

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
POSGRADO EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN



FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES BIBLIOTECOLÓGICAS Y DE LA INFORMACIÓN

MODELOS EN LA OFERTA DE SERVICIOS DE CONSULTA EN LAS
BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS MEXICANAS: CAMBIOS COMO
UNA CONSTANTE

TESIS QUE PARA OPTAR POR EL GRADO DE:
DOCTORA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y
ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN

PRESENTA:
M. C. EUGENIA DE LOS ÁNGELES ORTEGA MARTÍNEZ

TUTORA
DRA. CELIA MIRELES CÁRDENAS
POSGRADO EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN

COMITÉ TUTOR
DR. EGBERT JOHN SÁNCHEZ VANDERKAST
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES BIBLIOTECOLÓGICAS Y DE LA INFORMACIÓN
DRA. JANE MARGARET RUSSELL BARNARD
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES BIBLIOTECOLÓGICAS Y DE LA INFORMACIÓN

MÉXICO, CD. MX., ABRIL, 2018



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



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.

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	10
---------------------	----

CAPÍTULO 1

SERVICIO DE CONSULTA EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

1.1 Servicio de consulta como un proceso en evolución	17
1.2 Servicio de consulta: conceptos y definiciones	20
1.3 Tipos de servicio de consulta	23
1.4 Elementos que integran el servicio de consulta	33
1.4.1 Personal bibliotecario	35
1.4.2 Valores	38
1.4.3 Políticas de información	40
1.4.4 Tecnología	43
1.4.5 Colecciones	46
1.5 Servicio de consulta en las bibliotecas universitarias	49
1.6 Tendencias del servicio de consulta en las bibliotecas universitarias	56

CAPÍTULO 2

MODELOS DE SERVICIO DE CONSULTA

2.1 Modelos: funciones y características	62
2.2 Uso de modelos en los estudios de servicios bibliotecarios	67
2.3 Tipos de modelos de servicio de consulta	70
2.3.1 Modelo de servicio de consulta liberal	76
2.3.2 Modelo de servicio de consulta biblioteca para el aprendizaje	80
2.3.3 Modelo de servicio de consulta escalonado	84
2.3.4 Modelo de servicio de consulta virtual	88
2.4 Análisis de modelos de servicio de consulta	93

CAPÍTULO 3
MODELOS DE SERVICIO DE CONSULTA EN LAS BIBLIOTECAS
UNIVERSITARIAS MEXICANAS

3.1 Desarrollo del servicio de consulta en México	102
3.2 Servicio de consulta en las bibliotecas adscritas a CONPAB-IES, A. C.	110
3.3 Elementos que conforman el servicio de consulta en las bibliotecas adscritas a CONPAB-IES, A. C.	117
3.4 Modelos de servicio de consulta de las bibliotecas incorporadas a CONPAB-IES, A. C.	125
3.5 Análisis de resultados	129
3.6 Propuesta de un modelo para el servicio de consulta en las bibliotecas universitarias mexicanas	136
Conclusiones	139
Bibliografía	145
Anexo A. Análisis de los servicios de consulta en las páginas web de las bibliotecas adscritas al CONPAB-IES, A. C.	158

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Acontecimientos relevantes en el desarrollo del servicio de consulta.	19
Figura 2. Teoría de comunicación de Shannon comparada con el proceso de comunicación en el servicio de consulta.	29
Figura 3. Proceso de comunicación del servicio de consulta y sus modalidades presencial y a distancia.	31
Figura 4. Elementos que conforman el servicio de consulta	34
Figura 5. Desarrollo de tecnología aplicada a la comunicación de información	44
Figura 6.- indicadores para el estudio de los servicios bibliotecarios de las bibliotecas universitarias de los miembros de la ALA.	51
Figura 7. Indicadores para el estudio de las bibliotecas universitarias reportado por ACRL.	52
Figura 8. Flujos de información necesarios para la contrastación de un modelo en construcción.	64
Figura 9. Significados iniciales y compartidos	71
Figura 10. Proceso de comunicación e intercambio de información usuario-bibliotecario en el modelo de servicio de consulta liberal (tradicional).	79
Figura 11. Proceso de comunicación e intercambio de información usuario-bibliotecario en el modelo de servicio de consulta biblioteca para el aprendizaje (<i>Teaching library</i>)	83
Figura 12. Proceso de comunicación e intercambio de información usuario-bibliotecario en el modelo de servicio de consulta escalonado.	87
Figura 13. Proceso de comunicación e intercambio de información usuario-bibliotecario en el modelo de servicio de consulta virtual.	91
Figura 14. Modelo de servicio de consulta tradicional: caracterización de sus elementos y relaciones intrínsecas.	96
Figura 15. Modelo de servicio de consulta escalonado: caracterización de sus elementos y relaciones intrínsecas.	97
Figura 16. Modelo de servicio de consulta biblioteca para el aprendizaje (<i>Teaching library</i>): caracterización de sus elementos y relaciones intrínsecas.	98
Figura 17. Modelo de servicio de consulta virtual: caracterización de sus elementos y relaciones intrínsecas.	99
Figura 18. Población mexicana inscrita en estudios básicos, medio superior o superior universitario para el ciclo escolar 2016-2017.	109
Figura 19. CONPAB-IES, A. C. En cifras.	114
Figura 20. Servicios bibliotecarios reportados por las bibliotecas adscritas en CONPAB-IES, A. C. En el año 2005.	116
Figura 21. Elementos de la infraestructura bibliotecaria mexicana son:	118
Figura 22. Proceso de comunicación en el modelo de biblioteca para el aprendizaje-virtual	132
Figura 23. Proceso de comunicación en el modelo escalonado-virtual	133
Figura 24. Proceso de comunicación en el modelo tradicional-escalonado	134

Figura 25. Proceso de comunicación en el modelo tradicional-virtual	135
Figura 26. Contrastación de un modelo de servicio de consulta para la construcción de un nuevo modelo para las bibliotecas universitarias mexicanas.	137
Figura 27. Proceso de comunicación en el modelo de servicio de consulta biblioteca para el aprendizaje-escalonado-virtual (BAEV)	138

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Definiciones de servicio de consulta	20
Tabla 2. Categorización de servicios de información	26
Tabla 3. Funciones del servicio de consulta establecidos por ALA	27
Tabla 4. Nuevas funciones del servicio de consulta en la era digital	28
Tabla 5. Bibliotecarios profesionales registrados por OCLC en el año 2018	37
Tabla 6. Servicio de consulta y sus colecciones.	47
Tabla 7. Tipos de modelos y sus características.	65
Tabla 8. Características de los modelos de servicio de consulta.	94
Tabla 9. Formatos para las fichas de servicio en las bibliotecas universitarias en la década de los ochenta.	112
Tabla 10. Servicios de consulta reportados en los diagnósticos de CONPAB-IES, A. C. (1994-2014)	125
Tabla 11. Modelos de servicio de consulta en las 34 IES afiliadas a CONPAB-IES, A. C.	130

LISTA DE ABREVIATURAS

AGS	Universidad Autónoma de Aguascalientes
ACRL	Asociación para Colegios y Bibliotecas de Investigación
ALA	Asociación Americana de Bibliotecarios
ALFIN	Alfabetización Informacional
BCS	Universidad Autónoma de Baja California Sur
CAM	Universidad Autónoma de Campeche
CAR	Universidad Autónoma del Carmen
CHIH	Universidad Autónoma de Chiapas
CIBYHP	Centro de Información en Historia, Psicología y Bibliotecología
CM	Colegio de México
CMi	Colegio de Michoacán
COAH	Universidad Autónoma de Coahuila
Col	Universidad de Colima
CONPAB	Comisión Nacional para Asuntos Bibliotecarios
CONRICYT	Consortio Nacional de Recursos de Información Científica y Tecnológica
CRAI	Centros de Recursos de Información para el Aprendizaje e Investigación
DGB	Dirección General de Bibliotecas
DGO	Universidad Juárez Autónoma de Durango
DIALNET	Fundación Dialnet
EBLIDA	Asociaciones Europeas de Bibliotecas, Documentación e Información
EMEX	Universidad Autónoma del Estado de México
GRO	Universidad Autónoma de Guerrero
HGO	Universidad Autónoma de Hidalgo
IES	Instituciones de Educación Pública
IFLA	Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas
IFLA- LAC	Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas-Sección de América Latina y el Caribe
IIBI	Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas
INFOBILA	Información Bibliotecológica Latinoamericana
ITSon	Instituto Tecnológico de Sonora
MICH	Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo

MOR	Universidad Autónoma de Morelos
NAY	Universidad Autónoma de Nayarit
NCE	Centro Nacional de Educación Estadística
NL	Universidad Autónoma de Nuevo León
OCLC	Centro de Cómputo Bibliotecario en Línea
PUE	Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
QRO	Universidad Autónoma de Querétaro
QROO	Universidad de Quintana Roo
REDALYC	Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe
RSS	Sindicación Realmente Simple
SCIELO	Scientific Electronic Library Online
SIN	Universidad Autónoma de Sinaloa
SLP	Universidad Autónoma de San Luis Potosí
SON	Universidad Autónoma de Sonora
TAB	Universidad Juárez Autónoma de Tabasco
TAM	Universidad Autónoma de Tamaulipas
TIC	Tecnologías de Información y Comunicación
UASLP	Universidad Autónoma de San Luis Potosí
UDG	Universidad de Guadalajara
UNAM	Universidad Nacional Autónoma de México
UNESCO	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura

AGRADECIMIENTOS

Le dedico este trabajo a mi familia, quienes han estado presentes durante todo este proceso de mi vida profesional para brindarme su apoyo y fortaleza. Agradezco el tiempo y esfuerzo de mi directora de tesis, la Dra. Celia Mireles Cárdenas y de mi comité, el Dr. Egbert Sánchez y la Dra. Jane Russell por sus enseñanzas y por brindarme la oportunidad de aprender de sus comentarios y su experiencia.

De igual forma, agradezco a la Dra. Patricia Hernández y al Dr. Jesús García por la revisión del documento y su participación en este proceso de formación profesional.

CRÉDITOS INSTITUCIONALES

Proyecto realizado en:

Facultad de Filosofía y Letras

Programa de Doctorado en Bibliotecología y Estudios de la Información

Padrón Nacional de Posgrados de Calidad con Competencia Internacional

Coordinador Juan José Calva González



Agradezco al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACyT) la asignación de la beca No. 331814 sin la cual no hubiese sido posible realizar esta investigación

INTRODUCCIÓN

La interacción constante entre los usuarios, los acervos y los bibliotecarios en las bibliotecas públicas estadounidenses durante la primera mitad del siglo XX, trajo consigo un cambio de paradigma respecto a la importancia de los servicios bibliotecarios como objeto de estudio de la profesión. En su momento, Shiyali Ranganathan,¹ describió que la biblioteca no dependía solamente de su organización, sino del acercamiento a la lectura, es decir, iniciaba una etapa en donde las actividades de la biblioteca se orientaban hacia la prestación de servicios.

Precisamente, Samuel Rothstein menciona que cuando Samuel Green publicó en 1876 el artículo “Relaciones personales entre los bibliotecarios y sus lectores”, se enfatiza la necesidad de brindar un espacio especial para este tipo de actividades, lo que provocó que el servicio de consulta comenzara a construirse formalmente.²

Cuando la comunidad de lectores creció, los servicios adquirieron mayor importancia porque la gente que acudía a las bibliotecas no sabía cómo utilizar sus recursos y servicios, entonces los bibliotecarios tuvieron que pensar un nuevo sistema de trabajo que optimizara los servicios al público sin descuidar los otros rubros bibliotecarios.³

En esa época, no existía un análisis teórico o práctico que explicara qué métodos eran necesarios para la implementación de los servicios, en especial el área de consulta. Tampoco existía un perfil de competencias profesionales que guiara a los bibliotecarios en espacios más especializados, algo que según Aksel Josephson⁴ “era como invitar al fracaso”.

¹ RANGANATHAN, S. R. (2006). The five laws of Library Sciences. Bangalore. Ess Publications. 482 p.

² ROTHSTEIN, S. (1961). El servicio de consulta: la nueva dimensión en la profesión bibliotecaria. Reference service: the new dimension in Librarianship, *College and Research Libraries*, 22 : (Enero 1961). p.12.

³ SHERA, J. H. (1972). The foundations of education for libraries. NY: H&B Information Sciences Series. p. 59

⁴ JOSEPHSON, A. G. S. (1911). Special Libraries. 2 (septiembre, 1911). p. 66

El desarrollo de los servicios de consulta comenzó poco a poco cuando se sistematizaron básicamente en tres niveles: orientación o guía, instrucción e información al usuario dependiendo de la complejidad de sus preguntas.⁵ Posteriormente, la aparición de la internet y la popularidad en el uso de las computadoras propició su diversificación, especialmente en su modalidad a distancia.

