institución, el Colegio de Bibliotecología de la UNAM, existen cursos cuya denominación es consulta. En las otras instituciones, la consulta o referencia es parte de cursos con otras denominaciones y en una de ellas, la enseñanza de esta parte de la bibliotecología no se encuentra incluida dentro los objetivos de ningún curso. No obstante que en las escuelas y programas de bibliotecología de nuestro país, independientemente de su nombre, se hacen esfuerzos notables para adecuar la formación de recursos humanos a las necesidades que la época actual demanda, puede considerarse como una necesidad el reforzamiento de la enseñanza de la consulta. Si se toman como marco de referencia las competencias enumeradas en el documento *Professional Competencies for Reference and User Services Librarians* elaborado por la *Reference and User Services Association (2003)*: conocimientos básicos, acceso a la información, promoción de los servicios, colaboración y evaluación de recursos y servicios, se puede observar que la mayoría de los objetivos de los cursos relacionados con los servicios de consulta se centran únicamente en la primera área, particularmente en el conocimiento de los recursos de información. Por lo anterior, es necesario pensar en alternativas que permitan subsanar esta situación y formar profesionales que tengan mayores conocimientos, habilidades y actitudes para desenvolverse en el nuevo entorno del servicio de consulta.

Referencias:

Broadway, Marsha D. y Smith, Natham M. (1989). Basic reference courses in ALA-accredited library schools. *The Reference Librarian*, (25/26), 431-447.

Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía (2000). Plan y programas de estudio 2000: Licenciatura en Biblioteconomía. [Documento de trabajo no publicado].

McEnally Jackson, Susan (1989). Reference education and the new technology. *The Reference Librarian*, (25/26), 541-555.

Pettigrew, Karen E. y Durrance, Joan C. (2001). KALIPER: introduction and overview of results. *Journal of Education for Library and Information Science*. 42(3), 170-180.

Pettigrew, Karen E. y Durrance, Joan C. (2001a). KALIPER study identifies trends in Library and Information Science education, *Journal of Education for Library and Information Science*. 42(3), 170-180.

Powell, Ronald R. y Raber, Douglas (1994). Education for reference/information service: a quantitative and qualitative analysis of basic reference courses. *The Reference Librarian*, (43), 145-172.

Reference and User Services Association (2003). *Professional competencies for reference and user services librarians*.
<http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotocols/referenceguide/professional.htm>
 [Consultado: 22 de Septiembre, 2004].

Universidad Autónoma de Chiapas (1992). Licenciatura en Bibliotecología: plan de estudios. [Documento de trabajo no publicado].

Universidad Autónoma de Chihuahua (2002). Licenciatura en Ciencias de la Información: propuesta de diseño curricular 2002. [Documento de trabajo no publicado].

Universidad Autónoma de Guadalajara (2004). Escuela de Ciencias de la Información. <http://www.uaq.mx/eci/default.htm> [Consultado: 15 de Mayo, 2004].

Universidad Autónoma de Nuevo León (2004). Licenciaturas: Bibliotecología y Ciencias de la Información. <http://www.filosofia.uanl.mx/default.asp> [Consultado: 15 de mayo, 2004].

Universidad Autónoma de San Luis Potosí (1998). Proyecto de reestructuración curricular para la Escuela de Bibliotecología e Información de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. [Documento de trabajo no publicado].

Universidad Autónoma del Estado de México (1999). Currículum de la Licenciatura en Ciencias de la Información Documental. [Documento de trabajo no publicado].

Universidad Nacional Autónoma de México (2002). Proyecto de modificación del plan de estudios de la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la información. [Documento de trabajo no publicado].

University of Michigan. School of Information (2002). IPL educational initiative. <http://www.ipl.org/div/about/edinit.html> [Consultado: 28 de Septiembre, 2004].

University of Michigan. School of Information (2002b). IPL invitation to the library school community. <http://www.ipl.org/div/about/newschools.html> [Consultado: 28 de Septiembre, 2004].

University of Michigan. School of Information (2002a). The Internet Public Library mission statement. <http://www.ipl.org/div/about/newmission.html> [Consultado: 28 de septiembre, 2004].

CAPITULO SEIS

PROPUESTA PARA APOYAR LA ENSEÑANZA DEL SERVICIO DE CONSULTA VIRTUAL

Como producto del impacto tecnológico, las bibliotecas están experimentando grandes cambios en sus actividades y servicios, siendo el servicio de consulta en donde se han manifestado algunos de los más representativos. La proliferación de obras de consulta en formatos electrónicos, aunada a la utilización de nuevas opciones tecnológicas para proporcionar información de una manera rápida y eficiente, han moldeado un servicio de consulta con características diferentes el cual ha empezado a ser identificado como servicio de consulta electrónico o servicio de consulta virtual, entre otras denominaciones.

Por otro lado, actualmente el bibliotecario se apoya en “obras de consulta” electrónicas que facilitan y agilizan la localización de las respuestas a los requerimientos de información de los usuarios de la biblioteca. Asimismo, este tipo de bibliotecarios desarrollan colecciones de consulta electrónicas, las cuales ponen a disposición de sus usuarios en un sitio web o portal, facilitándoles el acceso directo a diccionarios, enciclopedias, mapas y otras obras de consulta. Adicionalmente, el proceso de la entrevista y la comunicación con los usuarios también ha cambiado notablemente, existiendo ahora la posibilidad de ofrecer un servicio de consulta donde las preguntas del usuario se reciben a través del correo electrónico o mediante una interacción en la “Red” a través de programas como el “chat.”

Ciertamente, las funciones esenciales del bibliotecario de consulta no han cambiado, pues éste continua siendo el profesional que proporciona la ayuda, guía y orientación necesarias para que los usuarios encuentren la información que requieren. Asimismo, los conocimientos, habilidades y actitudes que debe adquirir el bibliotecario de consulta están relacionados con las técnicas de la entrevista, la formulación de estrategias de búsqueda, el interés para interactuar con personas y el conocimiento de las fuentes de referencia. No obstante lo anterior, las funciones y actividades del bibliotecario de consulta actualmente se desarrollan en un nuevo ambiente que demanda la existencia de nuevas competencias tecnológicas.

La serie de peculiaridades que los nuevos servicios de consulta poseen, hace necesaria la existencia de bibliotecarios con un perfil diferente. En el nuevo entorno del servicio de consulta, el bibliotecario deberá ser capaz de: a) manejar confortablemente la tecnología con la que trabajará, lo cual incluye el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes relacionadas con el uso de ésta, b) conducir correcta y eficientemente la entrevista de referencia empleando nuevos medios de comunicación para dar respuesta a las preguntas y necesidades de información del usuario, c) conocer las características de las obras de consulta electrónicas, dominar las

estrategias de búsqueda en éstas y conocer las virtudes y limitaciones de cada una de ellas.

Lo anteriormente expuesto conlleva la necesidad de formar bibliotecarios que además de desempeñar eficientemente las funciones y actividades esenciales del servicio de consulta, cuenten con aquellas competencias tecnológicas que les permitan desenvolverse efectivamente en este nuevo entorno de la información y las bibliotecas. Por otro lado, el desarrollo de competencias tecnológicas se da primordialmente en la práctica. Es un tanto cuanto difícil que el uso de la tecnología se aprenda únicamente dentro del salón de clases. Lo anterior ha motivado la necesidad de buscar técnicas de aprendizaje que fomenten el desarrollo de las competencias tecnológicas del bibliotecario de consulta.

Una de las técnicas pedagógicas que facilitan que el proceso de aprendizaje se de en la práctica, es decir, que los estudiantes aprendan a afrontar y solucionar los problemas reales que se les presentarán en su futura práctica profesional es el Aprendizaje Basado en Problemas (ABP), la cual está basada en el enfoque teórico del constructivismo, promoviendo que los estudiantes adquieran una metodología que les permita solucionar problemas reales en un ambiente real.

Considerando que esta técnica de aprendizaje podría coadyuvar al desarrollo de las competencias tecnológicas del bibliotecario para desenvolverse adecuadamente en el nuevo servicio de consulta electrónico o virtual, en este capítulo se presenta una propuesta para apoyar la práctica de la consulta y desarrollar las competencias necesarias para desenvolverse dentro del servicio de consulta virtual. La propuesta parte del supuesto de que otro tipo de competencias del bibliotecario de consulta deberán ser desarrolladas con otras técnicas de aprendizaje, las cuales deben ser utilizadas en combinación con ésta para formar a los referencistas que se requieren en la época actual. Esta propuesta tiene como objetivo que los estudiantes aprendan a utilizar adecuada y eficientemente los diferentes tipos de recursos electrónicos y las nuevas tecnologías para resolver los problemas de requerimiento de información de los usuarios en un ambiente similar al que se enfrentarán dentro de la práctica profesional.

6.1 Teoría vs. práctica

Como ha sido mencionado con anterioridad, para llevar a cabo de manera eficiente su trabajo, los bibliotecarios de consulta deberán poseer una serie de competencias, las cuales se encuentran directamente relacionadas con las funciones o actividades que desarrollan.

Las competencias que deberán poseer los bibliotecarios de consulta pueden ser agrupadas en las siguientes seis categorías: conocimientos amplios y habilidades para referir a fuentes de información; capacidad para interactuar con las personas y

habilidades de comunicación; habilidades y capacidades tecnológicas; pensamiento analítico y crítico; habilidades administrativas y de supervisión; un fuerte compromiso de servicio a los usuarios (Woodard, 2001).

Jara de Sumar, (2002) menciona que el bibliotecario que atiende el servicio de consulta virtual no es muy diferente del que atiende el servicio tradicional puesto que sus características son básicamente las mismas. Ciertamente, esta es una realidad, sin embargo, también ha señalado el bibliotecario que se desenvuelve en un servicio de consulta virtual debe:

“Manejar confortablemente la tecnología con la que trabajará. Esto incluye buen conocimiento de los comandos del sistema operativo y de la configuración de su equipo, así como saber cuales son los problemas más comunes que pueden encontrar los usuarios y cómo ayudar a solucionarlos

Conocer a fondo la colección virtual, general y de referencia, que esta al alcance del usuario a distancia.

Conducir una eficiente entrevista de referencia, de manera compacta, empleando menos tiempo que la entrevista regular, pero cubriendo todos los aspectos necesarios para poder absolver correctamente la consulta.

“Dominar las estrategias de búsqueda electrónica y conocer las virtudes y defectos de las diversas interfases de búsqueda” (p. 21).

Por lo anterior, es posible afirmar que uno de los grupos de competencias de los bibliotecarios que atiende los servicios de consulta virtual son las relacionadas con el conocimiento y manejo adecuado de las tecnologías. Asimismo, también es posible señalar que el uso de la tecnología se aprende en la práctica y no en el salón de clases en un pizarrón. Para que el bibliotecario se desempeñe adecuadamente dentro del servicio de consulta actual, es necesario reforzar los aspectos prácticos de la enseñanza de la consulta y el uso de la tecnología dentro de situaciones similares a la realidad.

En ocasiones, las competencias para desenvolverse adecuadamente en el servicio de consulta no son adquiridas a través de los cursos de consulta impartidos en las escuelas de bibliotecología. Por otro lado, Nofsinger (1999) señala que el entorno del servicio de referencia ha sido transformado por la tecnología electrónica y la aparición de una gran diversidad de nuevos recursos de información y que por lo tanto, los bibliotecarios necesitan ser reentrenados en las siguientes competencias básicas: conocimientos temáticos y habilidades de referencia, habilidades de comunicación y capacidades para relaciones interpersonales, conocimientos y habilidades tecnológicas, habilidades de pensamiento analítico y crítico, habilidades administrativas y de supervisión y compromiso de servicio a los usuarios.

Asimismo, Roberts (1984) menciona que se espera que un bibliotecario de consulta se desempeñe adecuadamente al terminar sus estudios; sin embargo, esto es un asunto impráctico e irreal dado que en todas las profesiones es necesario algún entrenamiento en la práctica. En las escuelas de bibliotecología y ciencias de la información, la práctica profesional del servicio de consulta no es ofrecida a través de un entrenamiento basado en situaciones reales. Lo que los maestros presentan a los estudiantes como actividades prácticas, en la mayoría de las ocasiones son preguntas abstractas, las cuales en ocasiones no se encuentran relacionadas con problemas específicos reales. En la literatura profesional se enfatiza más hacia la teoría en lugar de ofrecer sugerencias sobre el aprendizaje de la práctica del servicio de consulta.

Debido a lo anterior se puntualiza la necesidad de un entrenamiento práctico dentro del servicio de consulta. Al respecto, Roberts (1984) hace mención a J. M. Issacs, quién en su trabajo "*In-service Training to Reference Work*" señala que un programa de entrenamiento de seis meses es esencial antes de que un bibliotecario ofrezca servicios de consulta. Asimismo, hace referencia al programa de entrenamiento ofrecido en la Universidad McGill de Canadá, en donde se incluyen: una semana de orientación, tres meses de observación estructurada en el escritorio de referencia, cinco horas de entrenamiento acerca de los métodos para dar respuesta a las preguntas más frecuentes, cinco horas de entrenamiento sobre el uso del catálogo, diez horas trabajando en la colección de referencia y siete horas dando respuesta a las llamadas recibidas por teléfono en el servicio de referencia. Adicionalmente, al hacer mención a uno de los programas de entrenamiento del servicio de consulta más prestigioso, el de la Biblioteca Pública de Brooklyn, señala que éste se encuentra basado en situaciones prácticas reales.

Por otro lado, Curran (1989) menciona que los estudiantes de bibliotecología a punto de terminar sus estudios se encuentran temerosos de enfrentarse a la práctica profesional, puesto que en ocasiones se encuentran convencidos de que "no saben nada." Se sorprenden al ver que un bibliotecario experimentado toma un libro de la colección de consulta, lo abre y obtiene casi en forma mágica la respuesta a una pregunta. Asimismo, señala que la mejor forma de preparar a los estudiantes para enfrentarse a las responsabilidades del trabajo de consulta incluye el reforzamiento de tres aspectos:

Práctica para traducir las *preguntas de la gente* a *preguntas de la biblioteca*. Las preguntas reales deben ser convertidas al lenguaje de los descriptores.

Práctica para desarrollar estrategias de búsqueda y proporcionar respuesta a las preguntas traducidas.

Práctica para comunicar las estrategias utilizadas y las respuestas obtenidas y para evaluar los resultados propios y los obtenidos por otros bibliotecarios.