Todo este nuevo esquema de trabajo comenzó a facilitar el trabajo del bibliotecario de consulta, pero también comenzó a replantear nuevos retos relacionados con los servicios a distancia.⁶ Como menciona David Tyckoson, las actividades que realizan los bibliotecarios a partir del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), expandió las posibilidades de cubrir las necesidades de información de sus usuarios, aunque la necesidad básica de un intercambio de ideas entre el bibliotecario y el usuario sigue siendo la misma.⁷

La transformación de los servicios bibliotecarios tradicionales hacia servicios virtuales, es una de las tendencias preponderantes dentro de la comunidad bibliotecaria internacional, debido a que el aprendizaje colaborativo y la productividad académica se relacionan cada vez más con el uso de TIC.⁸

Es evidente que la tecnología ha modificado la forma en la que las personas se comunican con las bibliotecas, pero los métodos que se utilizan para brindar este tipo de actividades responden a un contexto local. Si bien, es cierto que las TIC representan una oportunidad para crear servicios bibliotecarios que contribuyen al desarrollo de comunidades de aprendizaje presenciales y a distancia, como señala Merlo Vega, aún existen ambigüedades en este tipo de estudios debido a que *“por una parte existe gran diversidad y por otro lado la relación entre sus variables aún no está bien definida”*.⁹

⁵ *Op. Cit.* SHERA, J. H. (1972). p. 1

⁶ TALAVERA IBARRA, M. A. (2000). El bibliotecario electrónico: consideraciones en torno al servicio de referencia en la era digital. *Biblios*. (3) 1: 1-18.

⁷ TYCKOSON, D. A. (2006). What is the best model of reference service? En: *Library Trends*. 50 (2) : 185.

⁸ SIEMENS, G. (2004). Connectivism. A learning theory for the digital age. [en línea]. [Consultado: 2015-12-15]. Disponible en: <http://www.elearnspace.org/Articles/connectivism.htm>.

⁹ MERLO VEGA, J. A. (2009). Información y referencia en entornos digitales: desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta. España. Universidad de Murcia. p. 17.

En México, los estudios relacionados con los modelos de servicios de consulta no son tan aludidos en comparación con los que se realizan sobre el tema, en la literatura anglosajona. La falta de información sobre este tema no permite determinar si los nuevos modelos o parte de los elementos que los conforman representan una ventaja sobre lo que se hacía de manera tradicional. Por lo tanto, la presente investigación busca responder a las interrogantes sobre:

1.- ¿Qué modelos de servicios bibliotecarios de consulta existen en las bibliotecas universitarias mexicanas?

2.- ¿Cuáles son los elementos que conforman los modelos de servicios de consulta de las bibliotecas universitarias mexicanas?

3.- ¿Cuál es la interacción entre los elementos que conforman los modelos de servicios de consulta de las bibliotecas universitarias mexicanas?

4.- ¿En qué medida, los modelos de servicios bibliotecarios de consulta de las bibliotecas universitarias mexicanas, han cambiado respecto al modelo tradicional?

5.- ¿Cuál sería el mejor modelo de servicio de consulta para el contexto de las de las bibliotecas universitarias mexicanas?

Si como señala CONPAB-IES, A. C. en su plan estratégico para el 2014-2020, el progreso de las universidades y sus sistemas bibliotecarios deberá tener como punto clave la actualización de la infraestructura y transferencia tecnológica hacia medios virtuales (creación de acervos digitales, servicios digitales, redes de colaboración en línea, entre otros aspectos), el análisis de los modelos de servicios de consulta en el contexto de las bibliotecas universitarias mexicanas contribuye a mejorar la toma de decisiones en el diseño e implementación en este tipo de servicios.¹⁰

¹⁰ CONPAB-IES, A. C. (2014). Plan estratégico 2014- 2020. [en línea]. La Paz. Baja California Sur. CONPAB- IES. [Consultado: 2017-03-02]. Disponible en: <http://www.conpab.org.mx/Documentos>

El objetivo general de esta investigación es proponer un modelo de servicios de consulta que contribuya a mejorar la toma de decisiones para la implementación del servicio de consulta en el contexto de las bibliotecas universitarias mexicanas, mediante el análisis de los modelos existentes y su relevancia para el entorno mexicano. Para ello, los objetivos particulares fueron:

1. Identificar los modelos de servicios de consulta existentes en las bibliotecas universitarias mexicanas
2. Describir los elementos que conforman los modelos de servicio de consulta de las bibliotecas universitarias mexicanas
3. Explicar la interacción entre elementos de los modelos de servicio de consulta de las bibliotecas universitarias mexicanas
4. Analizar los modelos de servicio de consulta de las bibliotecas universitarias mexicanas y sus cambios respecto al modelo tradicional.
5. Seleccionar los elementos de los modelos de servicio de consulta existentes que mejor se adapten al entorno de las bibliotecas universitarias de casilla.

Esta investigación parte del supuesto de que, si se analizan los tipos de modelos de servicio de consulta existentes, los elementos que los conforman y su interacción en un contexto mexicano, es posible identificar el modelo de servicio de consulta más adecuado y con ello contribuir a la toma de decisiones en la implementación o mejora de los servicios en cualquier modalidad (presencial o a distancia).

Esta investigación es de tipo cualitativo, se utilizó el método inductivo con la técnica del análisis documental. Su alcance fue exploratorio al ser un tema poco abordado en el país y descriptivo porque se buscó especificar las propiedades, características, y los perfiles de los modelos de servicio de consulta que se sometieron al análisis. Asimismo, la investigación está delimitada a la

información pública que las universidades ofrecen a través de los informes del CONPAB-IES, A. C. y de sus páginas web.

La revisión documental se realizó a través de la recuperación de artículos arbitrados en las bases de datos: INFOBILA, SCIELO, DIALNET, REDALYC, CONRICYT y LISTA con las palabras clave en español e inglés para servicios de información, servicio de consulta y servicio de referencia.¹¹ Además, se revisaron libros, tesis, páginas web de las asociaciones de bibliotecarios y de las propias bibliotecas adscritas a CONPAB-IES, A. C. El rango asignado para la recuperación de datos fue el periodo de 2000-2017. Asimismo, los alcances y limitaciones del trabajo de investigación estuvieron sujetos a los recursos de acceso libre en la Dirección General de Bibliotecas (DGB) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), el Centro de Información en Historia Bibliotecología y Psicología (CIHBYP) de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP).

Los resultados de la investigación se presentan en tres capítulos principales. En el capítulo uno de esta investigación se describen los principales antecedentes del tema que inician en el a finales del siglo XIX hasta nuestros días. Se analizan las definiciones que se han realizado sobre el servicio de consulta, además de que se explica su tipología y se brindan algunos ejemplos representativos. Además, se identifican y describen los elementos básicos que intervienen en la implementación del servicio de consulta como son: personal bibliotecario, valores, políticas de información, tecnología, colecciones. Asimismo, en esta primera parte se analiza el servicio de consulta en el contexto universitario y se identifican sus principales tendencias.

En el capítulo dos, se explica la importancia de los modelos en el estudio del servicio de consulta, con base en la revisión de la literatura. Los resultados muestran que los estudios más desarrollados sobre el tema se encuentran en el ámbito de las bibliotecas universitarias estadounidenses. Posteriormente, se detallan los resultados de un análisis comparativo realizado entre los cuatro principales modelos de servicio de consulta identificados (tradicional-liberal, escalonado, biblioteca

¹¹ NAUMIS PEÑA, C. (1999). Tesoro Latinoamericano en ciencia bibliotecológica y de la información (TELACIBIN). México. Cd. Mx: UNAM. 307 p.

para el aprendizaje y virtual) con lo que se pudieron distinguir los elementos que los conforman, la relación existente entre ellos, las ventajas y desventajas que presentan.

En el capítulo tres, a partir de una breve reseña del desarrollo del servicio de consulta en México, se presentan los resultados del análisis de los servicios de consulta de las bibliotecas afiliadas al CONPAB-IES, A. C., para identificar los modelos que existen en este ámbito. El análisis de los resultados permitió proponer el modelo de servicio de consulta biblioteca para el aprendizaje-escalonado-virtual (BAEV) como el más apropiado para las bibliotecas universitarias mexicanas.

Las conclusiones de la investigación confirman la carencia de elementos teóricos y conceptuales que sustenten de forma sólida el servicio de consulta en todas las bibliotecas estudiadas, así como una diversidad de factores que limitan o potencian el desarrollo de los servicios de consulta y en general bibliotecarios. La profesionalización del personal que labora en estas instituciones, así como el fortalecimiento de la colaboración interbibliotecario son dos factores que pueden coadyuvar a la solución de esta problemática.

Finalmente, se presenta la bibliografía utilizada para esta investigación, así como el anexo que incluye las fichas de análisis realizadas a las páginas web de las bibliotecas adscritas al CONPAB-IES, A. C.

CAPÍTULO

1

**SERVICIO DE CONSULTA
EN LA SOCIEDAD DE LA
INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO**

1.1 SERVICIO DE CONSULTA COMO UN PROCESO EN EVOLUCIÓN

La consulta de información en una biblioteca es un proceso de comunicación vital para el desarrollo de las actividades entre los usuarios y los bibliotecarios desde la antigüedad hasta nuestros días. No obstante, este tipo de servicio, como parte de las actividades profesionales del bibliotecólogo, comenzó formalmente a partir de que Samuel Green en el año de 1876 le definiera como todas aquellas actividades que tuvieran como objetivo *“apoyar a los usuarios con sus lecturas”*.¹²

Su implementación y desarrollo marcó el inicio de un nuevo paradigma en la Bibliotecología porque reconoció la importancia que tenía el usuario en la creación y desarrollo de las bibliotecas y sus colecciones. Antes de ello, se le consideraba una actividad limitada a la orientación del usuario sobre la ubicación de los estantes y los libros de la biblioteca, e incluso como define William Bishop, se trataba básicamente de *“asistir a los lectores en el uso de sus libros de la forma más ágil y fructífera posible.”*¹³

Con la interacción constante de los usuarios con las bibliotecas y la organización de sus colecciones, la asesoría de los bibliotecarios comenzó a centrarse en la instrucción de los acervos y sus contenidos. Margaret Hutschins define que más allá de brindar información para fomentar a la lectura, este servicio permitía *“proveer información para cualquier fin, ya sea de investigación, estudios prácticos, entre otros”*.¹⁴

La confianza que los usuarios depositaron en los bibliotecarios y el esfuerzo que estos dedicaron para crear un servicio de consulta eficiente, fue un aliciente para que diversos países alrededor del mundo comenzaran a imitar el trabajo de las bibliotecas estadounidenses. Para Samuel Rothstein, el factor que motivó este éxito fue que *“era necesario que la biblioteca reconociera su responsabilidad y con ello se estableciera una organización específica”*.¹⁵

¹² GREEN, S. (1876). Personal relations between librarians and readers. En: Library Journal. No. 1. pp 74-81.

¹³ BISHOP, W. W. (1915). The theory reference work. En: ALA Bulletin. 9 (3): 134-139

¹⁴ HUTCHINS, M. (1948). Introduction to reference work. EUA, Chicago: ALA. pp. 277-278.

¹⁵ ROTHSTEIN, S. (1961). El servicio de consulta: la nueva dimensión en la profesión bibliotecaria. Reference service: the new dimension in Librarianship. College and Research Libraries 22 (January 1961): 12.

En efecto, un aspecto fundamental en el desarrollo del servicio de orientación hacia la instrucción del usuario fue la creación de un espacio especial dentro de la biblioteca, un mostrador que permitiera al usuario identificar al bibliotecario y a partir de ello, la asistencia se realizara de forma personalizada. El servicio de consulta en una segunda etapa de desarrollo comenzaba con una entrevista cara a cara (*face to face*), algo que describen Bill Katz y Andrea Tarr como el comienzo de la instrucción y guía profesional del bibliotecario.¹⁶

La enseñanza de los usuarios hacia los recursos de información y las herramientas básicas de la biblioteca para búsquedas escolares presentaban un nuevo reto para el bibliotecario, en especial para las comunidades de aprendizaje con un nivel de estudios más elevado. Los tesisistas, profesores e investigadores de las universidades requerían otro nivel de servicio, algo que Deborah Lee describe como *term paper counseling* o asesoría bibliográfica especializada.¹⁷

Estas actividades se encargaban de recuperar y otorgar información precisa al usuario, lo cual era una tarea compleja y requería de una atención especializada. Una vez que se orientaba e instruía al usuario, Bernadete Campello describe el servicio de información como el tercer nivel de la consulta, el cual se caracteriza por el conocimiento preciso de las fuentes de información del bibliotecario, así como un conjunto especializado de habilidades informativas que expresan el verdadero alcance de la profesión bibliotecológica.¹⁸

En general, como se observa en la figura 1, el desarrollo del servicio de consulta es un proceso que ha cambiado rápidamente en muy poco tiempo. Sin duda, la creación de nuevas etapas dependerá de la diversificación de servicios digitales inmersos en comunidades virtuales de aprendizaje, así como la profesionalización del bibliotecario.

¹⁶ KATZ, B.; TARR, A. (1978). Reference and information services: a reader. Metuchen. The Scarecrow Press, Inc. pp. 3-42.

¹⁷ LEE, D. (2004). Research consultations: enhancing library research skills. En: The reference librarian, 85 : 169-180.

¹⁸ CAMPELLO, B. (2010). Del servicio de referencia a la alfabetización informativa: la evolución del papel educativo del bibliotecario. En: Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información. 24 (50) : 87-89.

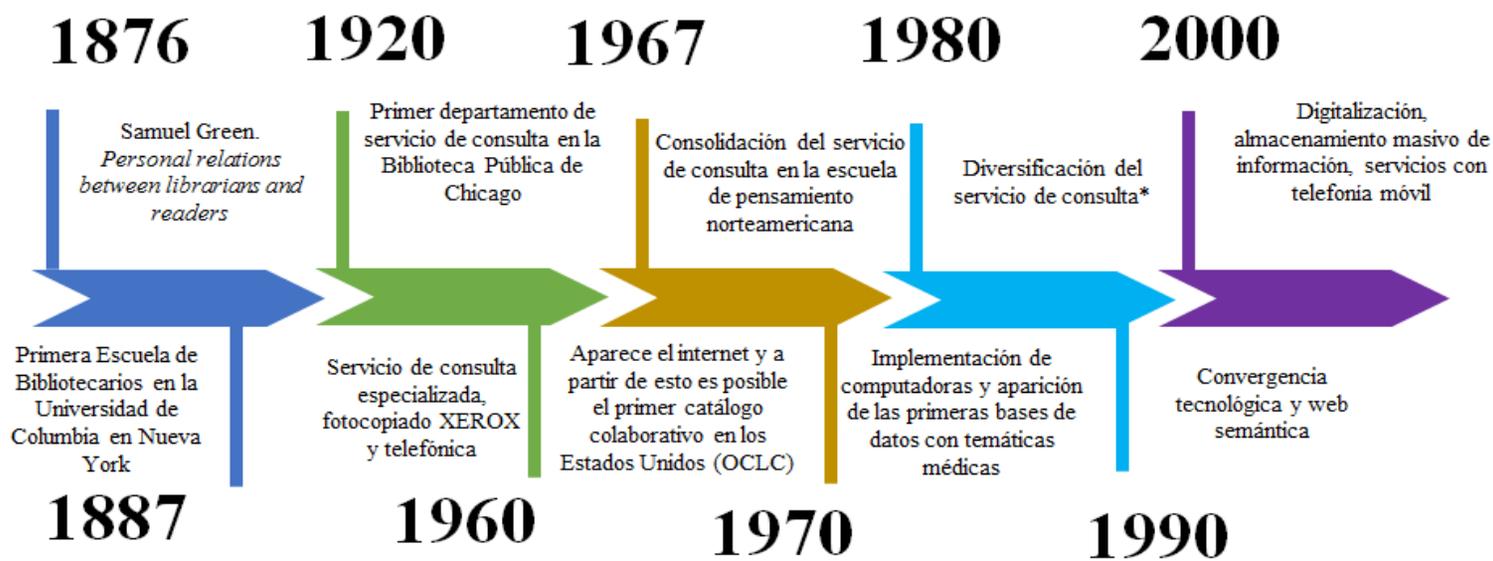


Figura 1. Acontecimientos relevantes en el desarrollo del servicio de consulta.

* En la década de los años ochenta los servicios de orientación, instrucción e información se categorizaron principalmente en: Alfabetización informativa, Formación de usuarios, Asistencia personal directa, Directorios, Señalización, Intercambio de información, Servicio de alerta, Diseminación selectiva de información, Servicios de consulta a distancia, Catálogo electrónico.

Fuentes:

- BOOP, R. E.; SMITH, L. (2000). *Reference and Information Services and Introduction*. Estados Unidos. Libraries Unlimited Inc. 483 p.
- BUNCH. A. J. (2001). Antecedentes históricos de los servicios de información a la comunidad. En: *Revista Interamericana de Bibliotecología*. 24 (2), p. 26.
- CASSON, Lionel. (2003). *Las bibliotecas del mundo antiguo*. trad. Maria José Aubet. Barcelona, Bellaterra. 176 p.
- ESCOLAR SOBRINO, H. (1990). *Historia de las bibliotecas*. Salamanca: Pirámide. 596 p.
- KANTZ, W., (1978), *Introduction for reference work*, (3a. ed.), New York, Mc-Graw Hill, vol. 2, p. 3-41.
- TORRES VARGAS, G. A. (2003). Hacia un modelo de servicios en la biblioteca digital. [en línea]. En: *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*. 17(35) : 32-43. México. Instituto de Bibliotecología y Estudios en Información. [en línea]. [Consultado en: 2013-10-16]. Disponible en: <http://132.248.242.3/~publica/archivos/35/ibi03503.pdf>.
- WEINER, Sharon Gray, (2005), A History of the Academic Libraries in the United States: A review of the literatura. 7(2) : 1-12.

Elaborado por: La autora.

1.2 SERVICIO DE CONSULTA: CONCEPTOS Y DEFINICIONES

A lo largo de su historia, el servicio de consulta se ha definido por ser un proceso de comunicación que cambia de acuerdo con las necesidades de las personas que lo solicitan y los medios que se tienen para realizar este trabajo. En general, como se muestra en la tabla 1, existen diferentes perspectivas en donde cada autor hace una aportación al tema, que en algunos casos es una descripción más detallada de la metodología empleada para llevar a cabo este tipo de actividades.

En las definiciones propuestas en el siglo XX varios autores citados coinciden respecto a la asistencia del usuario como parte esencial en el servicio de consulta, pero con el uso de las tecnologías, en el siglo XXI este tipo de actividades se replantea como un proceso que buscan que las personas puedan desarrollar habilidades que les permitan realizar cualquier búsqueda básica de los recursos de información de una biblioteca mediante el intercambio de datos.

Tabla 1. Definiciones de servicio de consulta

DEFINICIÓN	FUENTE
Incluye transacciones de consulta y otras actividades que involucran la creación, gestión y evaluación de recursos, herramientas y servicios de información o investigación.	ALA (2008). Definitions of reference. [en línea]. [Consultado: 2017-09-05]. Disponible en: http://www.ala.org/rusa/guidelines/definitionsreference
Servicio que establece el primer contacto entre el bibliotecario y el usuario, hasta que se entregan los datos que este necesita, o se encuentra una obra o una determinada información	MELNIK, D. (2006). Principios de referencia: Fuentes y servicios de consulta. 2ª ed. Buenos Aires: Alfagrama. 160 p
Asesorías personalizadas que se prestan a quienes acuden a la biblioteca en busca de información o necesitados de una orientación con objeto de que, auxiliados por el personal competente o solos, puedan seleccionar o acceder al material de su interés, mostrándoles en su caso, cómo se manejan los instrumentos que pueden proporcionarles la información que necesitan	LÓPEZ YEPES, J. (2004). Diccionario Enciclopédico de Ciencias de la Documentación (A-G). (edit.) Madrid, España. Editorial Síntesis. p. 437
Consulta electrónica que involucra servicios como: Bases de datos en línea, servicios de recuperación, acceso a internet, entrega de documentos electrónicos.	EBLIDA (2003). EBLIDA response to the EC consultation on WTO members' requests to the EC and its member states for improved market access to services. [en línea]. [Consultado: 2017-09-05]. Disponible en: http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=

	10.1.1.169.6542&rep=rep1&type=pdf
Cualquier tipo de consulta virtual, electrónica, digital, en tiempo real o cualquier otra que utilice tecnología con fines similares.	IFLA (2002). Digital reference guidelines. [en línea]. [Consultado: 2017-09-05]. Disponible en: https://www.ifla.org/
Facilitar información al usuario	MERLO VEGA, J. A. (2000). El servicio bibliotecario de referencia. En: Anales de documentación. No. 3. pp. 93-126.
Espectro que va desde la ayuda al lector para encontrar un libro hasta que se entreguen los datos que este necesita, o se encuentra una obra o una determinada información	SHERA, J. H. (1990). Lo que el bibliotecario necesita saber. En: Los fundamentos de la educación bibliotecológica. México: UNAM, 520 p.
Parte vital en el proceso de comunicación entre la biblioteca y el usuario	MORALES CAMPOS, E. (1993). El servicio de consulta. México. UNAM. p. 29.
Asesoramiento o ayuda tendiente que orienta al lector en la búsqueda de material bibliográfico de su interés	BUONOCORE, D. (1963). Diccionario de bibliotecología, términos relativos a la bibliología, bibliografía, bibliofilia, biblioteconomía, archivología, tipografía y materias afines. Argentina: Castellvi, 336 p.
El proceso de establecer contacto entre el lector y sus documentos, de una manera personal.	RANGANATHAN, S.R. (1961). Reference service. India: Asia Publishing House. 432 p.

Elaborado por: La autora.

Al respecto, es interesante señalar que, en un ambiente virtual, la oferta del servicio de consulta persigue los mismos objetivos que el sistema tradicional, pero las herramientas para establecer un proceso de comunicación interactiva con el usuario ofrecen más posibilidades. Algunos autores como Linda Smith y Richard Boop, definen al servicio de consulta en el siglo XXI como: *“el conjunto de transacciones de información de la biblioteca con el usuario a través de medios como la telefonía, correos electrónicos, chats, mensajería instantánea”*.¹⁹

Como se observa, los autores describen este servicio mediante los medios que se utilizan para establecer un diálogo con los usuarios, la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA), señala que su importancia radica en su adaptación

¹⁹ BOOP, R., SMITH, L. (2000). Reference and information services an introduction, Englewood, Libraries Unlimited, INC. p. 4.

dentro de un esquema de trabajo cooperativo, de tal forma que permita compartir recursos.²⁰

En este sentido, David Lankes define al servicio de consulta digital como la *“red de expertos, la intermediación y los recursos puestos a disposición de una persona que busca respuestas en un ambiente en línea”*.²¹ Otros autores como Joan Wasik lo definen como *“el conjunto de servicios apoyados en internet y basados en preguntas y respuestas que conectan a los usuarios con expertos en una variedad de temas”*.²²

Como se notar, el servicio de consulta digital se define por el tipo de herramientas utilizadas por la biblioteca para interactuar con el usuario, como una red de trabajo colaborativo o en un término intermedio como lo definen Torres Vargas y Sánchez Avillaneda como, *“la conexión realizada entre usuario-maquina-referencista, a través de la injerencia de medios electrónicos en un ambiente digital, con obras de consulta digitales”*.²³

Aunque el servicio de consulta puede variar de acuerdo con su modalidad (presencial o a distancia), a las personas a las que se brinda (niños, jóvenes, adultos, adultos mayores, capacidades diferentes), o por la tecnología que utiliza (digitales, virtuales, móviles), su objetivo es el resguardo de la memoria colectiva y el desarrollo de conocimiento de la comunidad pues es para ella para quien se realiza todo este trabajo.²⁴

La razón de ser del servicio de consulta son las asesorías al usuario, pues es a través de estas actividades que hacen posible que un mayor número de personas puedan acceder a la

²⁰ IFLA. (2017). Recomendaciones para el servicio de referencia digital. [en línea]. [Consultado: 2017-10-09]. Disponible en: <http://www.ifla.org/files/assets/reference-and-information-services/publications/ifla-digital-reference-guidelines-es.pdf>

²¹ LANKES, R.D. (2004). Digital reference. En: Encyclopedia of Library and Information Science. EUA, New York: Marcel Dekker. pp. 1-3

²² WASIK, J. M. (2000). Building and maintaining digital reference services. [en línea]. [Consultado: 2017-09-03]. Disponible en: <https://eric.ed.gov/?id=EJ605279>

²³ VARGAS TORRES, G. A.; SÁNCHEZ AVILLANEDA, M. R. (2005). El servicio de referencia en la biblioteca digital. [en línea]. [Consultado: 2017-09-03]. Disponible en: <http://www.ejournal.unam.mx/ibi/vol19-39/IBIO3907.pdf>

²⁴ LEDÓN TEDROS, C. (2002). Ciclo de la vida de la información. Primera aproximación a su estudio. [Trabajo de diploma]. La Habana. Universidad de la Habana. Facultad de Comunicación. p. 42.

información que necesitan. De este modo, las bibliotecas y sus servicios pueden establecer un vínculo de confianza con la comunidad a la que sirven y a la vez son partícipes en la construcción de una sociedad más incluyente, informada, y proactiva.

1.3 TIPOS DE SERVICIOS DE CONSULTA

De acuerdo con Richard Boop y Linda Smith, a pesar de la diversidad de criterios en los tipos de servicio de consulta que existen o la forma en que se brindan este tipo de actividades, existen aspectos básicos y uno de ellos es el nivel de atención que presentan, la cual puede ser: ²⁵

- 1.- Orientación o guía al usuario.
- 2.- Instrucción.
- 3.- Información.

1.- Orientación o guía al usuario. La orientación a los usuarios tiene como objetivo dar a conocer a quienes acuden a la biblioteca las normas y procedimientos que les permitan hacer uso de sus instalaciones y servicios de una manera fácil y eficiente. Al mismo tiempo informa sobre los materiales y servicios que ofrece, cómo están organizados y distribuidos, dónde y cómo hacer uso de ellos, y los lineamientos que deben tomarse en cuenta para preservar el acervo y no interferir en el uso que los demás hacen de los servicios bibliotecarios.²⁶

Algunos ejemplos de este servicio son: mapas de ubicación, carteles, letreros de comportamiento, folletos y trípticos de la biblioteca, visitas guiadas, preguntas y respuestas rápidas y orientación con ayuda de la atención personal del bibliotecario. Aunque es posible que existan variaciones, estas son las más representativas en la literatura citada en la literatura anglosajona y latinoamericana.

²⁵ *Op. Cit.* BOOP R.; SMITH, L. (2000). p. 29

²⁶ DGB. (2003). La orientación a los usuarios. En: Serie instructivos. DGB. CONACULTA. [en línea]. [Consultado: 2017-02-08]. Disponible en: <http://dgb.conaculta.gob.mx/Documentos/Publicaciones/DGB/ApoyoCapacitacionBibliotecaria/SerieInstructivos/OrientacionUsuarios/Orientacion.pdf>

2.- Instrucción. Esta actividad se define como “*un componente esencial en el servicio de consulta porque conduce en forma personal o grupal al usuario de la biblioteca*”. Los servicios de instrucción se pueden clasificar de acuerdo con su aplicación en:²⁷

- 1.- La enseñanza de cómo utilizar la biblioteca de manera eficiente de forma individual o grupal.
- 2.- La sugerencia de estrategias específicas para ser usadas en la localización de la información.
- 3.- Instrucción en el uso de fuentes de información específicas.
- 4.- Instrucción relacionada con un curso.
- 5.- Instrucción integrada a un curso.