Considerando todo lo anteriormente expuesto, es posible afirmar que es necesario buscar un equilibrio entre la teoría y la práctica en la enseñanza y el aprendizaje del servicio de consulta. Ciertamente, es necesario formar profesionales que conozcan los principios en que se basa el servicio de consulta, pero que también puedan

desempeñarse adecuadamente al prestar este servicio. Es necesaria la formación de profesionales que conozcan las estructuras y características de las fuentes de consulta impresas, pero que también sean capaces de utilizarlas adecuadamente en la prestación de este servicio en forma electrónica. Por otro lado, es necesario utilizar dentro de los cursos de consulta que se imparten en las escuelas de bibliotecología técnicas, métodos y recursos de aprendizaje que permitan la búsqueda de soluciones a problemáticas reales, similares a las que se enfrentará el estudiante en el futuro. La utilización de técnicas, métodos y recursos de aprendizaje enfocados a buscar solución a problemas reales permitirá que el proceso de aprendizaje se dé en la acción, es decir, que los estudiantes aprendan a aprender dentro de la práctica, adquiriendo las competencias que les permitirán afrontar y solucionar los problemas que se les presentarán en su futura práctica profesional.

6.2 El Aprendizaje Basado en Problemas

El Aprendizaje Basado en Problemas (ABP) (Problem Based Learning (PBL) en inglés), tuvo sus primeras aplicaciones y desarrollo en la Escuela de Medicina de la Universidad de Case Western Reserve en los Estados Unidos y en la Universidad de McMaster en Canadá durante la década de los 60s. Dueñas (2003) señala que en los “Estados Unidos, la Universidad de Nuevo México fue la primera en tener un programa académico con un currículo basado en este enfoque. En América Latina, el enfoque lo aplican varias universidades, entre las que se cuentan la Universidad Estatal de Londrina y la Facultad de Medicina de Marília en Brasil y la Universidad Nacional Autónoma de México, entre otras. En la actualidad, otras universidades a través de sus escuelas han adoptado el enfoque pedagógico ABP, bien sea total o parcial en muy diversas áreas del conocimiento; diferentes organizaciones respaldan este enfoque y lo recomiendan como una herramienta útil en el proceso de enseñanza aprendizaje” (p. 2).

Este método fue desarrollado con el objetivo de mejorar la calidad de la educación médica, cambiando la orientación de un currículo basado en una colección de temas y exposiciones del maestro, a uno más integrado y organizado en problemas de la vida real, en donde confluyen diferentes áreas del conocimiento que se ponen en juego para dar solución a un problema. Con la finalidad de desarrollar un aprendizaje auténtico y significativo es fundamental integrar el contenido curricular a la vida diaria de los estudiantes y ofrecer experiencias de aprendizaje centradas esos aspectos. Es importante señalar que en la educación tradicional, desde los primeros años de estudios hasta el nivel del posgrado, se han formado estudiantes que comúnmente se encuentran poco motivados y hasta aburridos con su forma de aprender. Se les obliga a memorizar una gran cantidad de información, mucha de la cual se vuelve irrelevante en el mundo exterior a la escuela, o bien, en muy corto tiempo se presenta en los alumnos el olvido de mucho de lo aprendido y gran parte de lo que logran recordar no puede ser aplicado a los problemas y tareas que se les presentan en el momento de afrontar la realidad.

En un curso centrado sólo en el contenido, el alumno es un sujeto pasivo del grupo que sólo recibe la información por medio de lecturas y de la exposición del profesor y en algunos casos de sus compañeros. Ante lo anterior, lo cual aún es vigente en buena medida, surgió el ABP. En este modelo el alumno es quién busca el aprendizaje que considera necesario para resolver los problemas que se le plantean, los cuales conjugan el aprendizaje de diferentes áreas de conocimiento. El método tiene implícito en su dinámica de trabajo el desarrollo de habilidades, actitudes y valores benéficos para la mejora personal y profesional del alumno. El ABP puede ser usado como una técnica didáctica aplicada para la revisión de ciertos objetivos de aprendizaje de un curso.

La vida diaria está llena de retos y problemas por resolver y el ABP es un método de aprendizaje que le facilita al estudiante la construcción de conocimiento mientras resuelve un problema. Al trabajar con ABP, la actividad gira en torno a la solución de un problema y el aprendizaje surge de la experiencia de trabajar con ese problema. Velásquez Rivera (2003) hace referencia a una serie de beneficios que son inherentes al ABP entre los cuales se encuentran los siguientes:

“Facilita que el contenido aprendido sea relevante para el aprendiz
Promueve el desarrollo de altos niveles de pensamiento
Facilita el desarrollo de destrezas de cómo aprender
La motivación intrínseca hacia el aprendizaje” (p. 4).

6.2.1 ¿Qué es el Aprendizaje Basado en Problemas?

Dueñas (2003) define el ABP como “un enfoque pedagógico multi-metodológico y multi-didáctico, encaminado a facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje y de formación del estudiante. En este enfoque se privilegia el auto-aprendizaje y la auto-formación, procesos que son facilitados por la dinámica del enfoque y la concepción constructivista ecléctica del mismo. En el enfoque de ABP se fomenta la autonomía cognoscitiva, se enseña y se aprende a partir de problemas que tienen significado para los estudiantes, se utiliza el error como una oportunidad más para aprender y no para castigar y se le otorga un valor importante a la auto-evaluación y a la evaluación formativa, cualitativa e individualizada” (p. 1).

Por otro lado, en el documento “El Aprendizaje Basado en Problemas como técnica didáctica,” elaborado por el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (2003), se define a éste de la siguiente forma: “una estrategia de enseñanza-aprendizaje en la que tanto la adquisición de conocimientos como el desarrollo de habilidades y actitudes resulta importante en el ABP un grupo pequeño de alumnos se reúne con un tutor para analizar y resolver un problema seleccionado o diseñado especialmente para el logro de ciertos objetivos de aprendizaje, durante el proceso de interacción de los alumnos para entender y resolver el problema se logra además del aprendizaje del conocimiento propio de la materia que puedan elaborar un diagnóstico de sus propias necesidades de aprendizaje que comprendan la importancia de trabajar

en equipo para que desarrollen habilidades de análisis y síntesis de información, además de comprometerse con su proceso de aprendizaje” (p.3).

El ABP se fundamenta en una serie de principios que le dan sustento. Al respecto, en el documento “*Generic Problem-Based Learning essentials*” (2003) se enumeran y discuten los siguientes:

Las actividades inducen a que los estudiantes adquieran la responsabilidad de su propio aprendizaje.

Al igual que como ocurre en la vida real, los problemas son poco estructurados.

La información requerida para abordar los problemas ha de ser de carácter interdisciplinaria.

La colaboración es un componente esencial.

Los aprendizajes previos deben ser aplicados en el análisis y la búsqueda de solución al problema.

La reflexión sobre lo aprendido es un aspecto fundamental.

La auto-evaluación y la co-evaluación son enfoques que deben estar siempre presentes.

Las actividades permiten poner en práctica habilidades sociales profesionales requeridas en la vida real.

La evaluación del aprendizaje ha de trascender los contenidos y considerar las habilidades pretendidas en los objetivos.

El aprendizaje basado en problemas tiene que ser un enfoque pedagógico del currículum y no una parte o un episodio dentro del mismo.

Complementando lo anterior, en el documento “El Aprendizaje Basado en Problemas como técnica didáctica” (Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, 2003) se considera que El ABP se sustenta en diferentes corrientes teóricas sobre el aprendizaje humano donde tiene particular presencia la teoría constructivista. De acuerdo con esta postura, en el ABP se toman en cuenta los siguientes principios básicos:

“El entendimiento con respecto a una situación de la realidad surge de las interacciones con el medio ambiente.

El conflicto cognitivo al enfrentar cada nueva situación estimula el aprendizaje.

El conocimiento se desarrolla mediante el reconocimiento y aceptación de los procesos sociales y de la evaluación de las diferentes interpretaciones individuales del mismo fenómeno” (p. 3).

Ciertamente, el ABP incluye el desarrollo del pensamiento crítico en el proceso de enseñanza-aprendizaje, no lo incorpora como algo adicional sino que es parte del mismo proceso de interacción para aprender; busca que el alumno comprenda y profundice adecuadamente al encontrar respuesta a los problemas que se usan para

aprender pudiendo abordarse aspectos de diverso orden, filosófico, sociológico, psicológico, histórico, práctico, etc. Todo lo anterior con un enfoque integral en donde la estructura y el proceso de solución al problema están siempre abiertos, lo cual motiva un aprendizaje consciente y un trabajo de grupo sistemático en una experiencia colaborativa de aprendizaje.

Adicionalmente, el tutor no se convierte en la autoridad del curso, por lo cual los alumnos sólo se apoyarán en él para la búsqueda de información, es importante señalar que el objetivo no se centra en resolver el problema sino en que éste sea utilizado como base para identificar los temas de aprendizaje para su estudio de manera independiente o grupal, es decir, el problema sirve como detonador para que los alumnos cubran los objetivos de aprendizaje del curso. A lo largo del proceso de trabajo grupal, los alumnos deben adquirir responsabilidad y confianza en el trabajo realizado en el grupo, desarrollando la habilidad de dar y recibir críticas orientadas a la mejora de su desempeño y del proceso de trabajo del grupo.

Finalmente, es importante señalar que dentro de la experiencia del ABP, los alumnos van integrando una metodología propia para la adquisición de conocimiento y aprenden sobre su propio proceso de aprendizaje, los conocimientos son introducidos en directa relación con el problema y no de manera aislada o fragmentada. En el ABP los alumnos pueden observar su avance en el desarrollo de conocimientos y habilidades tomando conciencia de su propio desarrollo.

6.2.2. Características del ABP

Una de las principales características del ABP es fomentar en el alumno una actitud positiva hacia el aprendizaje, En este método se respeta la autonomía del estudiante, quién aprende sobre la propia experiencia de trabajo en la dinámica del método. Los alumnos tienen además, la posibilidad de observar aplicaciones en la práctica de lo que se encuentran aprendiendo en torno a un problema. Algunas de las características del ABP son las siguientes:

Es un método de trabajo activo donde los alumnos participan constantemente en la adquisición de su conocimiento.

El método se orienta a la solución de problemas que son seleccionados o diseñados para lograr el aprendizaje de ciertos objetivos de conocimiento.

El aprendizaje se centra en el alumno y no en el profesor o sólo en los contenidos

Es un método que estimula el trabajo colaborativo en diferentes disciplinas se trabaja en grupos pequeños

Los cursos con este modelo de trabajo se abren a diferentes disciplinas del conocimiento

Esta técnica también ha sido denominada "Aprendizaje basado en Proyectos" (Project Oriented Learning, POL) y al respecto, Martínez Arellano, Salinas y Cebrowski (2003) mencionan lo siguiente: "La técnica del "Aprendizaje basado en Proyectos" (Project Oriented Learning, POL) está basada en el enfoque teórico del constructivismo y en el aprendizaje colaborativo...La técnica POL tiene sus bases en el proceso de aprendizaje que se da en la acción, es decir, que el alumno aprenda haciendo, adquiriendo una metodología adecuada para afrontar los problemas que se le presentarán en su futura práctica profesional. Se trata de que el alumno aprenda a aprender.

Esta técnica está enfocada a las actividades en equipo y al aprender a resolver con los compañeros de un equipo los problemas inherentes a un proyecto...El propósito de los alumnos es desarrollar conjuntamente un proyecto y encontrar solución a los problemas que involucra... Los alumnos muestran lo que han aprendido a través de la discusión con personas interesadas en el proyecto y reflexionan acerca de cómo lograron esto. A través de esta técnica se espera que los alumnos aprendan y dominen las diferentes competencias que son especificadas en el currículo (conocimientos, habilidades y actitudes) dentro del contexto de la práctica profesional."

Algunas características de esta técnica son las siguientes:

"En el proyecto se espera que el alumno aprenda a resolver problemas no resueltos utilizando conocimiento relevante, independientemente de la disciplina de que provenga.

El trabajo se centra en explorar y trabajar un problema práctico con una solución desconocida.

Los proyectos deben ser diseñados de tal manera que abarquen al menos un curso y pueden involucrar desde varios contenidos de una misma disciplina, hasta la interacción de varias de ellas.

El proyecto se diseña de tal manera que implica la aplicación de varios conocimientos interdisciplinarios para que el alumno pueda apreciar la relación existente entre las diferentes disciplinas en el desarrollo de un proyecto en particular.

El proyecto también debe permitir la búsqueda de soluciones abiertas de tal manera que el alumno tenga la libertad de generar nuevo conocimiento."

Por otro lado, algunas de las ventajas para los alumnos en la utilización esta técnica son:

"Se comprometen en el aprendizaje.

Se promueven habilidades y actitudes para toda la vida.

Se motivan con el aprendizaje por su propia cuenta.

Se entusiasman por el trabajo en el proyecto.

Adquieren autonomía porque tienen una responsabilidad y control de una situación real dada.

Se logra una autoevaluación real muy significativa cuando su desempeño es evaluado en términos de resultados o de la reacción del público.

Se desarrolla su interés y su autoconfianza al dirigir otras actividades.

Se involucran más con la comunidad y están más atentos a lo que ellos pueden hacer en la diferencia de la misma."

6.2.3 El Aprendizaje Basado en Problemas en Bibliotecología

No obstante la utilización de esta técnica de aprendizaje en distintas disciplinas, su aplicación en la bibliotecología y estudios de la información ha sido escasa. Al revisar la literatura correspondiente, se encontraron muy pocos documentos en donde se reporta la aplicación del ABP el área bibliotecológica. Asimismo, su utilización en la enseñanza de la consulta ha sido mínima.

Uno de los primeros documentos en donde se reporta la utilización en la bibliotecología de esta técnica de aprendizaje es el documento de Olander (1995), "*Problem-based learning in LIS education.*" En éste se describe como el ABP fue utilizado en el diseño de los programas y exámenes de la maestría en bibliotecología y ciencias de la información de la Universidad de Lund University en Suecia. Asimismo, se reportan y comentan las experiencias obtenidas durante el primer año de aplicación de este programa.

Respecto a la fundamentación para aplicar esta técnica de aprendizaje en bibliotecología se señala que la actividad central para una gran mayoría de los bibliotecarios es dar a los usuarios la información correcta y relevante que requieren sobre una variedad de temas inimaginables. Esta es una tarea que requiere no solamente un conocimiento profundo de los recursos de información de todo tipo, sino también una cantidad considerable de habilidades para resolver problemas, experiencia en la forma en que se encuentra estructurado el conocimiento e imaginación. Adicionalmente, el bibliotecario debe utilizar métodos adecuados para manejar eficientemente, tomando como punto de partida las preguntas o problemas del usuario, las fuentes conocidas o poco conocidas para obtener información relevante. Esta forma de trabajar podría ser llamada "solución de problemas" y asumiendo que los bibliotecarios la utilizan es natural que se proponga que los bibliotecarios deberían ser educados por medio del ABP.

Un ejemplo de la aplicación del ABP que se mencionan en este documento es un curso sobre administración de bibliotecas impartido en el tercer semestre. Como trabajo de examen se les solicitó a los alumnos la presentación de un plan estratégico para una biblioteca, real o ficticia, para el periodo 1996-1999. El plan debería incluir la visión de la biblioteca y los objetivos a lograr al final del periodo de planeación, una revisión analítica de la situación actual de la biblioteca, la revisión y elaboración de propuestas acerca de los cambios necesarios para alcanzar los objetivos en 1999, incluyendo aspectos políticos, económicos y otros que pudiesen considerarse relevantes. Asimismo, se debería presentar un plan de acción incluyendo aspectos relacionados con la evaluación, cambios necesarios, finanzas y desarrollo del personal. El tiempo para entregar este examen fue de tres semanas.

Olander (1995) concluye que la aplicación del ABP fue motivante y que fomentó el proceso de la solución de problemas tomando en consideración sus aspectos centrales tales como la búsqueda de información, su análisis y evaluación crítica, la estructuración del pensamiento y la creatividad. Los estudiantes aprendieron a manejar problemas complejos y que significaban un reto para ellos. Fomentó la autoconfianza

en los estudiantes y el enfrentarse a problemas complejos de la bibliotecología les proporcionó los elementos necesarios para promover el desarrollo de las bibliotecas y de los servicios de información. La forma en que el ABP se centra en el trabajo en equipo favoreció el desarrollo de habilidades de interacción sociales y de comunicación las cuales son esenciales dentro de la práctica de la bibliotecología. La utilización del ABP en la bibliotecología significa educar profesionales con una actitud firme y sólida para proporcionar servicios de calidad a los usuarios, administradores de la información dinámicos, sin temor y con confianza de explorar nuevas alternativas en las actividades y servicios bibliotecarios.

Dimitroff, Ancona, Beman, Dodge, Hutchinson, LaBonte, Mays y Simon (1998) describen la aplicación del ABP en un curso impartido en la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Universidad de Wisconsin en Milwaukee. Este curso tenía como objetivo revisar las fuentes básicas utilizadas para proporcionar información en los campos de la medicina, la enfermería, administración de la salud y otras disciplinas relacionadas con la salud, además de ofrecer una introducción a los servicios tradicionales e innovadores ofrecidos por las bibliotecas del área médica. La parte del curso relacionada con las fuentes de referencia no cambió. De las catorce sesiones de duración del curso, en las primeras seis se revisaron las fuentes de referencia del área médica, incluyendo las impresas, tales como el uso de MeSH y búsquedas en MEDLINE. Las sesiones restantes fueron destinadas a buscar solución a seis problemas: usuarios de información médica, acreditación, financiamiento externo, reorganización institucional y elaboración de artículos para publicación. Un ejemplo de los tipos de problemas planteados a los estudiantes fue el requerimiento de información de un paciente que había sido diagnosticado con un tumor cerebral inoperable. Los estudiantes tenían que encontrar y evaluar la información apropiada para este paciente y además establecer las políticas para proporcionar información a este tipo de pacientes.

La mayoría de los estudiantes opinaron que los objetivos establecidos para el curso fueron logrados. Muchos mencionaron que los diversos problemas planteados fueron interesantes y representativos de escenarios de la vida real a los que un bibliotecario médico podría enfrentarse. Otros comentaron que sus habilidades de pensamiento crítico habían sido desarrolladas por medio del ABP y que existió un ambiente de aprendizaje que enriqueció la interacción entre los participantes en el curso.

Baker (1999) en su artículo, "*Use of problem-based learning in a basic reference course*" reporta como se utilizó esta técnica de aprendizaje en un curso de consulta impartido en el Programa de Ciencias de la Información impartido en la Universidad Estatal de Wayne. Cabe señalar que esta es la única mención encontrada en un documento de su aplicación en el área de consulta. Los estudiantes trabajaron en la solución de un problema el cual involucraba aspectos relacionados con la organización y administración de un departamento de consulta, el entrenamiento y evaluación del personal, la evaluación de los servicios de referencia y desinterés del personal. El problema planteado fue el siguiente:

Diversos usuarios de una biblioteca pública le presentan a usted, como jefe del servicio de consulta, una serie de quejas acerca de la falta de servicios de referencia. Además,

el director de la biblioteca ha recibido varias cartas de los usuarios quienes señalan que han sido tratados en forma ruda por el personal. El personal de su departamento incluye tres bibliotecarios de tiempo completo y cinco asistentes. También cuenta con dos bibliotecarios de tiempo parcial quienes trabajan los fines de semana. Las quejas han sido principalmente para los dos bibliotecarios de tiempo completo quienes experimentan desinterés por su trabajo.

Entre las ventajas que Baker (1999) señala para la aplicación de esta técnica se encuentran tres: la primera y más importante es que los estudiantes parecen más interesados en la diversidad de tópicos relacionados, quizás porque encuentran y leen artículos que los abordan; la segunda es un interés de los estudiantes por discutir lo que leen, lo cual se genera de la oportunidad de interactuar en forma oral con sus compañeros de clase; la tercera es que los estudiantes son forzados a buscar información en bases de datos e índices impresos desde los inicios de su carrera. No obstante lo anterior, también señala las siguientes desventajas: falta de control acerca de lo que leen los estudiantes, en ocasiones omiten la literatura "clásica" del área; el tiempo para la realización de las lecturas y discusión fue otra limitante; asimismo, la falta de habilidad de los estudiantes para resumir lo que leen fue otra dificultad; finalmente, algunos estudiantes no leen la literatura que buscan y localizan.

Por otra parte, Rosembaum (2001) reporta la aplicación del ABP en el curso "The information industry: electronic commerce", el cual es un curso optativo de la Maestría en Ciencias de la Información que se imparte en la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Universidad de Indiana. En este curso se enfrenta a los estudiantes al problema de crear, diseñar, desarrollar y administrar una tienda electrónica de información basada en la web. Entre las actividades que tienen que desarrollar los estudiantes se encuentra: desarrollar un plan de negocios, diseñar una tienda electrónica, desarrollar el contenido de la tienda, desarrollar estrategias de promoción y mercadeo, desarrollar programas de servicios y atracción de clientes, operar la tienda, administrar las finanzas. Esta propuesta trata de responder a las siguientes interrogantes: ¿Cómo se puede proporcionar a los estudiantes experiencias de aprendizaje que les permitan entrar al mundo real con un conocimiento profundo de las intrincadas conexiones entre la web, la gente, las tecnologías de la información y las organizaciones? ¿Cuál es la forma más efectiva de desarrollar un curso dentro del cual los estudiantes dediquen periodos considerables enfrentándose a problemas difíciles los cuales requieran que tomen la responsabilidad de su propio aprendizaje? ¿Existen formas que involucren a los estudiantes con ambientes complejos del manejo de la información a los que se enfrentarán después de la terminación de sus estudios?

Rosembaum (2001) concluye que el ABP apoya lo señalado en el reporte del estudio KALIPER (Pettigrew y Durrance, 1999; Pettigrew y Durrance, 2001) en el sentido de que las tecnologías de información están teniendo un gran impacto dentro de las escuelas de bibliotecología y que éstas tienen que buscar una experimentación flexible con otras opciones pedagógicas. Asimismo, que el ABP puede tener grandes ventajas para la educación de los profesionales de la información. De acuerdo con la opinión de

los estudiantes que tomaron este curso en los dos últimos años, esta experiencia de aprendizaje les permitió tener mayores conocimientos para entrar al mundo laboral.

Dentro de la educación bibliotecológica en nuestro país, Martínez Arellano, Salinas y Cebrowski (2003) reportan la aplicación de esta técnica durante el semestre enero-mayo del 2002 en el curso "Organización de la Información", el cual forma parte de la Maestría en Bibliotecología y Ciencias de la Información (MBCI) ofrecida por la Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey.

Este curso tuvo como intención educativa "preparar profesionales capaces de organizar recursos de información en las bibliotecas y otro tipo de entidades a través del uso de catálogos y herramientas de recuperación de información. Asimismo,...desarrollar habilidades que los lleven a tomar decisiones y resolver problemas relacionados con la organización de la información." Asimismo, el curso tuvo como objetivo: "Diseñar y desarrollar un sistema de organización de la información para una Biblioteca Pública Digital a través de la selección, catalogación y clasificación de los recursos apropiados."

Para poder lograr lo anteriormente planteado se desarrolló una metodología de forma tal que cada alumno pudiese trabajar en la forma más libre posible, organizando el curso en cuatro etapas:

1^a. Etapa: Aprendizaje de los conceptos básicos relacionados con la organización de la información.

2^a. Etapa: Elaboración de una propuesta para el diseño de un sistema para la organización de la información en una Biblioteca Digital Pública ¿Qué?

3^a. Etapa: Desarrollo del sistema para organizar la información en una Biblioteca Digital Pública. ¿Cómo?

4^a. Etapa: Elaboración del reporte sobre el sistema de organización de la información para la Biblioteca Digital Pública.

En cada una de las etapas se integraron varias actividades o subtarear que los alumnos debieron cubrir en su totalidad de acuerdo al calendario del curso. Asimismo, cada etapa culminó con la elaboración de un producto específico, el cual debió ser elaborado con éxito para poder obtener el pase a la siguiente etapa.

Tomando en consideración los resultados de una encuesta aplicada a los alumnos para evaluar este curso, Martínez Arellano, Salinas y Cebrowski (2003) señalan lo siguiente: "En general, se percibe que los alumnos que contestaron el cuestionario tuvieron una buena experiencia de aprendizaje con la técnica didáctica de Project Oriented Learning ya que comentan que les ayudó a organizarse para en equipos subdividirse tareas, confrontarlas y enriquecerlas, así como verse involucrados durante las etapas, de las

cuales expresan, que en su mayoría, todas fueron importantes, aunque para alguien lo fue el momento de selección del material para la organización de la información, para otro fue la primera etapa en donde se estudiaron los conceptos básicos, promoviendo la comprensión de lo que se esperaría del proyecto a realizar en el curso.

Algunos comprendieron mejor la técnica sobre la marcha. Todos comentan que el hecho de colaborar para un proyecto real, es decir, el proyecto de la Biblioteca Digital Pública les motivó y los enganchó al curso por el hecho de que lo que desarrollaran servirá para un contexto real y eso hizo darle mucho significado a su experiencia de aprendizaje.”

Adicionalmente, Martínez Arellano, Salinas y Cebrowski, (2003) plantean las siguientes conclusiones y recomendaciones:

“La elaboración de un proyecto grupal permitió a los estudiantes obtener conocimientos con respecto a cómo estructurarlo y cómo presentarlo para convencer sobre su pertinencia. De esta forma, al finalizar el curso los alumnos adquieren un cuerpo de conocimientos sólidos y de alto nivel que les permitirán ser competitivos en el mercado de trabajo...Sin embargo, también, se observó que estaban frente a un concepto diferente de educación que los obligó a ser más exigentes con ellos mismos, a ser más analíticos, más participativos, más propositivos y más colaborativos, ya que se dieron cuenta que de estos factores dependía el obtener resultados óptimos y un adecuado planteamiento de las propuestas de solución...”

Este curso probó que el uso de [esta] técnica puede ser amplio, es decir, que puede ser aplicada a los cursos de distintas disciplinas. Los cursos de Bibliotecología y de Ciencias de la Información son un campo propicio para la utilización de esta técnica, pues en muchos de ellos se pueden planear y desarrollar servicios bibliotecarios y de información que coadyuvan a la solución de problemas reales. De esta forma, los alumnos contribuirán al mejoramiento de los servicios bibliotecarios y de información que nuestra sociedad requiere, facilitando a los distintos miembros de dicha sociedad el acceso a los recursos de información, tanto impresos como electrónicos, que existen en la biblioteca y otras unidades de información y que satisfacen sus necesidades de información.”

Un ejemplo de la posible aplicación del Aprendizaje Basado en Problemas en la enseñanza de la consulta se presenta en la propuesta que se presenta a continuación.

6. 3 “E-Consulta Biblioescuelas”, una opción para apoyar el aprendizaje del servicio de consulta virtual

Partiendo del supuesto de que el aprendizaje del uso de la tecnología es más efectivo cuando se da en la práctica, esta sección tiene como objetivo presentar una propuesta para la creación y operación de un servicio de consulta electrónico, denominado “E-

Consulta biblioescuelas,” el cual podría apoyar el desarrollo de las competencias tecnológicas necesarias para prestar eficientemente el servicio de consulta electrónico o virtual.

La propuesta se fundamenta en la utilización de la técnica del Aprendizaje Basado en la Solución de Problemas (ABP), pues tomando en consideración lo señalado por Olander (1995), la actividad central de una gran mayoría de los bibliotecarios es dar a los usuarios la información correcta y relevante que requieren sobre una variedad de temas inimaginables. Asimismo, esta tarea requiere no solamente un conocimiento profundo de los recursos de información de todo tipo, sino también una cantidad considerable de habilidades para resolver problemas. Adicionalmente, el bibliotecario debe utilizar métodos y técnicas adecuados para manejar eficientemente las preguntas o problemas del usuario, así como las fuentes conocidas o poco conocidas para obtener la información necesaria.

Asimismo, esta propuesta ha sido elaborada tomando como modelo el servicio de consulta ofrecido por la Biblioteca Pública en Internet (Internet Public Library, IPL) del proyecto educativo de la Escuela de Información de la Universidad de Michigan (University of Michigan, 2002). Aunque la propuesta tiene como eje central los cursos impartidos en el Colegio de Bibliotecología de la Universidad Nacional Autónoma de México, ésta no es limitativa a dicha institución, sino que podría ser extendida a otras escuelas de bibliotecología del país como un laboratorio en donde los alumnos experimenten la práctica y el uso de la tecnología en los nuevos servicios de consulta.

6.3.1 Objetivo general

El objetivo general de “E-Consulta Biblioescuelas” será desarrollar y mantener en funcionamiento un servicio de consulta electrónico que les permita a los estudiantes de bibliotecología contar con un laboratorio para experimentar el aprendizaje de los nuevos servicios de consulta a través de su práctica dentro del entorno en que actualmente se encuentran inmersas las bibliotecas y la información.

6.3.2 Objetivos específicos

Los objetivos específicos de esta propuesta se encuentran directamente relacionados con lo que se espera lograr en los alumnos a través de su participación en este servicio de consulta electrónico. Se espera que a través de su participación en “E-Consulta Biblioescuelas”, los alumnos de las escuelas de bibliotecología sean capaces de:

Aprender a trabajar en un ambiente digital, adquiriendo los conocimientos, habilidades y actitudes que les permitan contestar de manera satisfactoria las solicitudes de información de distintos tipos de usuarios.