A diferencia de otros tipos de servicio de consulta, la instrucción persigue el trabajo colaborativo entre los usuarios y el bibliotecario para la integración y uso de los recursos de información la biblioteca. El resultado de este tipo de asesorías es que el usuario conozca el espacio y el proceso de búsqueda y recuperación de datos, entonces paulatinamente será capaz de resolver sus propias interrogantes sin necesidad de acudir siempre al bibliotecólogo.

3.- Información. Consiste en una asesoría personal y especializada para el usuario que tiene preguntas o dudas más complejas. Algunos ejemplos de este tipo de servicio son: Verificación de citas bibliográficas, diseminación selectiva de información (DSI), obtención de documentos, alertas de novedades, dar una dirección, un número telefónico, asesoría de información para investigación, asesoría de información para tareas escolares, entre otros.²⁸

La asesoría comienza por una entrevista entre el usuario y el bibliotecólogo, como otros tipos de consulta, pero la forma en la que se brinda este tipo de servicio es más

²⁷ *Ibidem*, p.10

²⁸ LÓPEZ YEPES, J. (2004). Diccionario Enciclopédico de Ciencias de la Documentación (A-G). José López Yepes (edit.) Madrid, España. Editorial Síntesis. Pág. 437.

especializada. El conocimiento preciso de los recursos de la biblioteca es indispensable al igual que el perfil del usuario.

En los últimos diez años, el servicio de información se ha proyectado más que cualquier otro tipo debido a las ventajas que presenta el hecho de asistir al usuario a distancia. Aunado a ello, las técnicas que se aplican a este tipo de consulta tienen propósitos claros y definidos, por ejemplo, Kay Cassell y Uma Hiremath mencionan que cuando el usuario solicita información esta se presenta en tres tipos de respuesta básica: ²⁹

1. Respuesta rápida (ready reference questions).
2. Respuesta de investigación (research reference).
3. Verificación bibliográfica (bibliographic verification).

La respuesta rápida es una pregunta específica sobre un tema en particular, para la cual el bibliotecario deberá tener un conocimiento amplio de los recursos de la biblioteca, lo que le permitirá realizar una búsqueda eficiente. El resultado de este servicio es directo, al usuario no le interesará el proceso, sólo el resultado de la pregunta inicial.

La respuesta de investigación es más compleja y toma más tiempo para ser contestada porque requiere que el bibliotecario explique de manera precisa al usuario datos sobre cómo o dónde puede encontrar la información que necesita, sin necesidad de realizar un proceso de instrucción. Por ejemplo, las preguntas que los investigadores realizan sobre artículos específicos en las bases de datos o sobre algún tema específico y para sus trabajos académicos.

Finalmente, la verificación bibliográfica es una actividad que permite cotejar que la información que se recupera en la búsqueda realizada por el bibliotecario o el usuario tenga las citas correspondientes y que estas a su vez respalden la validez oficial de los resultados en las publicaciones que hacen los estudiantes o investigadores para evitar plagios

²⁹ CASSELL, K. A; HIREMATH, U. (2013). Reference and information services: an introduction. 3ª. Ed. Chicago. Neal-Schuman.: ALA. pp. 5-7.

académicos. Ejemplo de este tipo de actividades es la elaboración de citas, bibliografías y el cotejo de recursos bibliográficos de bases de datos.

A diferencia de la orientación y la instrucción bibliográfica, el servicio de información es una de las actividades más versátiles del servicio de consulta. Su desarrollo y diversificación son el resultado de la facilidad provista por las TIC para la comunicación interactiva entre las bibliotecas y sus usuarios las 24 horas al día, los 7 días de la semana. De acuerdo con Merlo Vega, este tipo de consulta se puede categorizar en ocho rubros principales que se muestran en la tabla 2, los cuales son:³⁰

Tabla 2. Categorización de servicios de información

Respuesta rápida	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de cuestiones sencillas utilizando obras de consulta de/desde la biblioteca.
Consulta bibliográfica	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de repertorios bibliográficos sobre temas específicos y comprobaciones bibliográficas.
Acceso al documento	<ul style="list-style-type: none"> • Préstamo interno, préstamo interbibliotecario, fotocopiado, consulta electrónica, consulta en sitio, entre otras.
Diseminación Selectiva de Información (DSI)	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de información sobre novedades según los temas elegidos por los usuarios.
Información sobre novedades	<ul style="list-style-type: none"> • Boletines informativos, de adquisiciones, novedades editoriales, entre otras.
Orientación bibliográfica y documental	<ul style="list-style-type: none"> • Guías de lectura, selecciones de documentos, asesoramiento bibliográfico, etc.
Asesoramiento técnico	<ul style="list-style-type: none"> • Preparación de informes y recopilación de información sobre un tema.
Formación de usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Uso del servicio de la colección

Fuente: MERLO VEGA, J. A. (2000). El servicio bibliotecario de referencia. En: Anales de documentación. No. 3. pp. 93-126.

Elaborado por: La autora.

³⁰ *Op. Cit.* MERLO VEGA, J. A. (2000). p. 98.

Estas categorías muestran una convergencia entre los servicios digitales y virtuales ofertados en las páginas web de las bibliotecas, aunados al servicio de consulta que se ofrece de manera presencial. La ventaja que presenta este esquema de trabajo es que permite realizar el mismo tipo de actividades en una sola plataforma, lo que ahorra costos de operatividad a la biblioteca y tiempo al usuario.

Por otro lado, esto también ha creado una sobrevaloración de las TIC respecto al verdadero potencial que tiene el proceso de comunicación entre los usuarios y los bibliotecólogos, algo que se limita a los medios y su funcionamiento. El servicio de consulta tiene diversas funciones y no todas son provistas automáticamente por la tecnología.

Katz define que la función principal del servicio de consulta es “*localizar respuestas para sus usuarios*”.³¹ Sin embargo, Estela Morales explica que fue la ALA quien estableció las funciones que se muestran en la tabla 3, de la cual se tienen básicamente por cinco rubros principales:³²

Tabla 3. Funciones del servicio de consulta establecidos por ALA

<p>Supervisión</p> <ul style="list-style-type: none"> • Función administrativa que se apega a los objetivos de la institución y sobre todo a las necesidades de la comunidad, con la finalidad de planear servicios, colecciones, personal.
<p>Información</p> <ul style="list-style-type: none"> • Función enfocada a la recuperación de la información y que conduce directamente a los servicios y colecciones correspondientes.
<p>Instrucción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esta función tiene como objetivo la autosuficiencia y educación del usuario para que pueda utilizar las herramientas básicas en la búsqueda y recuperación de la información
<p>Evaluación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consiste en la elaboración de bibliografía para el usuario sobre los temas de interés. Si la bibliografía la va a realizar el usuario se le deben dar los elementos necesarios para que pueda hacerla bien
<p>Bibliografía</p> <ul style="list-style-type: none"> • Este apartado tiene dos vertientes: la evaluación del servicio que es aquella que realizan los usuarios y la evaluación de las obras de consulta.

Fuente: MORALES CAMPOS, E. (1984). El servicio de consulta. México. UNAM. 101 p.

³¹ KATZ, W. A. (1974). Introduction of reference work. 2a. ed. Vol. 2. EUA: McGraw-Hill. pp. 3-42

³² Op. Cit. MORALES CAMPOS, E. (1993). pp. 34-42.

Dado que la ALA necesitaba un tabulador de salarios para los servicios de consulta, en su momento esta clasificación fue pertinente. No obstante, como señala la tabla 4, la Biblioteca Estatal de California describe que, en la actualidad las funciones deberán asumir otros aspectos impuestos por la era digital.³³

Tabla 4. Nuevas funciones del servicio de consulta en la era digital.

Acceso

- Las bibliotecas están dedicadas a la democracia y la creencia de que los ciudadanos informados crean personas y comunidades exitosas. Los servicios en las bibliotecas aseguran el acceso al mundo material y digital.

Colección

- Las bibliotecas recopilan y reúnen nuestros recuerdos locales, estatales y nacionales, historias e información para que las generaciones de hoy y mañana tengan un contexto del mundo en que viven.

Conectividad

- Son espacios de comunicación en la comunidad que conectan personas, lugares, ideas para construir lugares más fuertes.

Descubrimiento

- Apoyar el descubrimiento de información e ideas que conduzcan al aprendizaje, la innovación y el crecimiento dentro de la comunidad.

Creatividad

- Son lugares que ayudan a la comunidad a convertirse en creadores de contenido. Ofrecen servicios para las historias de la ficción y de la no-ficción de la comunidad a través de palabras, sonidos e historias.

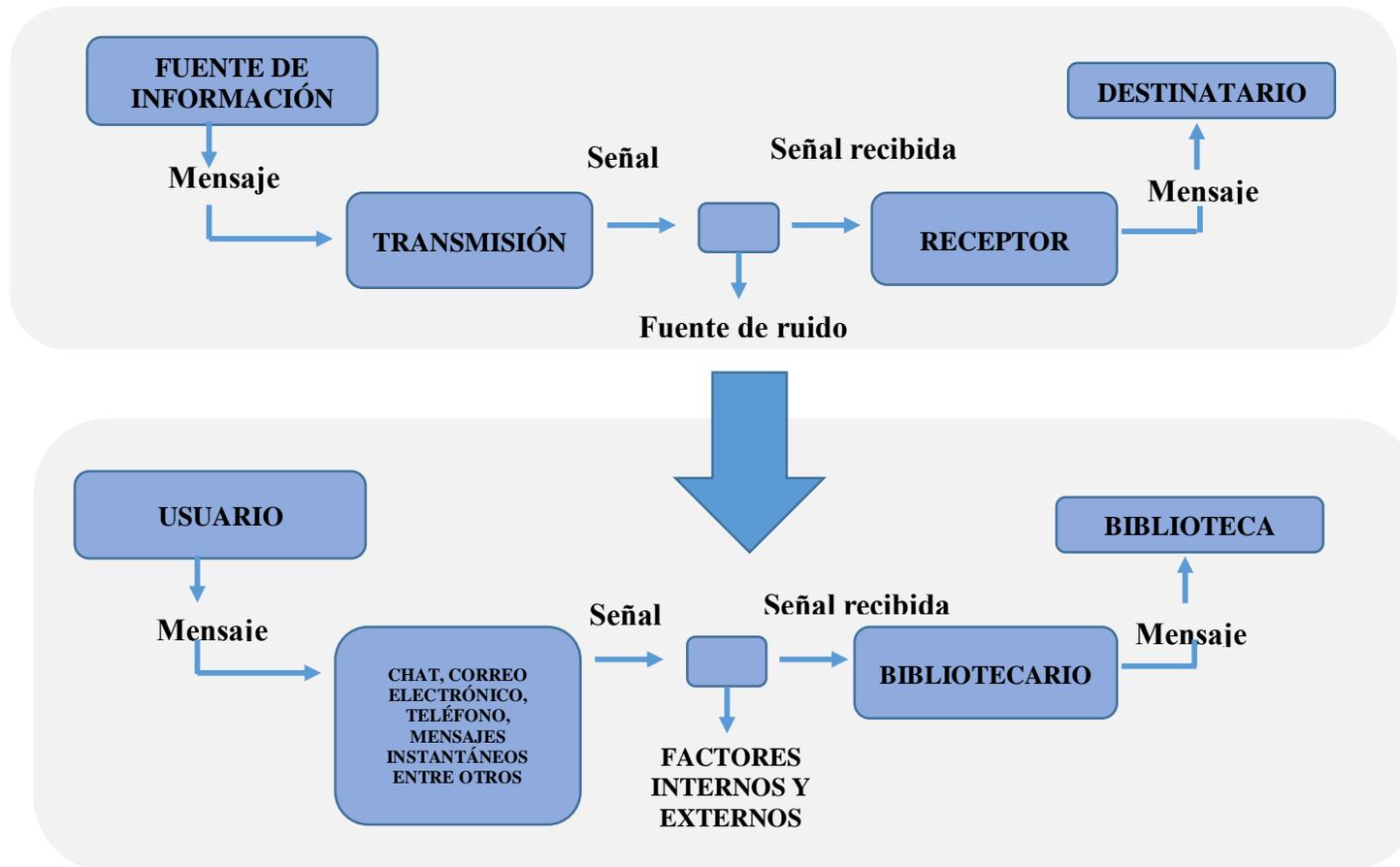
Fuente: CSL (2015). 21st Century Library. [en línea]. Infografía. [en línea]. [Consultado: 2017-04-05]. Disponible: <http://www.library.ca.gov/>

Elaborado por: La autora.

En resumen, como se observa en la figura 2, el servicio de consulta es un proceso de comunicación, que se caracteriza por su versatilidad y resiliencia ante las necesidades de la biblioteca, el bibliotecario y la sociedad en conjunto, con la finalidad de optimizar el acceso, recuperación y uso de los recursos de información disponibles.

³³ CSL (2015). 21st Century Library. [en línea]. Infografía. [en línea]. [Consultado: 2017-04-05]. Disponible: <http://www.library.ca.gov/>

Figura 2. Teoría de comunicación de Shannon comparada con el proceso de comunicación en el servicio de consulta.