Desarrollar un servicio de consulta electrónico con base en la búsqueda de la solución a los distintos problemas que esta tarea involucra.

Conocer y manejar de forma eficiente los diferentes tipos de fuentes de información electrónica que pueden existir en un departamento de consulta electrónico o virtual para dar respuesta a los requerimientos de los usuarios.

Recibir, analizar e identificar adecuadamente los requerimientos y necesidades de información de diversos tipos de usuarios a través del uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

Enviar a los usuarios del servicio de consulta electrónico la respuesta que satisfaga en forma adecuada sus requerimientos y necesidades de información, utilizando programas de comunicación electrónica.

Adquirir los conocimientos y habilidades que les permitan en su futuro desarrollo profesional definir problemas y buscarles solución mediante el pensamiento crítico, así como la aplicación de sus capacidades de análisis, síntesis y evaluación de situaciones.

Lograr los conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes para desenvolverse eficientemente dentro de los servicios de consulta electrónicos.

6.3.3 Servicios y actividades

El eje central de esta propuesta es el establecimiento y operación de un servicio de consulta electrónico en donde los alumnos puedan tener la experiencia de trabajar como "bibliotecarios de consulta virtuales", respondiendo a las preguntas que se reciban a través de correo electrónico, o en forma interactiva por medio de "chat". Para lograr lo anterior, este servicio de consulta electrónica deberá contar con una sección denominada "Haga una pregunta: los bibliotecarios responden."

Además de brindar respuesta a los usuarios que soliciten información en forma electrónica a través de este servicio de consulta, el desarrollo de las competencias tecnológicas de los estudiantes de bibliotecología requiere de solucionar problemas adicionales tales como: el diseño y mantenimiento de un sitio en la www; la localización, evaluación y selección de las obras de consulta electrónicas; su descripción y organización. Asimismo, puesto que el Aprendizaje Basado en Problemas es un enfoque global de todo el currículo y no de una sola materia, en la creación, desarrollo y funcionamiento de "E-Consulta Biblioescuelas" deben estar involucrados no solamente los alumnos y profesores de las asignaturas de consulta, sino también los de otros cursos relacionadas con los diversas fases del desarrollo, implementación y funcionamiento de este servicio de consulta que puede fungir como laboratorio de aprendizaje. En el caso del Colegio de Bibliotecología de la UNAM, las asignaturas relacionadas con esta propuesta y cuyos maestros y alumnos podrían intervenir en el planteamiento y solución de los problemas relacionados con el desarrollo y operación del servicio de consulta electrónico podrían ser:

Diseño y mantenimiento de un sitio en la www

Asignatura: Tecnología de la información en Bibliotecas

Objetivo: "Identificar los recursos informáticos utilizados en el almacenamiento, recuperación y suministro de información"

Asignatura: Recursos Digitales y Multimedia

Objetivo: "Analizar las características de los recursos digitales y multimedia para incorporarlos a las actividades y servicios de información"

Localización, evaluación y selección de obras de consulta electrónicas

Asignatura: Desarrollo de Colecciones

Objetivo: "Conocer los principios del desarrollo de colecciones para formular políticas y estrategias en las bibliotecas"

Descripción y organización de obras de consulta electrónicas

Asignatura: Catalogación II

Objetivo: "Determinar los asientos principales y secundarios en diferentes tipos de materiales documentales, así como determinar su forma correcta para un adecuado registro y recuperación en diversas herramientas de control bibliográfico"

Brindar respuesta a los usuarios que solicitan información

Asignatura: Consulta I

Objetivo: "Analizar los principios que rigen el proceso de consulta y conocer las estructuras y características de las fuentes impresas y electrónicas empleadas en la prestación de este servicio"

Asignatura: Consulta II

Objetivo: "Analizar los recursos y servicios electrónicos para la prestación del servicio de consulta"

6.3.4 Papel de los profesores y de los alumnos

El servicio "Haga una pregunta: los bibliotecarios responden" tendrá como finalidad principal apoyar la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes para satisfacer necesidades de información "reales" del usuario utilizando recursos tecnológicos. Sin embargo, es necesario puntualizar que este servicio de consulta electrónico es solamente una herramienta para apoyar el desarrollo de competencias relacionadas con el uso de la tecnología. Por lo tanto, la utilización de este laboratorio solo es una parte de la formación de los bibliotecarios de consulta. Los profesores responsables de los cursos deberán contar otra serie de actividades y técnicas de aprendizaje para lograr el desarrollo de otro tipo de competencias. Para que este espacio de aprendizaje funcione como un verdadero laboratorio, se requiere de una participación activa de los profesores y de los estudiantes. Asimismo, es necesario contar con un profesor, responsable de este servicio de consulta electrónico cuya funciones primordiales serían la supervisión de su funcionamiento, así como coordinar la participación de otros profesores y de los estudiantes. Las responsabilidades de este coordinador serían: Supervisar el servicio de referencia virtual proporcionando entrenamiento y retroalimentación a los estudiantes.

Supervisar que los usuarios reciban un servicio de calidad.

Distribuir y asignar las preguntas de referencia para cada grupo de estudiantes que participen.

Apoyar de manera directa a los alumnos para resolver preguntas de referencia planteadas en problemas reales

Guiar a los estudiantes en las búsquedas de respuesta a las preguntas recibidas.

Guiar al alumno en la elaboración de estrategias de búsqueda.

Recomendar a los estudiantes los recursos electrónicos idóneos para dar respuesta a las preguntas planteadas.

Apoyar a los alumnos en el uso y manejo de las obras de consulta en línea para resolver las preguntas planteadas.

Realizar la supervisión y el monitoreo del trabajo de los estudiantes.

Controlar y registrar las preguntas que cada uno de los estudiantes contesta.

Organizar y clasificar las preguntas de referencia que van siendo contestadas por los estudiantes.

Elaborar un historial de las preguntas contestadas por cada alumno con la finalidad de llevar un seguimiento de su aprendizaje.

Programar reuniones periódicas con los profesores para asegurarse que éstos siguen de cerca el progreso de los estudiantes.

Evaluar conjuntamente con los profesores, de manera periódica, el trabajo realizado por los estudiantes al contestar preguntas de referencia.

Ciertamente, esta es una propuesta similar a la Biblioteca Pública en Internet de la Universidad de Michigan; sin embargo, en el ámbito de las escuelas mexicanas de bibliotecología no se cuenta con este tipo de espacios de aprendizaje, por lo que su desarrollo e implementación sería un apoyo substancial para la formación de los referencistas que la época actual demanda.

Dado que la utilización de la tecnología es solamente una parte de la formación de los referencistas, la participación de los profesores de consulta en este espacio de aprendizaje es uno de los elementos importantes para que los alumnos logren una experiencia real. Por lo anterior, los profesores de los diferentes cursos de consulta deberán asignar a cada uno de los estudiantes un número específico de horas de práctica en el sitio "E-Consulta Biblioescuelas" durante el periodo de duración del curso. En éste, los estudiantes tendrán que responder a las preguntas que se reciban en el servicio "Haga una pregunta: los bibliotecarios responden". Adicionalmente, esta experiencia de aprendizaje deberá ser complementada con el aprendizaje de los aspectos teóricos relacionados con el servicio de consulta.

Las responsabilidades de los profesores que participen en este laboratorio de aprendizaje serían:

Guiar a los alumnos para reflexionar e identificar diferentes necesidades de información.

Orientar a los alumnos en la selección de recursos electrónicos

Apoyar a los estudiantes en las búsquedas de información.

Guiar al alumno para resolver preguntas de referencia planteadas en problemas reales.

Apoyar el desarrollo de la habilidad en los alumnos para buscar información y recursos de aprendizaje que les sirva para solucionar problemas.

Apoyar a los alumnos en la elaboración de estrategias de búsqueda.

Asesorar a los alumnos en las búsquedas de información.

Recomendar los recursos electrónicos idóneos para dar respuesta a las preguntas planteadas.

Guiar a los alumnos en el aprendizaje del uso y manejo de las obras de consulta en línea para resolver las preguntas planteadas.

Atender de manera personalizada el desarrollo de cada uno de los alumnos para alcanzar las metas de aprendizaje propuestas.

Como ha sido mencionado anteriormente, el objetivo de esta propuesta es que los estudiantes cuenten con un espacio en donde puedan "aprender en la práctica," fungiendo como "bibliotecarios de consulta virtuales," respondiendo a las preguntas que se reciban a través del correo electrónico o por chat en la sección "Haga una pregunta: los bibliotecarios responden" durante las 24 horas del día los siete días de la semana, comprometiéndose a enviar y corroborar que el usuario ha recibido una respuesta en una fecha límite predeterminada. Las responsabilidades de los estudiantes serían:

Tomar el rol de "bibliotecarios virtuales" respondiendo a las preguntas que se reciban en el servicio de consulta electrónico.

Dedicar el tiempo preestablecido para prácticas para contestar las preguntas de recibidas, asistiendo al laboratorio o desde su propia computadora.

Analizar las preguntas recibidas mediante formularios y Chat.

Interactuar con el usuario para delimitar las preguntas.

Buscar la respuesta cada una de las preguntas que les sean asignadas y enviarla oportunamente además de corroborar que el usuario ha recibido una respuesta oportuna y satisfactoria.

Utilizar los recursos electrónicos disponibles para contestar las preguntas y en caso necesario buscar la respuesta en otras fuentes u otras bibliotecas participantes.

Recibir las respuestas de aquellas preguntas de referencia que sean contestadas por otras bibliotecas participantes y enviarla a los usuarios.

Colaborar en la formación de un archivo de preguntas con la finalidad de evitar la duplicidad en el trabajo.

6.3.5 Recursos materiales y tecnológicos

Para que los estudiantes puedan ofrecer un servicio de consulta electrónico eficiente a los usuarios a través de la sección "Haga una pregunta: los bibliotecarios responden," es indispensable la integración de una colección de consulta electrónica, la cual deberá ser incluida dentro del sitio "E-Consulta Biblioescuelas." Para la conformación de esta colección de consulta electrónica podrán ser tomados en cuenta muchos de los recursos electrónicos enumerados y descritos en el capítulo 2 de este trabajo. Ciertamente algunos de esos recursos son de acceso libre (donación); sin embargo, el acceso a otros implica un costo (compra) por lo que también será necesario considerar un presupuesto para la adquisición de estos últimos.

El laboratorio de aprendizaje "E-Consulta Biblioescuelas" sería un sistema basado en la web, y por lo tanto, para su funcionamiento se requiere de un servidor que lo albergue. Dado que el Laboratorio de Cómputo del Colegio de Bibliotecología de la UNAM cuenta con un servidor y 36 computadoras, éste podría ser la sede del sitio "E-Consulta Biblioescuelas"

Por otro lado, para poder dar respuesta a las preguntas de referencia, los estudiantes que participen en este proyecto necesitan únicamente una computadora personal para tener acceso a Internet a través de un navegador y su propia cuenta de correo electrónico. Los estudiantes que participen en este proyecto podrían utilizar alguna de las computadoras que se encuentran en el Laboratorio de Cómputo del Colegio de Bibliotecología, o bien, hacer uso de su computadora personal para dar respuesta a las preguntas de los usuarios que les sean asignadas.

Finalmente, es importante señalar que para la implementación del servicio de consulta virtual, será necesario la adquisición de un software de comunicación interactiva que permita, entre otros aspectos:

Una comunicación con los usuarios en tiempo real (Chat).

Enviar archivos, imágenes y presentaciones en powerpoint a la computadora del usuario.

Usar formularios preestablecidos para envío de mensajes en Chat y páginas Web para mejorar la eficiencia.

Organizar documentos por tema, idioma, categorías o cualquier otro método que se requiera.

Conducir sesiones de hasta 20 participantes y compartir páginas Web entre ellos.

Adaptar e integrar el software dentro del sitio Web de la biblioteca.

Establecer redes para transferir solicitudes complejas a expertos locales o remoto.

Tener acceso a los reportes y registros de las transacciones con los usuarios, así como a una amplia variedad de estadísticas de uso.

6. 4. Consideraciones finales

El conjunto de características que los nuevos servicios de consulta presentan demandan la existencia de referencistas que posean conocimientos, habilidades y actitudes sólidos en el uso de la tecnología para intercomunicarse con el usuario y proporcionarle la información que satisfaga sus necesidades. Por lo tanto, existe la preocupación de formar bibliotecarios, que además de cumplir con las funciones esenciales del servicio de consulta, cuenten con las competencias tecnológicas que les permitan desenvolverse efectivamente en el nuevo entorno de los servicios de referencia. Puesto que el desarrollo de competencias tecnológicas se obtiene primordialmente en la práctica, la existencia de este laboratorio para apoyar la enseñanza de la consulta electrónica o virtual, redundará en la formación de los estudiantes de bibliotecología. Por otro lado, la utilización de la técnica del Aprendizaje Basado en Problemas (ABP) contribuirá a que los estudiantes aprendan a solucionar

problemas, los cuales en el caso de la consulta deben estar ligados a necesidades de información "reales" de los usuarios. Finalmente, es importante señalar que esta propuesta necesita ser implementada y evaluada y con base en los resultados obtenidos, mejorarla en forma sistemática.

Referencias:

Baker, Linda M. (1999). Use of problem-based learning in a basic reference course. *Journal of Education for Library and Information Science*. 40(1), 66-69.

Curran, Charles C. (1989). Teaching about reference work. *The Reference Librarian*, 25/26, 465-485.

Dimitroff, A., Ancona, A. M., Beman, S. B., Dodge, A. M., Hutchinson, K. L. LaBonte, M. J., Mays, T. L. y Simon, D. T. (1998). Problem-based learning in a Health Sciences Librarianship course. *Bulletin of the Medical Library Association*, 86(3), 340-345.

Dueñas, Víctor Hugo (2003). *El aprendizaje basado en problemas como enfoque pedagógico en la educación en salud*.

<http://colombiamedica.univalle.edu.co/VOL32NO4/aprendizaje.htm>.

[Consultado: 23 de Septiembre, 2003].

Generic Problem-based Learning Essencials (2003).

http://www.pbli.org/pbl/generic_pbl.htm. [Consultado: 4 de Septiembre, 2003].

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. (2003). *El Aprendizaje Basado en Problemas como técnica didáctica*.

<http://www.sistema.itesm.mx/va/dide/inf-doc/estrategias/abp.pdf>

[Consultado: 31 de agosto de 2003]

Jara de Súmar, J. (2002). *El trabajo de referencia en la era digital*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Departamento de Humanidades.

Martínez Arellano, Filiberto Felipe, Salinas, Verónica y Cebrowski Catharine. (2003) Aplicación de la técnica "Aprendizaje basado en Proyectos"

http://eltintero.ruv.itesm.mx/num_05/articulos_cont2.htm

[Consultado: 31 de agosto de 2003]

Nofsinger, Mary M. (1999). Training and retraining reference professionals: core competencies for the 21st century. *The Reference Librarian*, 64, 9-19.

Olander, Birgitta (1995). *Problem-based learning in LIS education: Paper presented at the First British-Nordic LIS Conference, Copenhagen, May 22-24, 1995.*

<http://www.kult.lu.se/bivil/publikationer/PBLINLIS.HTM> [Consultado: 31 de agosto de 2003]

Pettigrew, Karen E. y Durrance, Joan C. (2001). KALIPER: introduction and overview of results. *Journal of Education for Library and Information Science*. 42(3), 170-180.

Pettigrew, Karen E. y Durrance, Joan C. (2001a). KALIPER study identifies trends in Library and Information Science education, *Journal of Education for Library and Information Science*. 42(3), 170-180.

Roberts, Anne F. (1984). Myth: reference librarians can perform at the reference desk immediately upon receipt of MLS, Reality: they need training like other professionals. En: S. C. Dodson y G. L. Menges (Eds.). *Academic libraries: myths and realities* (pp. 400-404). Chicago: Association of College and Research Libraries.

Rosenbaum, Howard (2001). Educating information professionals with problem based-learning and collaboration technology. En: E. Aversa y C. Manley (Eds.). *ASIST 2001: proceedings of the 64th. ASIST Annual Meeting* (pp. 199-208). Medford, NJ: Information Today.

University of Michigan. School of Information (2002). IPL educational initiative. <http://www.ipl.org/div/about/edinit.html> [Consultado: 28 de Septiembre, 2004].

Velázquez Rivera, Lizzette M. (2003). *Innovación curricular utilizando el aprendizaje basado en la solución de problemas e integrando experiencias virtuales y otros recursos tecnológicos*.
<http://www.uned.ac.cr/servicios/global/ensenanza/disenio/articulos/Velazquez.pdf>
 [Consultado: 13 de Agosto, 2003].

Woodard, Beth S. (2001). Reference service improvement: staff orientation, training, and continuing education. En R. E. Boop y L. C. Smith (Eds.) *Reference and information services* (pp. 210-244). Englewood, Colo.: Libraries Unlimited

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Tomando como punto de partida los objetivos e hipótesis planteadas para este estudio, así como las cuestionamientos que le dieron origen, y después de llevar a cabo la revisión y análisis de la literatura sobre los diversos aspectos del servicio de consulta incluidos en éste, se obtuvieron una serie de conclusiones y se derivaron de éstas una serie de recomendaciones, presentándose a continuación todas ellas:

La revisión de la literatura acerca de los principios y funciones que sustentan el servicio de consulta nos permiten concluir que la atención al usuario es el principio fundamental del servicio de consulta o referencia. La esencia del servicio de consulta es la ayuda que se le proporciona de manera directa al usuario para satisfacer sus necesidades de información. Por lo tanto, se puede afirmar que el papel que juega el bibliotecario de consulta como un elemento clave para satisfacer las necesidades de información de los usuarios tiene una importancia vital; sin la asistencia y orientación del bibliotecario, los lectores no serían capaces de solucionar sus problemas de información. Por otro lado, la revisión de la literatura también nos permite concluir que independientemente del enfoque y la denominación utilizada por los distintos autores que han abordado este tema, las funciones básicas del servicio de consulta son tres: Información, guía o ayuda e instrucción. La primera de ellos consiste en proporcionarle al usuario la información que requiere, la segunda en auxiliarlo para buscar y encontrar la información que requiere y la tercera en proporcionarle la instrucción necesaria para que se vuelva independiente en el proceso de búsqueda y obtención de la información que requiere. Por otro lado, en las dos primeras opciones el bibliotecario tiene la enorme responsabilidad de llevar a cabo una entrevista para interactuar con el usuario y poder determinar sus necesidades de información, y dado el caso, auxiliarlo en sus búsquedas de información, asesorándolo y guiándolo.

Con base en lo anteriormente expuesto, desde mi punto de vista se puede conceptualizar al servicio de consulta o referencia como la ayuda que se proporciona a los usuarios para satisfacer sus requerimientos de información, utilizando diversas alternativas: la primera de ellas, brindándole directamente la información que requiere, entregándosela en sus propias manos; la segunda, asesorándolo y guiándolo en la búsqueda de la información que requiere; y en la tercera, instruyéndolo en el uso y manejo de los materiales de la biblioteca a fin de que pueda utilizarlos de manera independiente y pueda tener éxito en la localización y obtención por sí mismo de la información que requiere.

Al ser la ayuda al usuario el principio fundamental del servicio de consulta, se puede afirmar que independientemente de los cambios tecnológicos, las funciones de este servicio consulta continúan siendo los mismos. Sin embargo, debido a las tendencias de los actuales sistemas de información, la utilización de éstos por los usuarios finales, hará que la función de instrucción cobre mayor preponderancia.

Tomando en consideración todo lo anteriormente expuesto, es recomendable que en la formación de los referencistas o bibliotecarios de consulta, la comprensión de los principios y funciones fundamentales del servicio de consulta ocupen un lugar de primer orden.

En relación a las características de los nuevos tipos de recursos que actualmente conforman las colecciones de consulta, se puede afirmar que la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TICs) ha provocado la aparición de innumerables recursos disponibles en formato electrónico, los cuales pueden ser consultadas directamente en línea a través de Internet. La revisión de los distintos tipos de recursos electrónicos permite afirmar que el número de obras de consulta en formato electrónico se ha incrementado considerablemente. Actualmente es posible acceder a través de Internet enciclopedias, diccionarios, fuentes biográficas y geográficas, información gubernamental, catálogos, bibliografías, así como índices y resúmenes. Muchos de este tipo de recursos actualmente se han incorporado a las colecciones de los departamentos de consulta para satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

Al hacer la revisión de los distintos tipos de recursos incluidos en este trabajo, también se encontró que dentro de éstos existe una cantidad considerable de ellos generados dentro de los países e instituciones latinoamericanas, o bien, cuyo contenido puede ser de utilidad dentro nuestras colecciones de consulta. Por lo anterior, se puede concluir que al igual que en otras partes del mundo, en Latinoamérica existen una gran cantidad de recursos electrónicos que pueden ser integrados a las colecciones de consulta de nuestras bibliotecas y que éstos serán de gran utilidad.

Por otro lado, existe la idea de que los recursos que pueden ser integrados a las colecciones electrónicas de consulta son de acceso gratuito. Sin embargo, al llevar a cabo la revisión de sus características se pudo observar que su acceso no únicamente es de manera libre (donación), sino que en algunos casos el acceso debe ser adquirido por medio de un contrato (compra). Algunos recursos electrónicos ofrecen un password gratuito por 15 días para conocer la obra y si al usuario le sirve o le interesa tener acceso por más tiempo, es necesario contar una suscripción; otros sitios ofrecen cierto número de accesos gratuitos al día para consultar determinada obra electrónica como una manera de interesar al usuario en su adquisición. Asimismo, dentro de la literatura también se pueden encontrar opiniones en el sentido de que los motores de búsqueda y los recursos de información indizados por éstos, pueden ser recursos de información de utilidad dentro del servicio de consulta. Lo anterior implica la necesidad de evaluar el contenido de este tipo de recursos de información.

Cada uno de los recursos que pueden ser utilizados para conformar colecciones de consulta electrónicas tienen una serie de características propias lo que hace necesario aprender su manejo para utilizarlos adecuadamente en la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios. Sin embargo, no solamente es necesario

aprender sus características y manejo, sino también es indispensable que el bibliotecario de consulta aprenda a evaluarlos, tomando en consideración una serie de criterios establecidos para ello, antes de tomar la decisión de integrarlos a su colección, independientemente de su forma de adquisición, ya sea ésta en forma gratuita o por compra. Esta serie de aspectos deben de ser incluidos en la formación de los bibliotecarios de consulta.

Los resultados de este estudio también permitieron comprobar que aunque dentro de los servicios de consulta continúan prevaleciendo las mismas funciones, las opciones tecnológicas utilizadas para cumplirlas los han modificado y actualmente se encuentran presentes nuevas modalidades del servicio de consulta. Actualmente, en algunas bibliotecas se han incorporado colecciones electrónicas de consulta las cuales se encuentran accesibles al usuario desde la página web de la biblioteca. Asimismo, en otros casos es posible la consulta de colecciones electrónicas pertenecientes a bibliotecas que se encuentran localizadas en diversas partes del mundo. Adicionalmente, en los departamentos o secciones de consulta se ha puesto a disposición de los usuarios una serie de alternativas que los ayudan a satisfacer sus requerimientos de información sin acudir a la biblioteca. Entre las opciones que actualmente se ofrecen en el servicio de consulta para que el usuario envíe sus preguntas y reciba la contestación a éstas se encuentra el uso del correo electrónico o de formatos web, por lo que este servicio ha sido denominado consulta electrónica. Sin bien estas opciones son asíncronas, es decir en ellas no se interactúa con el usuario en tiempo real, también ha surgido otra modalidad, conocida como consulta virtual, en donde el bibliotecario y el usuario se comunican en tiempo real. Todos estos aspectos necesitan ser considerados en la formación de los referencistas.

Una de las opciones que se han incorporado al servicio de consulta es la denominada "Haga una pregunta" (Ask a question) o "Pregunta al bibliotecario" (Ask a librarian). Esta se ha convertido en uno de los servicios más populares de consulta basados en Internet en donde a través de la utilización del correo electrónico o del chat se reciben y envían respuesta a las necesidades de información de los usuarios. Este ha motivado el surgimiento de bibliotecarios de consulta que se encuentran a cargo de un escritorio de referencia digital. Por otro lado, también se ha utilizado la opción "Pregunte a un experto," en donde las preguntas de usuarios de distintas disciplinas son dirigidas a expertos que se encuentran localizados alrededor del mundo. Este tipo de opciones han surgido como una contrapartida a servicios del mismo tipo promovidos por empresas comerciales. Los bibliotecarios de consulta necesitan conocer este tipo de servicios y la diferencia que existen entre éstos y los brindados por la biblioteca para que dentro de este nuevo ambiente de competencia podamos seguir demostrando el valor de los servicios de referencia prestados por los bibliotecarios.

Otra de las opciones en el servicio de consulta que se han vuelto populares en las bibliotecas, es el "Servicio de Consulta 24/7". Este permite la interacción del usuario con el bibliotecario de consulta, a través de correo electrónico o interactivamente por medio del chat, las 24 horas del día los siete días de la semana. Esta opción tiene una serie

de ventajas pero también se han encontrado una serie de dificultades, siendo algunas de las principales la disponibilidad del personal durante esos lapsos, los factores económicos y la interacción con otras bibliotecas o fuentes de información en esos horarios. Desde mi punto de vista, esta es una de las nuevas modalidades del servicio de consulta que tienen mayores dificultades para su implementación, particularmente en las bibliotecas mexicanas, debido al reducido número de personal para el servicio de consulta.

Al analizar las características de las nuevas modalidades del servicio de consulta, se encontró que no obstante la utilización en éstos de diversas opciones tecnológicas como la integración y acceso a gran cantidad recursos electrónicos y la utilización de nuevos medios que facilitan la comunicación entre el bibliotecario y el usuario, tres elementos continúan estando presentes: un conocimiento integral de los recursos que conforman la colección de consulta, la identificación correcta de las necesidades de información a través de la entrevista y los conocimientos y habilidades que le permitan al bibliotecario de consulta establecer un puente entre los dos elementos anteriormente mencionados. Debido a lo anterior, es recomendable que en la formación de los bibliotecarios de consulta se incluyan el conocimiento y manejo de estos tres elementos, pero además, dentro de un ambiente donde la tecnología es otro elemento que prevalece. Solamente de esa forma, las escuelas de bibliotecología podrán formar referencistas que satisfagan de una manera adecuada las necesidades de información de sus usuarios dentro de las nuevas modalidades del servicio de consulta, independientemente de su denominación: consulta electrónica, consulta virtual, consulta digital o e-consulta, entre otras.

Este estudio también encontró que las competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) que requiere el bibliotecario para desenvolverse de manera exitosa en los nuevos servicios de consulta, en general son las mismas; sin embargo, las competencias tecnológicas revisten una importancia singular dentro del nuevo entorno del servicio de consulta. Las nuevas modalidades del servicio de consulta demandan un profesional con un perfil de competencias que le permita satisfacer los requerimientos de información de los usuarios en forma efectiva y con una alta calidad. El bibliotecario de consulta deberá continuar adquiriendo las competencias que le permitan ser un profesional que proporcione información puntual a los requerimientos de los usuarios, los ayuda y guíe en sus búsquedas de información y que los instruya en el acceso a todas las formas en que se registra la información, pero en un ambiente tecnológico.

Con relación a las competencias profesionales que deberán poseer los bibliotecarios de consulta, es evidente que éstos deberá poseer conocimientos amplios y habilidades para utilizar y orientar al usuario a las fuentes de información adecuadas; capacidad para interactuar con las personas y habilidades para comunicarse; conocimientos y habilidades tecnológicas; un pensamiento analítico y crítico; habilidades administrativas y de supervisión; habilidades para enseñar, capacidad para evaluar información; pero sobre todo una actitud de servicio. No obstante lo anterior, es importante mencionar que las competencias tecnológicas ocupan un lugar preponderante para desenvolverse

adecuadamente dentro del nuevo entorno de las bibliotecas y de la información, y por ende, dentro de las modalidades que ha adoptado el servicio de consulta.

En el nuevo entorno del servicio de consulta, el bibliotecario deberá ser capaz de: a) manejar confortablemente la tecnología con la que trabajará, lo cual incluye el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes relacionadas con el uso de ésta, b) conocer las características de las obras de consulta electrónicas, dominar las estrategias de búsqueda en éstas y conocer las virtudes y limitaciones de cada una de ellas, y c) conducir correcta y eficientemente la entrevista de referencia empleando nuevos medios de comunicación para dar respuesta a las preguntas y necesidades de información del usuario. No obstante lo anterior, también es importante señalar que la formación de referencistas no solamente debe estar basada en el desarrollo de las competencias tecnológicas, por lo que aquellos trabajos de investigación que en el futuro aborden los problemas relacionados con su formación deberán incluir alternativas para lograr un perfil integral en donde sean analizadas y consideradas todas las competencias.