Fuente: SHANNON, C. (1948). The mathematical theory of communication. En: The Bell System Technical Journal. (Jul-Oct, 1948). 27: 55 p. [en línea]. [Consultado: 2016-10-23]. Disponible en: <http://pespmc1.vub.ac.be/books/shannon-theorycomm.pdf>

Elaborado por: La autora.

Si se toma en cuenta que el usuario no es un experto en ciencias de la información y que a partir de sus necesidades de búsqueda y recuperación de recursos de la biblioteca requiere del apoyo de un experto, sus preguntas o dudas son la principal fuente de información del bibliotecario en el servicio de consulta.

El mensaje que transmite el usuario es la consulta que puede ser realizada de manera presencial en el momento en el que el usuario acude a la biblioteca, o a distancia mediante el uso de TIC. Entonces, el bibliotecario actúa como un intermediario entre la biblioteca, vista como un espacio que alberga los recursos de información y el usuario que tiene necesidad de acceder a este conocimiento.

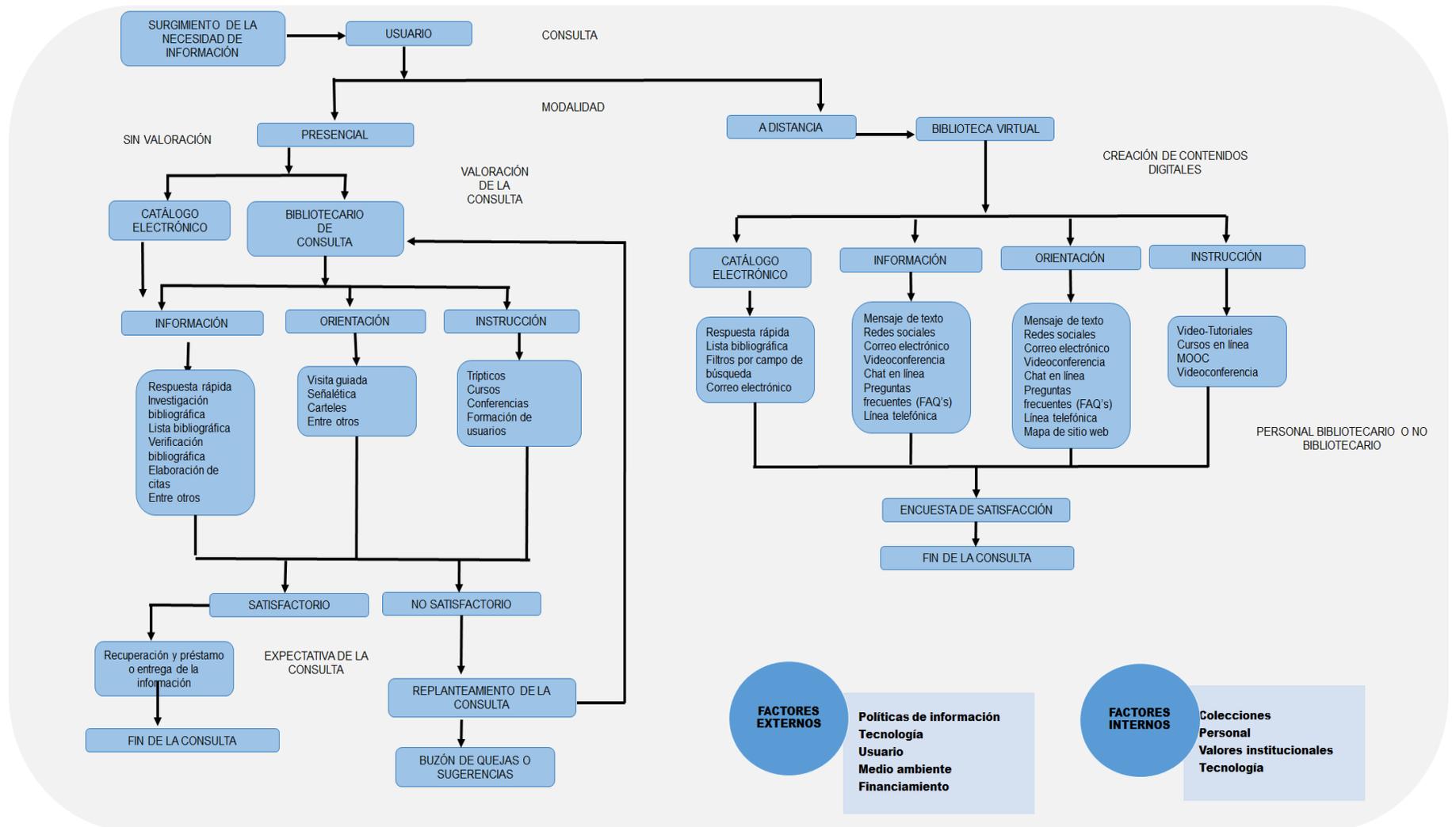
La eficiencia de la consulta depende de factores externos como el financiamiento que se otorga a las instituciones educativas, las políticas de información de las bibliotecas, entre otros y también de factores internos, como la preparación del bibliotecólogo o las habilidades del usuario en el manejo de tecnologías.

Si la comunicación se realiza de manera satisfactoria, el uso de los acervos será óptimo y el usuario no sentirá que sus consultas son desatendidas. Al final sus expectativas respecto a la calidad del servicio tendrán una percepción positiva siempre y cuando la biblioteca y el bibliotecario puedan tener una retroalimentación.

Asimismo, como se muestra en la figura 3, el proceso de comunicación en el servicio de consulta presencial y a distancia tiene diferentes metodologías que en mayor o menor medida buscan apoyar al usuario en el acceso a los recursos de información. Es importante recordar que los servicios son sólo una parte del trabajo que realizan los bibliotecarios, pero es la carta de presentación de cualquier biblioteca.

Básicamente se presentan los tres niveles de atención que son: la orientación, instrucción, información y cada modalidad (presencial o a distancia) tiene un impacto significativo en el acceso de las colecciones, la retroalimentación de la satisfacción del usuario y el desarrollo de la calidad en el servicio.

Figura 3. Proceso de comunicación del servicio de consulta y sus modalidades presencial y a distancia.



Elaborado por: La autora.

Como menciona Calva González, el usuario es quien inicia este proceso de comunicación a partir de que pide asistencia al bibliotecario porque siente la necesidad de encontrar algo dentro de los recursos de la biblioteca que no le fue posible localizar por sí mismo, lo que el autor nombra surgimiento de la necesidad de información.³⁴

El bibliotecario evalúa el nivel de complejidad de la pregunta del usuario mediante una entrevista y de acuerdo con ella decide el método más rápido y efectivo para obtener la información que el usuario necesita. En dado caso que la respuesta del bibliotecario tenga como resultado una nueva consulta, éste debe cambiar el tipo de servicio hasta encontrar la metodología más pertinente que permita obtener un resultado satisfactorio.

En el peor de los casos, el usuario no encontrará lo que busca y podrá manifestar su descontento al sugerir cambios en la metodología empleada o quejarse sobre los resultados obtenidos. Esto demuestra que el sistema tradicional tiene un sistema de comunicación personalizado, directo, interpersonal que depende enteramente de las habilidades y conocimientos del bibliotecario.

Esta situación cambia en el servicio de consulta a distancia porque las estrategias se basan completamente en el uso de tecnologías. En consecuencia, la satisfacción del usuario depende enteramente de las habilidades del bibliotecario y sus usuarios con el uso de las herramientas tecnológicas disponibles para la búsqueda, recuperación y acceso de los recursos de información de la biblioteca.

La página web de la biblioteca tiene en general un diseño publicitario sobre los servicios que se ofrecen al usuario y en el mejor de los casos puede describir cada uno de ellos. Nuevamente, la responsabilidad de atención al usuario recae en el bibliotecario y se incluye un especialista en informática.

³⁴ CALVA GONZÁLEZ, J. J. (2004). Las necesidades de información: fundamentos teóricos y modelos. México: CUIB. 290 p.

1.4 ELEMENTOS QUE INTEGRAN EL SERVICIO DE CONSULTA

Debido a que el objetivo principal en el servicio de consulta es conseguir que todas las necesidades de información del usuario sean satisfactorias, es necesario tener una serie de elementos básicos para su implementación y desarrollo. Merlo Vega, categoriza los elementos que intervienen en la construcción de un servicio de información en los siguientes rubros:³⁵

1. Sección específica
2. Personal especializado
3. Colección útil
4. Iniciativas o procedimientos claros y eficientes
5. Esquema básico de valores

Aunado con lo que señala el autor, la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) establece que los servicios de consulta deben cumplir con los siguientes rubros básicos:³⁶

1. El servicio debe ser empleado por los usuarios.
2. Todas las consultas deben ser solucionadas satisfactoriamente.
3. La colección de consulta debe ser empleada directamente por los usuarios.

El servicio de consulta se construye a partir de las necesidades del usuario, lo cual representa en sí mismo una ambigüedad. Por esta razón que cuando se hacen estudios relacionados con el tema, es necesario encontrar elementos básicos de estudio, los cuales permiten analizar generalidades importantes.

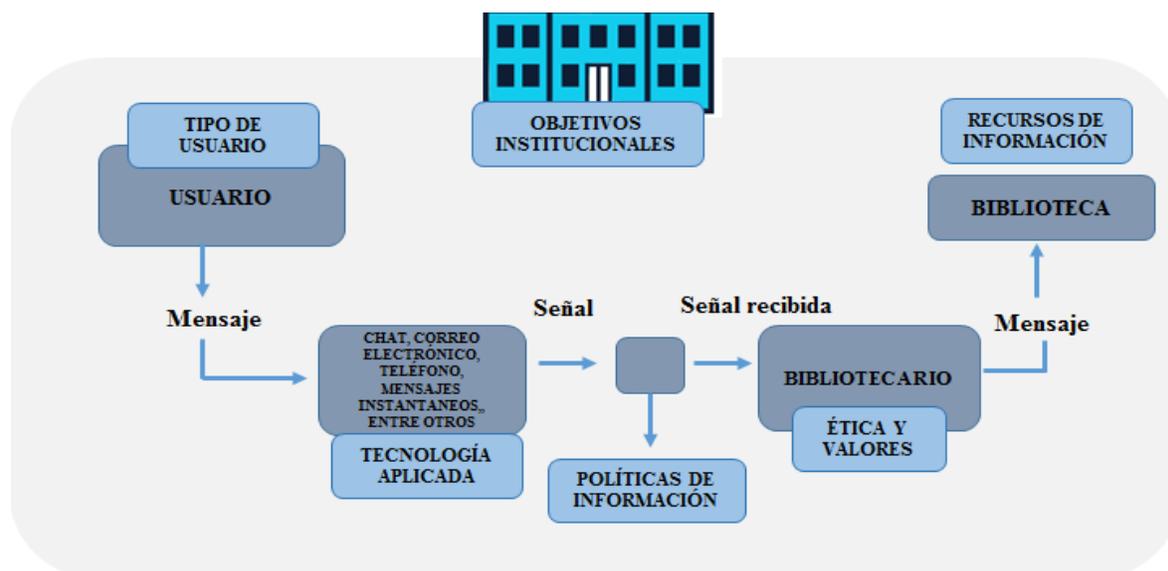
³⁵ MERLO VEGA, J. A. (2000). El servicio bibliotecario de referencia. En: Anales de la Documentación. [en línea]. [Consultado: 2017-02-08]. Disponible en: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/download/2471/2461>.

³⁶ IFLA. (2011). Annual Report 2010/2011. [en línea]. Reference and Information Services Section. [Consultado: 2013-03-05]. Disponible en: <http://www.ifla.org/files/assets/reference-and-information-services/annual-report/2010-2011.pdf>

Los elementos básicos de análisis en el servicio de consulta, como un proceso de comunicación, se pueden categorizar en cinco rubros principales:

1. Tipo de usuarios
2. Tecnología aplicada
3. Políticas de información
4. Ética, valores
5. Personal bibliotecario
6. Recursos de información de la biblioteca.

Figura 4. Elementos que conforman el servicio de consulta



Elaborado por: La autora.

Si se compara el proceso de comunicación con los elementos que conforman el servicio de consulta, el tipo de usuario determina en cierta medida el uso de los métodos necesarios para realizar esta actividad, siguiendo los lineamientos institucionales y las reglas de la biblioteca. El bibliotecario por su parte debe mostrar un código de ética y valores para dirigirse a los compañeros de trabajo y a las personas que lo buscan para mejorar con ello el uso de los recursos de la información de la biblioteca, así como el mobiliario y las instalaciones.

1.4.1 PERSONAL BIBLIOTECARIO

Durante siglos, la razón de ser del bibliotecario se adjudicó únicamente al resguardo de los libros y las bibliotecas, algo que cambió desde que el acceso a la información se convirtió en un derecho humano. Como retrata José Ortega la misión del bibliotecario es *“una necesidad social y como tal, propiamente humana, sin una magnitud fija y por esencia variable, migratoria evolutiva, en suma, histórica”*.³⁷

En el pasado, los libros eran la principal fuente de conocimiento y las bibliotecas su resguardo, es por ello que la memoria colectiva de la sociedad moderna relaciona el trabajo de los bibliotecólogos únicamente con este tipo de espacios. No obstante, actualmente la información es un recurso valioso y su formato no se limita a los libros, al igual que su resguardo no es exclusivo de las bibliotecas.