En relación a la forma en que las escuelas de bibliotecología están preparando a los bibliotecarios de consulta, la revisión de la literatura sobre la enseñanza de la consulta indica que ésta ha cambiado de un enfoque centrado en el conocimiento y manejo de las obras de consulta hacia otro centrado en las necesidades del usuario y la interacción con éste. Asimismo, el uso de la técnica de dar respuesta a preguntas planteadas por el usuario ha sido una técnica de uso común. Respecto a la inclusión de la tecnología en la enseñanza de la consulta, ésta ha sido incorporada; sin embargo, también existen recomendaciones en el sentido de incrementar su utilización, tal y como ha sido señalado en el estudio KALIPER. Por otro lado, la literatura sobre la enseñanza de la consulta en las escuelas de bibliotecología de los E. U. indica la necesidad de establecer un equilibrio entre la teoría y la práctica. Asimismo, en diversos estudios se señala que la educación recibida en el aula no es suficiente para desempeñarse adecuadamente en la práctica profesional, Por otra parte, los cursos de consulta están pasando de ser obligatorios a optativos. Asimismo, en algunos de ellos se ha omitido el término referencia pasando a utilizar servicios de información. En el caso de las escuelas de bibliotecología mexicanas, al revisar los títulos de los cursos se encontró que no obstante que la referencia o consulta constituye una de las principales actividades profesionales del bibliotecólogo, solamente en una institución, el Colegio de Bibliotecología de la UNAM, existen cursos cuya denominación es consulta. En otras instituciones, la consulta o referencia es parte de cursos con otras denominaciones como servicios o recursos de información.

Lo anterior permite afirmar que es necesario fortalecer la enseñanza de la consulta, promoviendo la existencia de cursos que incluyan dentro de su nombre este término. Asimismo, que el número de los cursos de consulta se incremente dentro de los programas de estudio de la bibliotecología y se pugne por un equilibrio entre la teoría y la práctica, lo cual les proporcionará a los estudiantes las competencias que les permitirán tener la seguridad de un buen desempeño en el momento de enfrentarse a la

práctica profesional. Si bien es cierto que en los cursos de consulta se ha dado importancia al conocimiento de las características de los recursos y a la interacción con el usuario, las nuevas modalidades del servicio de consulta hacen necesario el aprendizaje de estos elementos en un ambiente tecnológico, similar al que se encontrarán los estudiantes en su futura práctica profesional.

Actualmente, el bibliotecario se apoya en “obras de consulta” electrónicas que facilitan y agilizan la localización de las respuestas a los requerimientos de información de los usuarios de la biblioteca. Asimismo, este tipo de bibliotecarios desarrollan colecciones de consulta electrónicas, las cuales ponen a disposición de sus usuarios en un sitio web o portal, facilitándoles el acceso directo a diccionarios, enciclopedias, mapas y otras obras de consulta. Adicionalmente, el proceso de la entrevista y la comunicación con los usuarios también ha cambiado notablemente, existiendo ahora la posibilidad de ofrecer un servicio de consulta donde las preguntas del usuario se reciben a través del correo electrónico o mediante una interacción en la “Red” a través de programas como el “chat.” Es imprescindible que en la formación de los referencistas sean tomados en cuenta todos estos aspectos.

Lo anteriormente expuesto conlleva la necesidad de formar bibliotecarios de consulta que además de desempeñar eficientemente las funciones y actividades esenciales del servicio de consulta, cuenten con las competencias que les permitan desenvolverse efectivamente en este nuevo entorno de los servicio de consulta.

Al analizar las características de la técnica del Aprendizaje Basado en Problemas (ABP) se encontró que esta facilitaría la adquisición de las competencias requeridas por el bibliotecario de consulta en un ambiente similar al de su futura práctica profesional. La utilización de esta técnica, a través de la creación y participación de los estudiantes en un servicio de referencia virtual, permitirá que aprendan a afrontar y solucionar problemas similares a los que se les presentarán en la vida real. Esta técnica y la propuesta de un servicio de consulta virtual promoverán que los estudiantes adquieran la metodología que les permita solucionar problemas en un ambiente real.

El conjunto de características que los nuevos servicios de consulta presentan demandan la existencia de bibliotecarios de consulta que posean conocimientos, habilidades y actitudes sólidos en el uso de la tecnología para intercomunicarse con el usuario y proporcionarle la información que satisfaga sus necesidades. Por lo tanto, existe la necesidad de formar bibliotecarios, quienes además de cumplir con las funciones esenciales del servicio de consulta, cuenten con las competencias tecnológicas que les permitan desenvolverse efectivamente en el nuevo entorno de los servicios de referencia. El desarrollo de las competencias tecnológicas se obtiene primordialmente en la práctica, por lo tanto, la propuesta de contar con un servicio de referencia virtual apoyará la enseñanza de la consulta.

Finalmente, es importante señalar esta propuesta para apoyar la enseñanza del servicio de consulta virtual necesita ser implementada y evaluada para comprobar su efectividad

y utilidad dentro de las escuelas de bibliotecología mexicanas y efectuar las adecuaciones necesarias. Asimismo, la formación de referencistas no solamente debe estar basada en el desarrollo de las competencias tecnológicas por lo que los trabajos de investigación que en el futuro aborden los problemas relacionados con la formación de los bibliotecarios de consulta deberán incluir otras alternativas para lograr el desarrollo integral de todas las competencias necesarias para el referencista o bibliotecario de consulta actual.

OBRAS CONSULTADAS

Anhang, A. (2002). Be it resolved that reference librarians are toast : the great reference debate. *American Libraries*, (33)3, 50-54.

Ayuso García, María Dolores (1999). Los índices, boletines de sumarios y revistas de resúmenes. En: Torres Ramírez, Isabel. (Coord.) *Las Fuentes de información*. (pp. 279-304). Madrid: Síntesis.

Baker, Linda M. (1999). Use of problem-based learning in a basic reference course. *Journal of Education for Library and Information Science*. 40(1), 66-69.

Bao, Xue-Ming (2003). A study of web-based interactive reference services via academic library home pages. *Reference & User Services Quarterly*, 42(3), 250-256.

Berry, S. S. y Reynolds, E. W. (2001). I got the job! now what I do?: a practical guide for new reference librarians. *The Reference Librarian*, 72, 33-42.

Boop, Richard E. (2000). Historia y variedades de los servicios de consulta. En: *Introducción general al servicio de consulta*. (pp.3-12). México: UNAM. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Broadway, Marsha D. y Smith, Natham M. (1989). Basic reference courses in ALA-accredited library schools. *The Reference Librarian*, (25/26), 431-447.

Bunge, Charles A. (1983). The personal touch: a brief overview of the development of reference services in American libraries. En: *Reference service: a perspective* (pp. 1-16). Ann Arbor: The Pierian Press.

___ ___ ___ ___ (1999). Beliefs, attitudes, and values of the reference librarian. *TheReference Librarian*, 66, 13-24.

Bunge, Charles A. y Bopp, Richard E. (2001). History and varieties of reference services. En: Richard.E. Boop y L. C. Smith (Eds.) *Reference and information services* (pp. 3-27). Englewood, Colo.: Libraries Unlimited.

Bustamante Rodríguez, Antonio Tomás y Padial León, Alicia (2002). Bibliotecas electrónicas, digitales y virtuales: conceptualización del nuevo modelo de biblioteca. En: *XII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía: los nuevos retos de los servicios bibliotecarios* (pp. 279-288). Malaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios.

Carrizo Sainero, Gloria (1999). Anuarios, guías, directorios, cronologías y fuentes estadísticas. En: Torres Ramírez, Isabel. (Coord.) *Las Fuentes de información*. (pp. 105-116). Madrid: Síntesis.

____ (1999a). Las publicaciones oficiales: estudio y fuentes. En: Torres Ramírez, Isabel. (Coord.) *Las Fuentes de información*. (pp. 305-315). Madrid: Síntesis.

Cobb, David A. (2001). Geographical sources. En: Richard.E.Boop y L. C. Smith (Eds.) *Reference and information services* (pp. 433-458). Englewood, Colo.: Libraries Unlimited.

Coffman, S. (2002). Be it resolved that reference librarians are not toast. En The great reference debate. *American Libraries*, (33)3, 50-54.

Cohen, Laura B. (2001). Yahoo! and the abdication of judgment. *American Libraries*, (32)1, 60-62.

Cordón García, José Antonio (1999). Las enciclopedias. En: Torres Ramírez, Isabel. (Coord.) *Las Fuentes de información*. (pp. 65-78). Madrid: Síntesis.

Crawford, Holly (2001). Encyclopedias. En: Richard.E.Boop y L. C. Smith (Eds.) *Reference and information services* (pp. 433-458). Englewood, Colo.: Libraries Unlimited

Curran, Charles C. (1989). Teaching about reference work. *The Reference Librarian*,. 25/26, 465-485.

Dimitroff, A., Ancona, A. M., Beman, S. B., Dodge, A. M., Hutchinson, K. L. LaBonte, M. J., Mays, T. L. y Simon, D. T. (1998). Problem-based learning in a Health Sciences Librarianship course. *Bulletin of the Medical Library Association*, 86(3), 340-345.

Dougherty, Richard M. (2002). Reference around the clock: is it in your future? *American Libraries*, 33(5), 44-46.

Elmborg, James y Manning, Alison (1999). Jim and Alison do user education: English 101 and beyond at Washington State University Libraries. *The Reference Librarian*,. 64, 45-52.

Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía (2000). Plan y programas de estudio 2000: licenciatura en biblioteconomía. [Documento de trabajo no publicado].

Fairchild, Constance A. (2001). Dictionaries. En: Richard.E. Boop y L. C. Smith (Eds.) *Reference and information services* (pp. 410-432). Englewood, Colo.: Libraries Unlimited.

Fairchild, Constance A. y Richard, E. Bopp (2001). Biographical sources. En Richard.E. Boop y L. C. Smith (Eds.) *Reference and information services* (pp. 381-408). Englewood, Colo.: Libraries Unlimited.

Faries, Cindy. (1994). Reference librarians in the information age: learning from the past to control the future. En: Gail Z. Eckwright. *Reference services planning in the 90s.* (pp. 9-28). New York: The Haworth Press.

Fecko, Mary Beth (1997). *Electronic resources: access ands issues.* London: Bowker-Saur.

Ferrer Sapena, Antonia, Moreno Núñez, María T., Díaz Novillo, Susana, Lloret Romero Nuria y Peset Mancebo, Fernanda (2002). Guía metodológica para la implantación de una biblioteca digital universitaria. En: *XII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía: los nuevos retos de los servicios bibliotecarios* (pp. 159-173). Malaga: Asociación Andaluza de Bibliotecarios.

García Camarero, Ernesto y García Melero, Luis Angel (2001). *La biblioteca digital.* Madrid: Arco/Libros

Goslin, Mary. (2002). *Servicio de referencia.* Bogotá: Rojas Eberhard Editores.

Grogan, Denis. (1992). Reference work. En: *Practical reference work.* (pp. 7-35). London: Library Association Publishing.

Hinchliffe, Lisa Janicke y Woodard, Beth S. (2001). Instrucción. En: Richard.E. Boop y L. C. Smith (Eds.) *Reference and information services* (pp. 177-209). Englewood, Colo.: Libraries Unlimited.

Jara de Súmar, J. (2002). *El trabajo de referencia en la era digital.* Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Departamento de Humanidades.

Katz, William A. (2002). Reference librarians on the information highway. En: *Introduction to reference work: basic information services.* (pp. 3-36). New York: McGraw Hill.

_____. (2002a). Ready-reference sources: almanacs, yearbooks, handbooks, directories. En: *Introduction to reference work : basic information services.* (pp. 277-342). New York: McGraw Hill.

_____. (2002b). Government documents. En: *Introduction to reference work : basic information services.* (pp. 447-474). New York : McGraw Hill.

___ __ __ __ (2002c). Reference service and the community. En: *Introduction to reference work : reference services and reference processes*. (pp. 3-13). New York : McGraw Hill.

Lucio, Laura R. y Wolf, Sandra L. (2001). Almanacs, yearbooks and handbooks. En: Richard.E. Boop y L. C. Smith (Eds.) *Reference and information services* (pp. 357-380). Englewood, Colo.: Libraries Unlimited.

Mallory, Mary y Fortre, Eric (2001). Government documents and statistic sources. En: Richard.E. Boop y L. C. Smith (Eds.) *Reference and information services* (pp. 537-591). Englewood, Colo.: Libraries Unlimited.

Martínez Arellano, Filiberto Felipe (2003). Información gubernamental mexicana en línea. *Hemera: Revista de Ciencias Bibliotecológica y de la Información*. 1(2), 47-53.

McCann, Linda (1999). Reference service: a field with a view. *The Reference Librarian*, 66, 165-174.

McEnally Jackson, Susan (1989). Reference education and the new technology. *The Reference Librarian*, (25/26), 541-555.

Merlo Vega, José Antonio y Sorli Rojo, Ángela (2003). Pregunte a un bibliotecario: servicios de referencia en línea. *Revista Española de Documentación Científica*, 26(1), 91-101.

Miller, Susan (2001). Directories. En: Richard.E. Boop y L. C. Smith (Eds.) *Reference and information services* (pp. 331-356). Englewood, Colo.: Libraries Unlimited.

Morales Campos, Estela (1993). *El servicio de consulta*. México: UNAM. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.

Nofsinger, Mary M. (1999). Training and retraining reference professionals: core competencies for the 21st century. *The Reference Librarian*.. 64, 9-19.

Ortiz-Repiso Jiménez, Virginia (2000). *Internet y las bibliotecas: ¿un nuevo paradigma?*. Lima: Pontificia Universidad Católica de Perú. Departamento de Humanidades.

Penka, Carol Bates (2001). Bibliographic sources. En: Richard.E. Boop y L. C. Smith (Eds.) *Reference and information services* (pp. 480-508). Englewood, Colo.: Libraries Unlimited.

Pettigrew, Karen E. y Durrance, Joan C. (2001). KALIPER study identifies trends in Library and Information Science education. *Journal of Education for Library and Information Science*. 42(3), 170-180.

- Pettigrew, Karen E. y Durrance, Joan C. (2001a). KALIPER: introduction and overview of results. *Journal of Education for Library and Information Science*. 42(3), 170-180.
- Pons Serra, Amadeu. (1999). Los diccionarios. En: Torres Ramírez, Isabel. (Coord.) *Las Fuentes de información*. (pp. 81-99). Madrid : Síntesis.
- Powell, Ronald R. y Raber, Douglas (1994). Education for reference/information service: a quantitative and qualitative analysis of basic reference courses. *The Reference Librarian*. (43), 145-172.
- Prytherch, R. (2000). *Harrod's Librarians' Glossary and reference book*. Aldershot, England: Gower.
- Rader, Hanelore B. (2001). The teaching library . En: S. C. Dodson y G. L. Menges (Eds.) *Academiclibraries:myths and realities: proceedings of the third National Conference of the Association of College and Research Libraries* (pp. 234-237). Chicago: Association of College and Research Libraries.
- Roberts, Anne F. (1984). Myth: reference librarians can perform at the reference desk immediately upon receipt of MLS. Reality: they need training like other professionals. En: S. C. Dodson y G. L. Menges (Eds.). *Academic libraries: myths and realities* (pp. 400-404). Chicago: Association of College and Research Libraries.
- Rockman, Ilene F. (1999). Reference librarians/educators: vision of the future. *The Reference Librarian*. 66, 45-59.
- Ronan, Jana Smith (2003). Training. En: *Chat reference: a guide to live virtual references services* (pp. 95-103).Westport, Connecticut: Libraries Unlimited.
- Rosenbaum, Howard (2001). Educating information professionals with problem based-learning and collaboration technology. En: E. Aversa y C. Manley (Eds.). *ASIST 2001: proceedings of the 64th. ASIST Annual Meeting* (pp. 199-208). Medford, NJ: Information Today.
- Salisbury, Lutishoor (1994). Integrating technology in reference services: the issues. *Library Administration & Management*. 8(4), 167-172.
- Santa Vicca (1994). The Internet as a reference and research tool: a model for educators. En: Kinder R. (Ed.). *Librarians on the Internet: impact on references services* (p. 225-236). New York : The Haworth Press.
- Saunders, L. M. (1996). *The evolving virtual library: visions and case studies*. Medford, NJ: Information Today.

Smith, Linda C. (2001). Indexes y abstracts. En Richard.E. Boop y L. C. Smith (Eds.). En: *Reference and information services* (pp. 509-536). Englewood, Colo.: Libraries Unlimited.

Smith, L. C. (2001a). Selection and evaluation of reference sources. En Richard. E. Bopp y L. C. Smith (Eds.) En: *Reference and information services* (p.309-330). Englewood, Colo.: Libraries Unlimited.

Stewart, Lou Ann. (2000). Choosing between print and electronic resources : the selection dilemma. *RELIS*. (71), 79-97.

Straw, Joseph E. (2001). From magicians to teachers : the development of electronic reference in libraries, 1930-2000. En: Di, Su. *Evolution in reference and information services : the impact of the Internet*. (pp. 1-12). New York: The worth Information Press.

Talavera Ibarra, Ana María (2002). Biblioteca virtual. *Revista Interamericana de Nuevas Tecnologías de la Información*. 7(3), 50-64.

Torres Ramírez, Isabel de. (1999). Los repertorios bibliográficos o bibliografías : concepto, función informativa, tipología e historia. En: *Las Fuentes de información*. (pp.147-166.). Madrid: Síntesis.

Universidad Autónoma de Chiapas (1992). Licenciatura en Bibliotecología: Plan de estudios. [Documento de trabajo no publicado].

Universidad Autónoma de Chihuahua (2002). Licenciatura en ciencias de la información: propuesta de diseño curricular 2002. [Documento de trabajo no publicado].

Universidad Autónoma de San Luis Potosí (1998). Proyecto de reestructuración curricular para la Escuela de Bibliotecología e Información de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. [Documento de trabajo no publicado].

Universidad Autónoma del Estado de México (1999). Currículum de la licenciatura en ciencias de la información documental. [Documento de trabajo no publicado].

Universidad Nacional Autónoma de México (2002). Proyecto de modificación del plan de estudios de la licenciatura en bibliotecología y estudios de la información. [Documento de trabajo no publicado].

Villaseñor Rodríguez, Isabel. (1999). Las fuentes de información biográfica. En: Torres Ramírez, Isabel. (Coord.) *Las Fuentes de información*. (pp.121-129). Madrid : Síntesis.

___ __ __ __. (1999a). Los manuales y tratados y otras obras para la información general : las fuentes de información geográfica. En: Torres Ramírez, Isabel. (Coord.) *Las Fuentes de información*. (pp.131-143). Madrid : Síntesis.

___ __ __ __. (1999b). Repertorios con una función análoga a las bibliografías generales internacionales : catálogos y catálogos colectivos de grandes bibliotecas. En: Torres Ramírez, Isabel. (Coord.) *Las Fuentes de información*. (pp.179-193). Madrid : Síntesis.

Young, H. (1983). *The ALA glosary of Library and Information Science*. Chicago: American Library Association.

Woodard, Beth S. (2001). Reference service improvement: staff orientation, training, and continuing education. En Richard. E. Boop y L. C. Smith (Eds.) *Reference and information services* (pp. 210-244). Englewood, Colo.: Libraries Unlimited

DIRECCIONES ELECTRONICAS

Alvarez Mallol, Conxa (2003). Servicios de referencia electrónicos. <http://www.ub.es/bub/prova/sr1141.htm> [Consultado: 17 de Abril, 2004].

Association of College and Research Libraries (2004). Guidelines for instruction Programs in academic libraries. <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/guidelinesinstruction.htm> [Consultado: 22 de Septiembre, 2004].

Association of College and Research Libraries (2004a). Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la enseñanza superior. <http://www.ala.org/ala/acrl/acristandards/informationliteracycompetencystandards.htm> [Consultado: 22 de Septiembre, 2004].

Dueñas, Víctor Hugo. (2003). El aprendizaje basado en problemas como enfoque pedagógico en la educación en salud. <http://colombiamedica.univalle.edu.co/VOL32NO4/aprendizaje.htm>. [Consultado: 23 de Septiembre, 2003].

Fullerton, Vera. (2002) Proyecto de normas de referencia digital de FIAB. <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drsp.htm> [Consultado: 19 de Mayo, 2004].

Generic Problem-based Learning Essencials. (2003). http://www.pbli.org/pbl/generic_pbl.htm. [Consultado: 4 de Septiembre, 2003].

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. (2003). El Aprendizaje Basado en Problemas como técnica didáctica. <http://www.sistema.itesm.mx/va/dide/inf-doc/estrategias/abp.pdf> [Consultado: 31 de Agosto de 2003]

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (2004). *Biblioteca Digital*. <http://biblioteca.itesm.mx/3.0/> [Consultado: 25 de Septiembre, 2004].

Kasowitz, Abby S. (2003). Trends and issues in digital reference services. <http://www.michaellorenzen.com/eric/digital-reference.html> [Consultado: 22 de Septiembre, 2004].

Martínez Arellano, Filiberto Felipe, Salinas, Verónica y Cebrowski Catharine. (2003) Aplicación de la técnica "Aprendizaje basado en Proyectos". http://eltintero.ruv.itesm.mx/num_05/articulos_cont2.htm [Consultado: 31 de agosto de 2003]

Q and A NJ Project (2004). Q and A NJ Project (2004). The 7 habits of highly effective virtual librarians. <http://www.qandanj.org/manual/7habits.htm> [Consultado: 22 de Septiembre, 2004].

Ohio State University Libraries (2004). *net.TUTOR*. <http://gateway.lib.ohio-state.edu/tutor/> [Consultado: 22 de Septiembre, 2004].

Olander, Birgitta (1995). *Problem-based learning in LIS education: Paper presented at the First British-Nordic LIS Conference, Copenhagen, May 22-24, 1995*. <http://www.kult.lu.se/bivil/publikationer/PBLINLIS.HTM> [Consultado: 31 de agosto de 2003]

Online Library Computer Center (2004). 24/7 Reference. <http://www.247ref.org/index.cfm> [Consultado: 22 de Septiembre, 2004].

Reference and User Services Association (2000). <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/guidelinesinformation.htm> Guidelines for Information Services. [Consultado: 22 de Septiembre, 2004].

Reference and User Services Association (2000). Guidelines for information services. <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/guidelinesinformation.htm>. [Consultado: 22 de Diciembre, 2004].

Reference and User Services Association (2003). Professional competencies for reference and user services librarians <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/professional.htm> [Consultado: 22 de Septiembre, 2004].

Reference and User Services Association (2003). *Professional competencies reference and user services librarians*.

[http://www.ala.org/Content/NavigationMenu/RUSA/Professional Tools4/Reference Guidelines/Professional Competerencies for Reference and User Services Librarians.htm](http://www.ala.org/Content/NavigationMenu/RUSA/Professional_Tools4/Reference_Guidelines/Professional_Competerencies_for_Reference_and_User_Services_Librarians.htm) [Consultado: 15 de Octubre, 2003].

Reference and User Services Association,(2004). Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers.
<http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/guidelinesbehavioral.htm>
[Consultado: 22 de Septiembre, 2004].

Reference and User Services Association (2004). Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services.
<http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/virtrefguidelines.htm>
[Consultado: 22 de Septiembre, 2004].

Reference and User Services Association (2004). Definitions of a reference transaction.
<http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/definitionsreference.htm>.
[Consultado: 22 de Diciembre, 2004].

Reference: Closing in on 24/7 (2004).
[http://www.ala.org/Content/NavigationMenu/PLA/Publications and Reports/Tech Notes/E-Reference.htm](http://www.ala.org/Content/NavigationMenu/PLA/Publications_and_Reports/Tech_Notes/E-Reference.htm) [(Consultado: 15 de Septiembre, 2004)].

Ruiz Felipe, José Angel (2004). Las bibliotecas responden: servicios de referencia en línea. <http://www.sociedadelainformacion.com/20010901/Bibliotecas/Pregunte.htm>
[Consultado: 22 de Septiembre, 2004].

Statewide Virtual Reference Project (2004). A checklist of Internet competencies for librarians monitoring chat reference services.
<http://www.teachinglibrarian.org/weblog/2004/07/online-training-for-chat-reference.html>
[Consultado: 22 de Septiembre, 2004].

Universidad Autónoma de Guadalajara (2004). Escuela de Ciencias de la Información.
<http://www.uaq.mx/eci/default.htm> [Consultado: 15 de Mayo, 2004].

Universidad Autónoma de Nuevo León (2004). Licenciaturas: bibliotecología y ciencias de la información. <http://www.filosofia.uanl.mx/default.asp> [Consultado: 15 de mayo, 2004].

University of Michigan. [School of Information](http://www.ipl.org/div/about/edinit.html) (2002). IPL educational initiative.
<http://www.ipl.org/div/about/edinit.html> [Consultado: 28 de Septiembre, 2004].

University of Michigan. [School of Information](http://www.ipl.org/div/about/newmission.html) (2002a). The Internet Public Library mission statement. <http://www.ipl.org/div/about/newmission.html> [Consultado: 28 de septiembre, 2004].

University of Michigan. School of Information (2002b). IPL invitation to the library school community. <http://www.ipl.org/div/about/newschools.html> [Consultado: 28 de Septiembre, 2004].

University of Northern Colorado (2004). *UNC Library Tutor*. <http://www.univnorthco.edu/library/libtutor/ltstand.htm> [Consultado: 22 de Septiembre, 2004].

Velázquez Rivera, Lizzette M. (2003). Innovación curricular utilizando el aprendizaje basado en la solución de problemas e integrando experiencias virtuales y otros recursos tecnológicos. <http://www.uned.ac.cr/servicios/global/ensenanza/disenio/articulos/Velazquez.pdf> [Consultado: 13 de Agosto, 2003].

Wascana Institute of Regina (2004). *Instrucción/Help*. <http://www.uregina.ca/library/instruction/level2/instruction.html> [Consultado: 22 de Septiembre, 2004].

ANEXO 1

CURSOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO DE CONSULTA EN LAS ESCUELAS DE BIBLIOTECOLOGÍA MEXICANAS

ESCUELA O PROGRAMA	CURSOS	OBJETIVOS
Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía	Fuentes de información	Conocer y diferenciar las fuentes de información empleadas en los servicios de orientación y consulta
	Uso y manejo de fuentes de información	Practicar el uso y manejo de las fuentes de información empleadas en los servicios de orientación y consulta
Colegio de Bibliotecología de la UNAM	Consulta I	Analizar los principios que rigen el proceso de consulta y conocer las estructuras y características de las fuentes impresas y electrónicas empleadas en la prestación de este servicio
	Consulta II	Analizar los recursos y servicios electrónicos para la prestación del servicio de consulta
Escuela de Bibliotecología e Información de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí	Fondos de información y referencia	Identificar los principios teóricos que fundamentan la creación y existencia de un fondo de información y referencia, como el fundamento y el medio de los servicios de información; determinando sus principios de organización, estructura y etapas para su desarrollo y para la evaluación de su efectividad
	Servicios de información II	Dominar los principios teóricos y metodológicos del servicio de información y referencia, así como su función y estructura dentro de las actividades bibliográficas y de información.

		Identificar y saber organizar los regímenes de trabajo en los que operan este tipo de servicios (régimen, pregunta-respuesta, disseminación selectiva de la información). Conocer la oferta y demanda de los servicios de información y referencia.
Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Universidad Autónoma de Nuevo León	Fuentes de información I	En este curso se revisarán las fuentes de información general más importantes en el entorno hispanoamericano y anglosajón. Entenderemos su concepto, su importancia, su uso, sus contenidos o estructura de la información, su naturaleza de la información, sus destinatarios y, como están organizadas en el entorno bibliotecario o de la información.
	Servicios de información I	Revisaremos los servicios de información que se ofrecen en distintos departamentos o áreas de servicio, como es el caso de <i>circulación</i> o préstamo, <i>consulta</i> o referencia, o tipos especiales de servicio como es el caso de la consulta a las bases de datos y la instrucción bibliográfica. Específicamente se describen y analizan las condiciones actuales y futuras de estos servicios, como es el caso de la instrucción bibliográfica en ambientes de tecnología de información, como un modo de solucionar el problema o reto de la alfabetización en información tanto para bibliotecarios como para usuarios de la información.
	Servicios de	En el transcurso de este programa

	información II	<p>se revisan algunos de los sistemas de bases de datos que actualmente existen o han existido por muchos años. Se analizan sus diferencias o similitudes, sus lenguajes de recuperación, sus contenidos, y su terminología propia especializada para hacer las búsquedas.</p> <p>Se describen también la estructura y organización de las bases de datos, y como la documentación de los proveedores ayudan a hacer un mejor plan o estrategia en la consulta y recuperación de la información.</p>
Licenciatura en Ciencias de la Información Documental de la Universidad Autónoma del Estado de México	No existen cursos en cuyo nombre u objetivos se incluyan los términos consulta o referencia	
Licenciatura en Bibliotecología de la Universidad Autónoma de Chiapas	Bancos automatizados de información	Introducir al estudiante en el conocimiento de los bancos automatizados de información existentes en México y en el extranjero, tanto en su forma de operación como en sus contenidos informativos.
	Fuentes de información	Que el estudiante conozca, analice y aprenda el manejo de las fuentes de información disponibles en el país y el extranjero, para solucionar cualquier tipo de problema de recuperación de información.
	Recuperación de información	Que el alumno estudie lo relativo a la generación, comunicación y uso del conocimiento en la comunidad científica, y las diversas formas de recuperar la información producida, con el propósito de que

		comprenda que la investigación documental es un proceso que tiene su propia metodología.
Escuela de Ciencias de la Información de la Universidad Autónoma de Guadalajara	Fuentes de información general	Mostrar las fuentes de información generales y las principales obras de referencia (impresas y electrónicas). Búsqueda y recuperación de las fuentes nacionales e internacionales.
	Productos y servicios de información	Clasificación de los servicios de información de los más elementales a los más complejos. Incluye servicios especializados como la diseminación selectiva de información a los investigadores, la elaboración de bibliografías especializadas, la búsqueda de información temática en cualquier medio de información y los servicios y productos más destacados en México. Describe la infraestructura y organización de la información en México entre ellas las redes de información. Las políticas que los orientan, sus objetivos, necesidades y retos.
	Fuentes de información en Humanidades y Ciencias Sociales Fuentes de información en Ciencia y Tecnología Fuentes de información en Ciencias de la Salud	Fuentes documentales básicas y complementarias, generales y especializadas en las cuales se fundamenta el servicio de referencia y apoyo a la investigación. Estudio del proceso de obtener información utilizando las obras particulares de humanidades y ciencias sociales ciencia y tecnología y ciencias de la salud, ya sean éstas impresas o electrónicas, incluye la revisión de todo tipo de documentos (video, pinturas, actas, manuscritos, archivos).
Licenciatura en Ciencias de la Información de la	Servicios y fuentes de información en	Fuentes primarias, secundarias e informales, problemas en la