En la actualidad, el bibliotecólogo es el intermediario entre los recursos de información de una biblioteca y las personas que quieren acceder a ella. Su rol es definido por Jaime Ríos como una:

*“responsabilidad social que abarca la libertad, la prosperidad y el desarrollo de la sociedad y la persona. Los practicantes de la bibliotecología son constructores de las Sociedades del conocimiento, así como también participantes imprescindibles en los procesos de consolidación de la democracia porque transformar la información en un bien público requiere de capacidades cognoscitivas e informacionales, así como de acceso libre e ilimitado al conocimiento, el pensamiento, la cultura y la información.”*³⁸

Adquirir las habilidades profesionales no es una tarea simple y requiere de la actualización constante de los conocimientos y experiencias que sólo pueden ser compartidas a través de la comunidad bibliotecaria. Por ejemplo, la ALA, a través de la Asociación de Usuarios y

³⁷ ORTEGA Y GASSET, J. (2005). Misión del bibliotecario. México: CONACULTA. p. 43

³⁸ RÍOS ORTEGA, J. (2011). La información como bien público: la responsabilidad social del bibliotecólogo. En: Seminario de Bibliotecología, Información y Sociedad. Derecho a la información, bien público y bien privado, acceso comunitario y acceso individual. México: IIBI. pp. 175-186.

Servicios de Referencia (RUSA) y la Sección de Servicios de Consulta (RSS), estableció como una de las metas principales para el desarrollo de servicios de consulta la construcción de espacios y sobre todo, oportunidades de desarrollo profesional para el bibliotecario.³⁹

Para la RSS, una estrategia que permite apoyar al personal profesional a lograr los objetivos institucionales al momento de implementar servicios de consulta en sus bibliotecas es en primer lugar, desarrollar conferencias, pre-conferencias y discusiones que traten temas actuales que afectan a los bibliotecarios, personal y gerentes de servicios de consulta.

El fortalecimiento del personal profesional tiene como propósito capacitar, desarrollar y ofrecer tutorías, cursos y otras herramientas prácticas en línea a todos aquellos bibliotecarios, personal y gerentes que trabajan en el área de consulta. Los interesados en los recursos creados por la RSS pueden tener acceso a través de su página web (<http://www.ala.org/rusa/development/onlinece>).

Otro ejemplo de la cooperación bibliotecaria internacional es el trabajo que realiza la IFLA a través de sus grupos especializados, como es el caso del área de servicio de consulta y el área para Bibliotecas Académicas y de Investigación (ACRL). Las publicaciones son digitales y en su mayoría públicas, para que los bibliotecarios interesados puedan atender a los eventos organizados anualmente o solicitar mayor información a través de los correos electrónicos publicados en la página oficial: <https://www.ifla.org/reference-and-information-services>.

Aunque se reconoce que la preparación del bibliotecario es un aspecto importante en el desarrollo del servicio de consulta y esto ha creado grupos de trabajo bibliotecario a nivel internacional, se observa que el rezago entre la cantidad de bibliotecarios que cuentan con estudios profesionales en Bibliotecología y Ciencias de la Información y Documentación y el número de bibliotecas que demandan este tipo de trabajo, es considerable.

³⁹ RSS (2017). About Reference and User Services Association. [en línea]. ALA. RSS. [Consultado: 2017-04-05]. Disponible en: <http://www.ala.org/rusa/sections/rss>

Las estadísticas publicadas por el Centro de Computadoras de Bibliotecas En línea (OCLC), presentadas en la tabla 5, muestran que países como Estados Unidos, China, Japón, Alemania, Canadá, Francia y Cuba, tienen en promedio más de un bibliotecario con estudios profesionales en sus bibliotecas, comparado con países como México, Perú, Costa Rica y Uruguay, que registran en total más bibliotecas, que bibliotecarios.

Tabla 5. Bibliotecarios profesionales registrados por OCLC en el año 2018.

PAÍS	BIBLIOTECARIOS	BIBLIOTECAS
EUA	157,685	101,349
CHINA	30,894	3,842
MÉXICO	11,879	13,308
JAPÓN	7,556	1,474
ALEMANIA	3,687	1,301
CANADÁ	1,976	753
FRANCIA	1,812	500
CUBA	220	85
PERU	50	85
COSTA RICA	12	18
URUGUAY	3	81

Fuente: OCLC (2018). Estadística de las bibliotecas mundiales. [en línea]. [Consultado: 2018-01-02]. Disponible en: <https://www.oclc.org/es/global-library-statistics.html>

Elaborado por: La autora.

La formación de recursos humanos en ciencias bibliotecológicas y de información influye significativamente en la implementación de servicios bibliotecarios de calidad y eficiencia. Sin embargo, en América Latina y otros países en vías de desarrollo, su rezago es un problema recurrente.

Si el uso de las TIC presenta nuevos parámetros de conectividad a través de los cuales es posible crear proyectos educativos presenciales y a distancia en materia de capacitación y

profesionalización de bibliotecarios, el papel de las asociaciones en el futuro es fungir como una guía para el personal profesional y no profesional.

1.4.2 VALORES

Aunado con las competencias que pueden adquirirse a través de la obtención de los estudios profesionales en bibliotecología, el bibliotecario también debe promover un código de valores que le permita realizar su trabajo de manera respetuosa, equitativa y ética. Mary Plummer, fue la primera en hablar sobre el uso de un código de ética para el trabajo bibliotecario en el año de 1903, pero la ALA adoptó esta propuesta hasta el año de 1939.⁴⁰

Este documento estipula ocho parámetros principales de los cuales el servicio de consulta debe considerar los siguientes cuatro aspectos:

- 1 Proveer el más alto nivel de servicio para todos los usuarios a través de los recursos apropiados, políticas equitativas en el acceso y uso de la información.
- 2 Proteger el derecho de cada usuario hacia la privacidad y confidencialidad de sus consultas.
- 3 Respeto hacia el usuario y los colegas de trabajo en el proceso, sin importar las condiciones sociales, políticas y religiosas que existan.
- 4 Fomentar el trabajo colaborativo y la cooperación del bibliotecario de consulta.

Este código fue básico en las bibliotecas de los Estados Unidos y a partir de este documento también existieron otras versiones adaptadas al contexto de las bibliotecas en Europa y en América Latina. Aunque no es una regla que deba seguirse de forma obligatoria, según Tyckoson cuando se busca mejorar las expectativas del usuario hacia el servicio de

⁴⁰ ECKLUND, A. (2013). Ethics in Reference. En: Reference and Information services: an introduction. EUA, ALA. p. 371

consulta, es necesario que se consideren otro tipo de valores como: exactitud, minuciosidad, puntualidad y autoridad.⁴¹

1. Exactitud. Este valor determina la satisfacción del usuario porque una respuesta incorrecta casi siempre resultará en una mala calificación.

2. Minuciosidad. Es importante buscar opciones que permitan al usuario conocer una respuesta viable a su pregunta, aunque la fuente sea indirecta. De hecho, verificar fuentes adicionales mejorará la exactitud de la respuesta.

3. Puntualidad. A menudo los usuarios requieren una respuesta rápida a sus preguntas, pero existen casos de investigadores que pueden demorar incluso meses en recibir una contestación, este valor depende del nivel de dificultad de la pregunta del usuario y el compromiso del bibliotecario para responderla.

4. Autoridad. Las autoridades de la respuesta en el servicio bibliotecario de consulta se refleja más en las identidades del autor y editor de la fuente.

En el año 2003, la ALA a través de la Asociación de Usuarios y Servicios de Referencia (RUSA) estableció una serie de estándares relativos al desempeño del bibliotecario de consulta, los cuales se dividen en: Conocimiento base, colaboración, acceso equitativo, evaluación, asesoría, y derechos de autor.

Cada rubro es interpretado por Angela Ekclund como una serie de competencias básicas y valores básicos para el bibliotecario de consulta. Por ejemplo, la autora describe que un bibliotecario que no se informa, no se actualiza y que no está interesado en las noticias de su comunidad, brindará un servicio pobre en comparación con un profesional que si lo hace.⁴²

⁴¹ TYCKOSON, D. (2011). Issues and Trends in the management of reference services. A historical perspective. En: *Journal of Library Administration*. 51(3) : 259.

⁴² *Op. Cit.* ECKLUND, A. (2013). pp. 371-385.

Por otro lado, la incorporación del personal de consulta en asociaciones bibliotecarias facilitará sus redes de colaboración e intercambio de información lo que puede resultar positivo para la comunidad a la que sirve. Este tipo de acciones fomentan el desarrollo de nuevos proyectos entre las bibliotecas y el crecimiento profesional entre sus bibliotecarios.

1.4.3 POLÍTICAS DE INFORMACIÓN

En el año de 1948, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) publicó en su Declaración Universal de los Derechos Humanos el artículo 19 que estipula lo siguiente:

“Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión.”⁴³

Las bibliotecas son una institución social y democrática que se contribuye a la construcción de una sociedad informada porque buscan proteger y fomentar el derecho de las personas al acceso, recuperación y difusión de información sin distinciones de raza, sexo, religión, preferencias sexuales o condiciones económicas.

Debido a que cada biblioteca es un espacio que sirve a las necesidades particularidades de su comunidad, no existe una política universal que limite el funcionamiento de los servicios a escala mundial, lo que significa que el acceso y uso de los recursos de información debe cumplir con los objetivos de libre acceso como parte de un derecho humano, sin violar las políticas institucionales y gubernamentales que intervienen en un contexto local.

⁴³ UNESCO (2018). Declaración Universal de los Derechos Humanos. [en línea]. [Consultado: 2018-01-02]. Disponible en: http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=26053&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html

El objetivo de las políticas de información descrito por Elisa Margarita Almada, desde una perspectiva institucional es necesario en seis aspectos básicos:

1. Desarrollar una estrategia informativa institucional.
2. Relacionar todo lo que hace la información con los objetivos generales de la institución u organización;
3. Facilitar la toma de decisiones en la asignación de recursos.
4. Promover la interacción, la comunicación y el apoyo mutuo entre todas las áreas de la institución u organización, y entre la institución y su público.
5. Ofrecer criterios objetivos en la evaluación de resultados de actividades basadas en información.
6. Retroalimentar el proceso de desarrollo de políticas corporativas o institucionales.⁴⁴

Sánchez Vanderkast menciona que uno de los principales problemas con las políticas de la información en la actualidad es precisamente que existe una obsolescencia acelerada a causa del impacto de las TIC. Esto se traduce en un conflicto de intereses que se puede encontrar en el uso de servicios públicos a escala global.⁴⁵

Por ejemplo, con el uso de redes sociales y otro tipo de *software*, las personas pueden acceder a contenidos en cualquier parte del mundo y al mismo tiempo brindar sus datos privados. Sin embargo, el uso de estos proveedores adquiere el estatuto legal del registro legal del servicio, es decir, del sitio de *copyright* en donde fue creado este producto, no del país de donde proviene la persona.

Por otro lado, como menciona Braman, las políticas de información involucran un grupo de diverso de actores lo que las hace aún más complejas. En el caso de las bibliotecas, el papel de las asociaciones de bibliotecarios tiene una representación preponderante en la

⁴⁴ ALMADA NAVARRO, E. M. (2012). Bases teóricas para comprender las políticas de información. En: La naturaleza objetiva y subjetiva de las políticas de información. Sánchez Vanderkast, E. J. coord. México : CUIB. pp 3-26.

⁴⁵ SÁNCHEZ VANDERKAST, E. J. (2007). Servicio de Información: políticas de información en un entorno de cambios. En: Información, Cultura y Sociedad. 17: (jul-dic). pp. 107-113.

formulación de iniciativas de ley que representen los intereses de sus instituciones y la comunidad a la que se están brindando sus servicios bibliotecarios.⁴⁶

Para la IFLA, los responsables de las bibliotecas son las propias instituciones públicas o privadas y sus provincias o regiones. Tal es el caso de los Estados Unidos quien a través de la ALA ha logrado consolidarse como un líder en materia de decisiones y propuestas relativas a la política bibliotecaria norteamericana.⁴⁷

La ALA promueve la participación de sus agremiados a través de diversos eventos y proyectos relacionados con el desarrollo bibliotecario. Los miembros de esta comunidad pueden revisar y asesorarse sobre los efectos que las políticas de información tienen en su trabajo bibliotecario y en qué medida esto debe aplicarse en la implementación del servicio de consulta.⁴⁸

En la Unión Europea, existen casos similares como lo son las recomendaciones que muestran la Oficina Europea de Asociaciones de Bibliotecas, Información y Documentación (EBLIDA) y la Federación Española de Asociaciones de Archiveros, Bibliotecarios, Arqueólogos, Museólogos y Documentalistas (ANABAD). Cada una tiene una comunidad que se dedica a revisar y proponer políticas de información para diferentes temas relacionados con el trabajo bibliotecario, incluyendo sus servicios.

En América Latina, México y la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública publicada en el año 2002, ha colocado al país en el número 1 de los rankings internacionales de acuerdo a un estudio realizado por el Centro de Derecho y Democracia (CDL). Basado en un análisis detallado de sus diferentes disposiciones legales, mecanismos de cumplimiento, accesibilidad en línea y su aplicación en un sistema federal semejante a

⁴⁶ BRAMAN, S. (1990). The unique characteristics of information policy and their U. S. consequences. Blake, Virgil P. and Tjoumas, Renee eds. *Information literacies for the twenty-first century*. G. K. Hall and Co. pp. 47-78

⁴⁷ IFLA (2011). *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo de bibliotecas públicas*. [en línea]. [Consultado: 2018-02-01]. Disponible en: <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-s.pdf>

⁴⁸ ALA (2017). *Advocacy, Legislation and Issues*. EUA. ALA. [Consultado: 2017-02-06]. Disponible en: <http://www.ala.org/advocacy/>

los órganos gubernamentales, otros países como Brasil y Chile utilizaron el ejemplo de México para crear sus propias leyes de acceso a la información.⁴⁹

1.4.4 TECNOLOGÍA

En las tendencias publicadas por la IFLA y la UNESCO en el informe del año 2011, se señala que el futuro de las bibliotecas dependerá significativamente de la calidad y utilidad de los servicios y estos a su vez de las TIC.⁵⁰ Sin embargo, si se analiza la historia y evolución de las telecomunicaciones, éstas siempre han estado presentes como un elemento auxiliar de la comunicación de información.