<p>Universidad Autónoma de Chihuahua</p>	<p>negocios</p> <p>Servicios y fuentes de información en ciencias sociales y gobierno</p> <p>Servicios y fuentes de información en ciencia y tecnología</p>	<p>aplicación de las técnicas de investigación y referencia, publicaciones y bases de datos gubernamentales, problemas de información depositaria y no depositaria.</p>
---	---	---

ANEXO 2

TABLA 1. CURSOS POR AREAS DE LA ESCUELA NACIONAL DE BIBLIOTECONOMIA Y ARCHIVONOMIA (ENBA)

Organización técnica

Fundamentos de la organización técnica
 Códigos de catalogación I
 Códigos de catalogación II
 Sistema de Clasificación Decimal de Dewey
 Sistema de Clasificación L. C.
 Encabezamientos de materia

Indización

Catalogación automatizada

Servicios

Servicios al público
 Fuentes de información
 Uso y manejo de fuentes de información
 Usuarios de la información

Promoción de los servicios

Administración

Proceso administrativo
 Areas funcionales de la administración
 Planeación bibliotecaria
 Bibliotecas escolares y universitarias
 Bibliotecas públicas e infantiles
 Bibliotecas especializadas

Desarrollo de colecciones

Publicaciones seriadas
 Bibliografía
 Adquisición de recursos de información
 Conservación preventiva

Bibliografía mexicana

Desarrollo de colecciones

Social

Introducción a la biblioteconomía
 Historia del libro y las bibliotecas I
 Historia del libro y las bibliotecas II

Políticas de información
Industria de la información
Seminario de prospectiva de la información
Didáctica

Metodológica

Introducción a la organización del conocimiento
Investigación documental
Investigación de campo
Estadística descriptiva
Introducción a la bibliometría
Seminario de investigación I
Seminario de investigación II

Automatización

Herramientas prácticas de la computación
Redes en el entorno de la información
Automatización de unidades de información
Conversión y migración de información
Almacenamiento y recuperación de información
Seminario de automatización de bibliotecas

TABLA 2. CURSOS POR AREAS DEL COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

Organización bibliográfica y documental

Fundamentos de la organización documental
Catalogación I
Catalogación II
Catalogación por tema
Sistema de Clasificación Dewey
Sistema de Clasificación L. C.
Indización

Administración de servicios de información

Fundamentos de la administración
Administración de servicios bibliotecarios y de información
Administración de recursos humanos
Mercadotecnia de la información
Evaluación de unidades de información

Recursos bibliográficos y información
Historia del libro y las bibliotecas I
Historia del libro y las bibliotecas II
Recursos de información
Teoría y técnica bibliográfica
Industrias editorial y de la información
Desarrollo de colecciones
Bibliografía mexicana siglos XVI-XIX
Bibliografía mexicana contemporánea

Servicios bibliotecarios

Fundamentos de los servicios de información
Bibliotecología social
Lectura, lectores y biblioteca
Library and information services
Consulta I
Consulta II
Usuarios de la información

Tecnología de la información

Computación aplicada a la bibliotecología
Tecnología de la Información en bibliotecas
Bases de datos
Telecomunicaciones en las unidades de información
Sistemas y programas de automatización de bibliotecas

Administración de sistemas automatizados
Recursos digitales y multimedia

Investigación y docencia

Fundamentos de la bibliotecología
Bibliotecología en México
Introducción a la investigación
Métodos de investigación cuantitativos
Métodos de investigación cualitativos
Seminario de tesis I
Seminario de tesis II
Didáctica de la bibliotecología

TABLA 3. CURSOS POR AREAS DE LA ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA E INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE SAN LUIS POTOSI

Social

Introducción a la Psicología
Introducción a la Pedagogía
Teoría de la comunicación
Relaciones humanas
Administración general
Administración de recursos humanos
Legislación y normalización
Contexto de la información en México I, II
Diseño de edificios para unidades de Información

Humanística

Introducción a la filosofía
Taller de lectura y redacción
Historia de la cultura I, II
Historia de la ciencia
Historia del libro y las bibliotecas
Seminario de historia de México

Metodológica

Matemáticas
Probabilidades y estadísticas
Metodología de la investigación
Seminario de investigación bibliotecológica

Profesional

Fundamentos
Introducción a la bibliotecología
Archivología
Teoría del conocimiento bibliológico informativo
Bibliotecología comparada

Análisis y organización de la información

Catalogación I, II, III, IV, V
Clasificación I, II, III
Taller de conservación y restauración
Indización y lenguajes de búsqueda informativa
Redacción de documentos científicos
Taller de procesamiento de información
Bibliografía I, II
Bibliografía mexicana

Servicios de Información

Fuentes de información I, II, III

Usuarios de la información

Fondos de información y referencia

Servicios de información I, II, III

Economía y administración de la información

Administración de unidades de información

Planificación estratégica de unidades de información

Economía de la información

Tecnología de la Información

Computación

Análisis de sistemas

Automatización de unidades de información

Redes y sistemas de información

Nuevas tecnologías de información

TABLA 4. CURSOS POR AREAS DE LA LICENCIATURA EN BIBLIOTECOLOGIA Y CIENCIAS DE LA INFORMACION DE LA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON

Estudios generales

Comunicación oral y escrita
 Pensamiento creativo
 Metodología científica
 Psicología y desarrollo profesional
 Computación
 Inglés
 Apreciación de las artes
 Sociología y profesión
 Ética del ejercicio profesional
 Ciencias del ambiente

Conceptos fundamentales

Procesos socio-culturales del siglo XX
 Fundamentos bibliográficos
 Problemas de la filosofía
 Educación y desarrollo
 Análisis e interpretación de textos
 Teoría de la sociedad actual
 Introducción a la catalogación
 Introducción a la bibliotecología
 Usuarios de la información
 Servicios de información I
 Teoría y modelos de comunicación
 Servicios de información II
 Catalogación descriptiva
 Sistema de Clasificación Decimal Dewey
 Fuentes de información I
 Administración general
 Catalogación de materiales especiales I
 Sistema de Clasificación L.C.
 Fuentes de información II
 Administración de recursos humanos
 Catalogación de materiales especiales II
 Bibliografía
 Introducción a la informática
 Archivología
 Administración de unidades de información
 Encabezamientos de materia y tesauros
 Bibliografía mexicana
 Telemática y redes de información

Bibliotecología comparada
Publicaciones seriadas
Indización y elaboración de resúmenes
Taller de catalogación y clasificación
Sistemas automatizados
Panorama actual de la información
Evaluación de procesos y servicios
Desarrollo de colecciones
Matemáticas aplicadas a la bibliotecología
Procesos automatizados
Investigación bibliotecológica
Estadística aplicada a la bibliotecología
Legislación y normalización
Introducción al análisis de sistemas de información

Co-curricular

Inglés I, II, III, IV, V

TABLA 5. CURSOS POR AREA DE LA LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA INFORMACION DOCUMENTAL DE LA UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL ESTADO DE MEXICO

Fundamentación

Introducción a las ciencias de la información documental
Historia de los soportes documentales
Sistema administrativo de México
Legislación documental
Fundamentos filosóficos de las ciencias de la información documental

Humanística

Introducción a las humanidades
Taller de lectoescritura
Historia de las instituciones políticas novohispánicas
Historia de las instituciones políticas de México
Patrimonio cultural
Historia del pensamiento científico
Taller de apreciación literaria
Técnicas pedagógicas aplicadas a las ciencias de la información documental
Sociología de la información

Investigación

Estadística aplicada a las ciencias de la información documental
Métodos de investigación I
Métodos de investigación II
Seminario de tesis I
Seminario de tesis II
Seminario de tesis III
Estudios métricos de la información

Administration

Introducción a la administración
Teoría de la comunicación organizacional
Teoría general de sistemas
Administración de unidades documentales
Planeación de servicios documentales
Diseño de edificios para unidades documentales

Tecnológica

Taller de computación
Taller de automatización de acervos documentales I
Taller de automatización de acervos documentales II
Reprografía
Fundamentos teóricos de la conservación documental

Conservación preventiva
Taller de restauración

Disciplinaria

Archivística
Taller de paleografía I
Taller de paleografía II
Diplomática
Archivística
Clasificación de archivos
Disposición documental I
Disposición documental II
Organización y administración de documentación activa y semiactiva
Organización y administración de documentación inactiva

Bibliotecología
Desarrollo de colecciones
Sistemas de clasificación I
Sistemas de clasificación II
Catalogación I
Catalogación II
Publicaciones periódicas
Bibliografía general
Bibliografía mexicana

Documentación

Análisis documental
Resúmenes analíticos, indización y tesauros
Acervos cartográficos
Fuentes de información
Servicios de información
Museología
Formación de usuarios
Mercadotecnia de la información

**TABLA 6. CURSOS POR AREAS DE LA LICENCIATURA EN
BIBLIOTECOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE
CHIAPAS**

Usuarios de la información

Taller de lectura y redacción I
Taller de lectura y redacción II
Teoría de la comunicación I
Teoría de la comunicación II
Didáctica
Didáctica instrumental y crítica
Usuarios I
Usuarios II

Servicios de información

Desarrollo histórico de la bibliotecología
Problemas contemporáneos de México
La frontera sur y su problemática actual
El conocimiento tecnológico
Bibliotecas públicas
Desarrollo de colecciones
Bibliotecología comparada
Filosofía y praxis de los servicios de información

Tecnología de la información

Taller: usos de las computadoras
Taller: automatización de servicios de información
Taller: sistemas automatizados de información bibliográfica
Economía de la información
Bancos automatizados de información
Diseño de bases de datos bibliográficas I
Diseño de bases de datos bibliográficas II
Taller: conservación y restauración de documentos

Organización de unidades de información

Introducción al estudio de la administración
Administración de recursos humanos
Administración bibliotecaria
Cooperación bibliotecaria
Servicios bibliotecarios
Archivonomía I
Archivonomía II
Unidades de información especializada

Investigación

Estadística

Seminario: Metodología de la investigación I

Seminario: Metodología de la investigación II

Seminario: Investigación bibliotecológica

Recuperación de la información

Colecciones especiales

Bibliotecas universitarias

Fuentes de información

Seminario de tesis

Sistemas de clasificación documental

Los sistemas de clasificación del conocimiento

Los sistemas bibliotecológicos de clasificación

Análisis y representación de información I (descripción)

Análisis y representación de información II (contenido temático)

Clasificación de acervos

Clasificación de catálogos

Resúmenes

Tesauros

TABLA 7. CURSOS POR AREAS DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA INFORMACION DE LA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE GUADALAJARA

Ciencias de la Información
Teoría de las ciencias de la información
Unidades de información
Ciencia de la información comparada
Fuentes de información general
Productos y servicios de información
Organización documental. (Catalogación)
Fuentes de información en humanidades y ciencias sociales
Análisis de contenido
Organización documental. (Clasificación)
Fuentes de información en ciencia y tecnología
Desarrollo de colecciones
Proceso archivístico
Análisis de contenido. (Lenguajes documentales)
Formación de usuarios
Fuentes de información en ciencias de la salud
Usuarios de la información
Índices y resúmenes (Teoría y elaboración)
Construcción de tesauros
Agencias de información
Seminario de investigación

Negocios

Administración de la información
Mercadotecnia de la información
Diseño de productos y servicios de información
Líneas de productos y servicios de información
Agencias de información
Organización de empresas de información
Gestión del conocimiento
Gestión de finanzas
Proyectos de información

Ciencia y Tecnología

Informática
Tecnología de la información
Sistemas de información
Diseño de sistemas de información
Bases de datos
Redes
Gestión tecnológica
Nuevas tecnologías de la información

Redes telemáticas
Estadística

Educación humanística general

Lingüística documental
Filosofía de la ciencia
Antropología filosófica
Legislación y normatividad de la información
Ética informativa
Teoría de la lectura
Metodología de la investigación

Prácticas profesionales

Iniciación al trabajo profesional
Trabajo profesional
Introducción a las habilidades informativas
Desarrollo de habilidades informativas
Introducción a las competencias profesionales
Aplicación de competencias profesionales
Prácticas profesionales

TABLA 8. CURSOS POR AREAS DE LA LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA INFORMACION DE LA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CHIHUAHUA

Fundamentos en ciencias de la información

Teoría de la información
Bibliotecología y documentación

Recursos informativos y media

Tecnología de la información
Publicaciones periódicas
Servicios y fuentes de información
Administración de servicios de información por redes
Evaluación de software de ciencias de la información
Desarrollo de productos usando tecnología

Organización de la información

Catalogación de documentos impresos
Catalogación de documentos no convencionales y electrónicos
Sistemas de clasificación
Lenguajes documentales
Construcción de tesauros

Centros y sistemas de información

Administración general
Centros de información
Desarrollo de capital intelectual
Planeación estratégica
Legislación de la información
Gestión del conocimiento
Productos documentales
Inteligencia organizacional
Mapeo de la información
Estrategias de recuperación de información
Documentación de procesos
Índices y resúmenes

Servicios complementarios en información

Mercadotecnia de productos y servicios de información
Infometría
Preservación y conservación de documentos
Análisis y formación de los usuarios
Desarrollo y evaluación de colecciones

Conocimiento de la ciencia

Análisis de textos

Español superior
Cultura contemporánea
Filosofía de la cultura
Geopolítica
Ética profesional
Teoría del conocimiento
Metodología de la investigación
Redacción de documentos
Comunicación oral