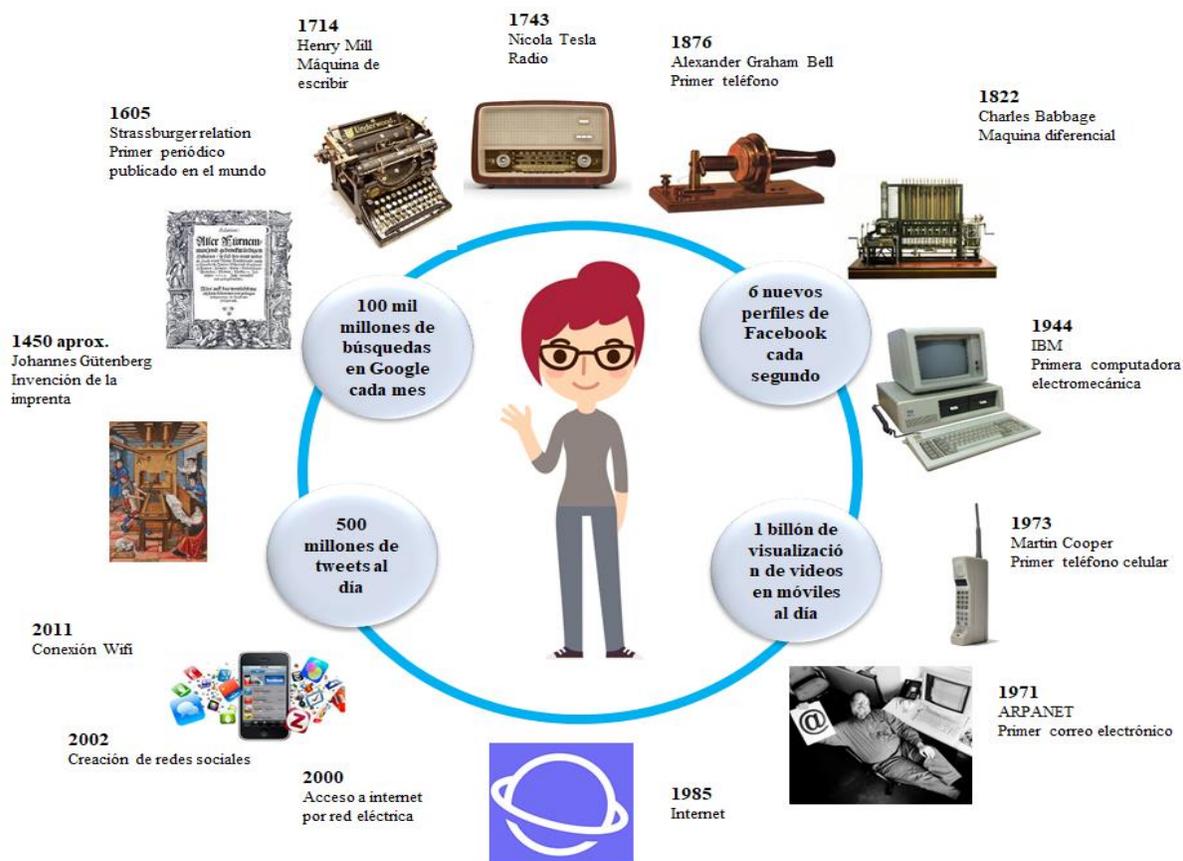
Como se muestra en la figura 5, los avances informáticos en materia de tele transferencia de datos, han desarrollado una hiper conectividad entre los usuarios y los medios. Desde la imprenta hasta la creación de la internet inalámbrica, la tele transferencia de datos ha creado un espacio virtual de comunicación que tiene como finalidad llegar a cualquier parte del mundo de forma masiva.

En el caso de las bibliotecas, estos avances científicos en materia de acceso y búsqueda de información han creado una sociedad *proconsumidora* de contenidos digitales colaborativos que plantean la posibilidad de hacer cualquier consulta desde la comodidad del hogar. Por ejemplo, cuando Google apareció en el año 2009, el usuario buscaba cualquier tipo de contenidos sin necesidad de acudir a la biblioteca y se pensó que tendría un impacto negativo en los servicios de la biblioteca.

⁴⁹ ORME, B. (2017). Acceso a la información: lecciones de la América Latina. En: Cuadernos de Discusión, Comunicación e Información (8). [en línea]. [Consultado: 2018-01-02]. Disponible en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0024/002498/249837S.pdf>

⁵⁰ IFLA, UNESCO. Annual Report 2010/2011. [en línea]. Reference and Information Services Section. [Fecha de consulta: 05 Marzo de 2013]. Disponible en: <http://www.ifla.org/files/assets/reference-and-information-services/annual-report/2010-2011.pdf>

Figura 5. Desarrollo de tecnología aplicada a la comunicación de información



Fuente: VLASKAMP, F.J.M.; SOEDE, T.; GELDERBLUM, G. J. (2011). History of assistive technology: 5000 years of technology development for human needs. Zuyd University of Applied Sciences. 98 p.

Elaborado por: La autora

Como parte de los resultados de un estudio realizado en la Universidad de Marywood, en el estado de Pennsylvania en los Estados Unidos, estudiantes de un promedio de edades entre los 18 y 22 años prefieren consultar al bibliotecario en lugar de los servicios web 2.0.⁵¹ Otro estudio realizado por Pew Research Center y las notas del proyecto de vida americano, de sólo el 53% de los estadounidenses que visitan una biblioteca, el 13% considera que es necesario acudir a ella para resolver una pregunta específica.

⁵¹ ARNDT, T. S. (2010). Services in a post Google world. En: Reference Services Review. 35 (1) : 7-9.

En ambos casos se demuestra que las TIC son un medio útil para crear plataformas o recursos compartidos, como wikipedias, wiki blogs, lo que se conoce como “*people network*”, pero la veracidad y pertinencia que se brinda a través del servicio de consulta, aún tiene reconocimiento por parte del usuario.⁵² Como señala Jeffrey Pomeratz, la implementación y desarrollo exitoso del servicio de consulta no puede ser sino un trabajo colaborativo entre ambas partes (bibliotecarios y usuarios).⁵³

En este sentido, Theresa Arndt menciona que cada biblioteca utiliza los instrumentos tecnológicos que se adaptan a sus necesidades institucionales, pero sugiere tener en cuenta los siguientes aspectos antes de diseñar e implementar TIC para el servicio de consulta en sus modalidades presencial y a distancia:⁵⁴

- 1.- Significado de la filosofía del servicio de consulta para la biblioteca
- 2.- Nivel de tráfico que justifique instrumentos y métodos
- 3.- Impacto de la tecnología en la percepción del bibliotecario de consulta
- 4.- Costos y beneficios
- 5.- Versatilidad, innovación y desarrollo en el servicio de consulta
- 6.- Código de ética
- 7.- Retroalimentación cotidiana

De esta forma, la tecnología aplicada al conocimiento de la existencia de los recursos de información se presenta al usuario través de los catálogos electrónicos y la comunicación directa con el bibliotecario en el servicio de consulta, se realiza por medio de correos electrónicos, chats interactivos, videoconferencias, mensajes instantáneos, videos tutoriales, panfletos digitales, entre otros tipos.

⁵² O’GORMAN, J., TROTT, B. (2009). What will become of reference in academic and public libraries? En: Journal of Library Administration.

⁵³ POMERATZ, J. (2008). Virtual reference services: Evaluation of online reference services. En. Bulletin of the Association of Information Science and Technology. 34 (2) : 15-19.

⁵⁴ *Op. Cit.* ARNDT, T. S. (2010). p. 6.

Los beneficios en el uso de tecnologías para el servicio de consulta son planteados por David Lankes en cinco rubros principales:⁵⁵

1. Disponibilidad de los recursos de información de manera presencial y remota
2. Comunidad de usuarios sin fronteras geográficas
3. Reducción de costos
4. Especialización de recursos de información y sus servicios
5. Diversificación de los medios

Por lo tanto, cuando el usuario requiera la asistencia de un bibliotecario tendrá un espectro de formación informativa más amplio pero acorde a sus necesidades específicas. Es importante señalar que la conectividad es una parte fundamental del proceso, lo que representa una desventaja para la comunidad que no se encuentra adscrita de manera presencial a la biblioteca.

Al final el bibliotecólogo será el encargado de mediar este tipo de conflictos, buscando ante todo el beneficio de toda la comunidad, en especial con aquellos que tengan este tipo de inconvenientes tecnológicos.

1.4.5 COLECCIONES

Para otorgar el servicio de consulta, es necesario contar con recursos de información que permitan al bibliotecario responder a las preguntas de los usuarios. La selección, adquisición y evaluación de la pertinencia de estos materiales recae en las instituciones y sus objetivos educativos, docentes y de investigación, así como de las personas que acuden y sugieren sus propios títulos o autores favoritos.

Antes de las TIC y la aparición de los formatos digitales (.doc, .pdf, .html, entre otros), la colección de consulta era la principal herramienta para que los bibliotecarios pudieran

⁵⁵ *Op. Cit.* LANKES, D. (2004). pp. 1-3.

asistir las dudas básicas del usuario. Estas obras se siguen utilizando en las bibliotecas, aunque su edición y consumo ha comenzado a desaparecer, como fue el caso de la Enciclopedia Británica en el año 2012.⁵⁶

Las colecciones de consulta, como se definen en la tabla 6, no desarrollan un tema en específico, entonces no existe la necesidad de que los usuarios requieran hacer un préstamo a domicilio.

Tabla 6. Servicio de consulta y sus colecciones.

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	FORMATO IMPRESO (EJEMPLO)	FORMATO DIGITAL (EJEMPLO)
Diccionario	Idiomático. Biográfico. Especializado Enciclopédico.	Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española	http://dle.rae.es/
Enciclopedia	General Especializada	Enciclopedia Británica	http://www.britannica.es/
Directorios	Son listas en orden alfabético de personas, organizaciones e instituciones de carácter general o especializado.	Directorio telefónico	https://www.seccionamarilla.com.mx
Atlas	Es un conjunto de láminas contenidas en un volumen y muestra de manera gráfica o ilustrada algunos hechos circunstanciales.	Atlas de México	http://www.inegi.org.mx/geo/contenidos/mapadigital/
Almanaques	Publicaciones anuales en las que se reportan síntesis de acontecimientos, datos y estadísticas de actualidad sobre numerosos asuntos.	Almanaque mundial 2017	NO ESPECÍFICO
Anuarios	Informes que resumen los sucesos más importantes de alguna institución pública o privada.	Anuario estadístico por entidad federativa (INEGI)	http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/Productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva_estruc/AEGPEF_2016/702825087357.pdf

⁵⁶ BOSMAN, J. (2012). After 244 years, Encyclopaedia Britannica stop the presses. En: The New York Times. [en línea]. [Consultado: 2017-08-01]. Disponible en: <https://mediadecoder.blogs.nytimes.com/2012/03/13/after-244-years-encyclopaedia-britannica-stops-the-presses/>

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	FORMATO IMPRESO (EJEMPLO)	FORMATO DIGITAL (EJEMPLO)
Manuales	Proporcionan información básica y concisa sobre un área del conocimiento. En ellos se compendia lo esencial de una materia, tema o campo de estudio.	Manual de procedimientos penales	http://www.pjetam.gob.mx/tamapulipas/interiores/documentos/soy_legal/manual%20nuevo%20sistema%20justicia%20penal.pdf
Índices	Como una obra independiente, el índice es una relación de títulos de los artículos contenidos en algunas publicaciones periódicas por lo general especializadas.	Índices de revistas	https://www.conacyt.gob.mx/index.php/comunicacion/indice-de-revistas-mexicanas-de-divulgacion-cientifica-y-tecnologica
Bibliografías	Son recopilaciones de fuentes bibliográficas sobre los materiales publicados referentes a un tema determinado.	Bibliografía de bibliografías	https://www.ugr.es/~anamaria/fuentesws/Bibliografias.htm
Códigos	Obras que reúnen un conjunto de leyes que forman un sistema completo de disposiciones sobre alguna materia.	Código de ética bibliotecaria (IFLA)	https://www.ifla.org/files/assets/faife/codesofethics/spanishcodeofethicsfull.pdf
Reglamentos	Lista de reglas o preceptos que emite la autoridad competente con el fin de regular los derechos y obligaciones de los individuos en alguna institución o sitio.	Reglamento de tránsito	http://sanluis.gob.mx/wp-content/uploads/2015/12/REGLAMENTO-DE-TRANSITO-DEL-MUNICIPIO-DE-SAN-LUIS-POTOSI.pdf
Leyes	Conjunto de normas o acciones impuestas por una autoridad superior para el mantenimiento de la sociedad, como las políticas, civiles, penales, etcétera.	Ley General de Bibliotecas	https://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/558c2c24-0b12-4676-ad90-8ab78086b184/ley_general_bibliotecas.pdf
Censos	Listas oficiales que contienen información numérica sobre la población, actividad económica y condiciones sociales de una localidad o país.	Censo de población y vivienda	http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/ccpv/2010/
Estadísticas	Obras que concentran los resultados del recuento de distintos aspectos como población, recursos naturales, industriales o de cualquier otra manifestación de un Estado.	Estadística editorial	http://www.caniem.com/es/content/estad%3%ADstica

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	FORMATO IMPRESO (EJEMPLO)	FORMATO DIGITAL (EJEMPLO)
Informes	En estas obras se exponen los resultados o sucesos que se dan de un negocio, de una institución o de un país.	Informe de actividades UASLP 2016-2017	http://www.uaslp.mx/Informes

Fuente: CONACULTA (2001). Servicio de consulta. [en línea]. [Consultado: 2017-01-02]. Disponible en: <http://dgb.cultura.gob.mx/Documentos/PublicacionesDGB/CapacitacionBibliotecaria/Apoyo/ServicioConsulta.pdf>

Elaborado por: La autora

El impacto de las TIC en la producción de colecciones de consulta ha congelado las ganancias que se generaban antes de la liberación de contenidos propuestos por empresas como Wikipedia. En un estudio realizado por la agencia de noticias española EFE, en 2013, las obras de consulta facturaron cerca de 45 millones de euros y se vendieron 1.7 millones de ejemplares, pero otros 5.7 millones se quedaron sin vender, cerca de un 70% del total.⁵⁷

Aunque es evidente que el impacto de las TIC ha replanteado la utilidad y rentabilidad de las obras de consulta impresas, en comparación de sus versiones digitales, la calidad y valoración de sus contenidos es una tarea que las bibliotecas deben considerar, en especial cuando el objetivo principal del servicio de consulta es que la información se encuentre al alcance de todos los usuarios.

1.5 SERVICIO DE CONSULTA EN LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

Las bibliotecas universitarias se definen *como una biblioteca o sistema de ellas, establecida, mantenida y administrada por una universidad, para cubrir las necesidades de*

⁵⁷ EFE (2014). Las ventas de diccionarios y enciclopedias han caído en España un 70% desde 2008. En: 20 minutos Editora, S. L. [en línea]. [Consultado en: 2017-01-02]. Disponible en: <https://www.20minutos.es/noticia/2288989/0/ventas-diccionarios-enciclopedias/espana/revolucion-digital/>

información de sus estudiantes y apoyar sus programas educativos, de investigación y demás servicios. A diferencia de otros tipos de bibliotecas, las universidades tienen necesidades más especializadas, en especial con los investigadores y docentes por lo que es común que se puedan presentar diferentes niveles de servicios de consulta de forma simultánea.⁵⁸

El propósito de los servicios de consulta en el contexto de las universidades es colaborar con los programas académicos y actividades de investigación y enseñanza de la comunidad académica. En el año 2016 cerca de 18,000 universidades de 180 países se registraron a la Base de Datos Mundial de Instituciones de Educación Superior de la Asociación Internacional de Universidades (*The IAU WHED Portal*),⁵⁹ de este número, la Asociación para Colegios y Bibliotecas de Investigación (ACRL) reporta que 11,000 son sus miembros y que estas el 20% pertenecen a la ALA.⁶⁰

Aunque no existe un censo mundial preciso que muestre la calidad los servicios de consulta, la IFLA y ALA se han encargado de realizar estudios destinados a conocer en primera instancia cuáles son los servicios que se ofrecen y en qué medida lo hacen.⁶¹ Debido a la cooperación que se tiene con el Departamento de Educación de los Estados Unidos, en el año 2012, a través del programa bibliotecario estadístico del Centro Nacional de Educación Estadística (NCE), se utilizaron siete categorías para el análisis de las bibliotecas universitarias, y cuatro de ellas están dedicadas a los servicios.⁶²

Los servicios bibliotecarios en general, se midieron mediante el número de consultas promedio por año, las horas de servicios y el número de préstamos realizados por las

⁵⁸ ALA, (2013), *ALA Glossary of Library and Information Science*, Michael Levine Clark, Toni M. Carter [4 ed.], Chicago, ALA Editions, p. 4

⁵⁹ WHED. (2016). *International Association of Universities*. IAU, UNESCO. [en línea]. [Consultado: 2016-09-27]. Disponible en: <http://www.whed.net/About.html>

⁶⁰ ACRL. (2016). *About ACRL*. [en línea]. [Consultado: 2016-09-27]. Disponible en: <http://www.ala.org/acrl/aboutacrl>

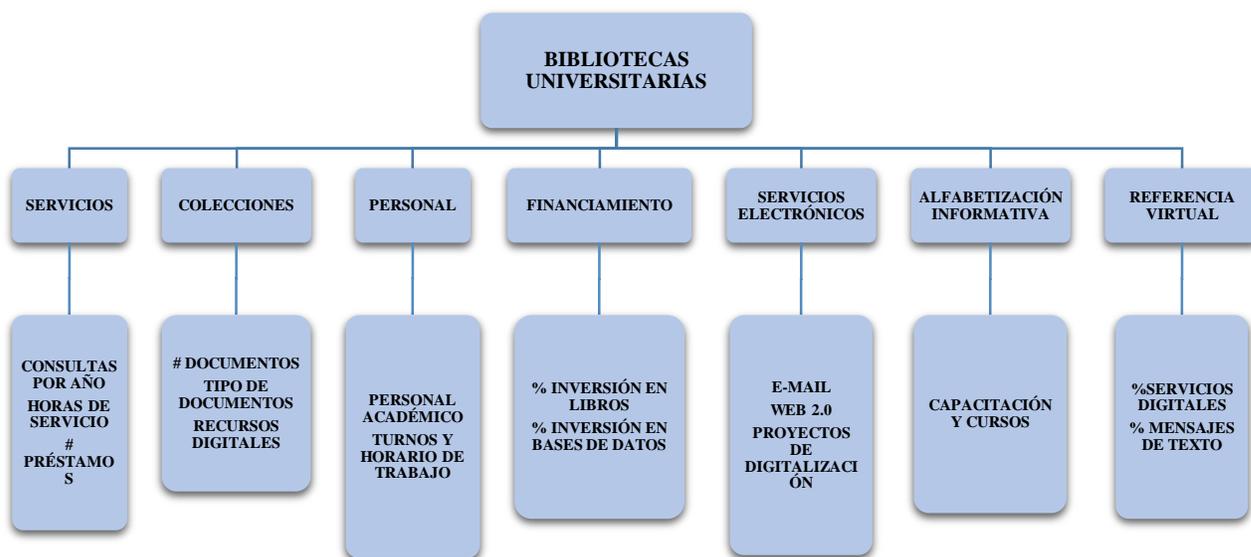
⁶¹ UNESCO. (2016). *Unesco Institute for Statistics*. UNESCO. [en línea]. [Consultado: 2016-06-30]. Disponible en: <http://data.uis.unesco.org/Index.aspx>

⁶² PHAN, T.; HARDESTY, L.; HUG, J. (2012). *Academic Libraries: 2012, first look*. National Center for Education Statistics. E.U.A., Education Department. [en línea]. [Consultado: 2016-09-12]. Disponible en: <https://nces.ed.gov/pubsearch/pubsinfo.asp?pubid=2014038>

instituciones participantes. Así mismo, el estudio buscó medir el porcentaje de los servicios digitales y mensajes de texto que se ofrecieron a los usuarios a través de correos electrónicos, páginas web u otros tipos de herramientas.

La Asociación de Bibliotecas Universitarias y de Investigación (ACRL), publicó dos años posteriores al proyecto realizado por la ALA y el NCE, un estudio en el periodo 2013-2014, que muestra el análisis realizado a 1,495 bibliotecas académicas. Sus resultados muestran sus propias categorizaciones divididas en seis rubros (figura 6), entre los que se incluyen: colecciones, financiamiento, personal y servicios al público, matrícula escolar, uso de medios sociales y conocimiento sobre las normas de la propia ACRL para las universidades.⁶³

Figura 6.- Indicadores para el estudio de los servicios bibliotecarios de las bibliotecas universitarias de los miembros de la ALA.



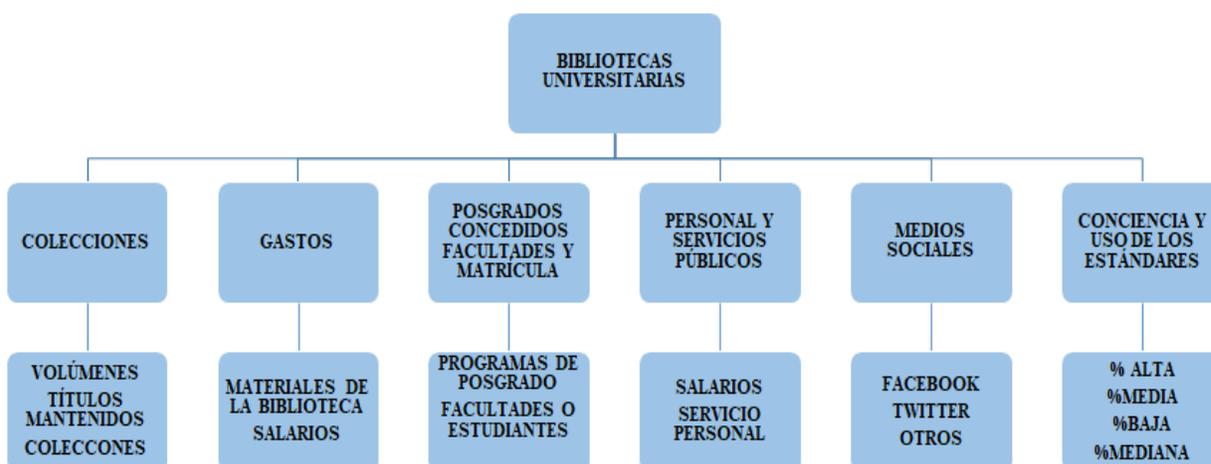
Fuente: PHAN, T.; HARDESTY, L.; HUG, J. (2012). Academic Libraries: 2012, first look. National Center for Education Statistics. E.U.A., Education Department. [Consultado: 2016-09-12]. Disponible en: <https://nces.ed.gov/pubsearch/pubsinfo.asp?pubid=2014038>

Elaborado por: La autora.

⁶³ ACRL. (2014). Academic Library Statistics. [en línea]. [Consultado: 2016-09-22]. Disponible en <http://www.ala.org/acrl/publications/trends>

En ambos casos, los elementos que se analizaron fue el uso de sus colecciones (préstamos) y los servicios que tienen un mayor impacto en el área de personal y servicios al público. Como resultado, no se especifica claramente cuáles son los factores que intervienen en la implementación de los servicios de consulta, sólo se describen los servicios de información, en especial, el uso de medios virtuales, electrónicos y redes sociales como una herramienta necesaria de comunicación interpersonal con el usuario y de promoción bibliotecaria (figura 7).

Figura 7. Indicadores para el estudio de las bibliotecas universitarias reportado por ACRL.



Fuente: PETROWSKI, M. J. (2013). Academic Library Trends and Statistics. ACRL. [Consultado: 2016-09-12]. Disponible en: <http://www.acrl.ala.org/acrlinsider/archives/7898>

Elaborado por: La autora.

Debido a que los servicios a distancia tienen una demanda considerable por parte de los usuarios, Michalis Gerolimos realizó un estudio que comparó 200 sitios web de las mejores universidades del mundo para el año 2008. El objetivo de este análisis fue identificar el uso de seis nuevos servicios provenientes de las redes sociales y medios de comunicación

instantánea como parte de los servicios de información dentro de las bibliotecas académicas.⁶⁴

Los servicios de información presentados en el informe del autor, muestra que los mensajes instantáneos, RSS, medios de transmisión en vivo, weblogs, tags y redes sociales, son los servicios que tienen una mayor demanda. El investigador concluye que este tipo de recursos electrónicos, no sólo se utilizan más que los servicios bibliotecarios de consulta convencionales, sino que las bibliotecas académicas en Estados Unidos tienen una fuerte inclinación hacia servicios de RSS y servicios de mensajería instantánea (IM).

Otros países también han realizado estudios similares como es el caso de la Oficina de Asociaciones Europeas de Bibliotecas, Documentación e Información (EBLIDA), quien publicó en el periodo 2013-2015 un estudio para 5974 bibliotecas universitarias que forman parte de este gremio en Europa⁶⁵

Los resultados de sus encuestas muestran datos estadísticos sobre el uso de los servicios bibliotecarios, el personal, entre otros aspectos relacionados con las evaluaciones de las bibliotecas universitarias en el contexto europeo para el periodo 2014-2015. Algunos países como Holanda no reportan datos significativos en el servicio de préstamo, pero al igual que los estudios realizados en Estados Unidos, el área de consulta y en específico, las redes sociales, es significativamente alto.

Por ejemplo, Reino Unido reporta más de 96 millones de préstamos, pero cerca de 115 millones de registros hacen uso de medios sociales. Aunque el estudio muestra como cada país mide los registros obtenidos comparando sus servicios presenciales con aquellos ofertados a distancia, todos los estudios presentados coinciden en que los usuarios prefieren consultar materiales digitalizados, y en los resultados se brinda mayor importancia a los

⁶⁴ GEROLIMOS, M. (2011). Services for academic libraries in the New Era. En: *The Lib-magazine*. 17(7/8). [en línea]. [Consultado: 2016-10-12]. Disponible: doi:10.1045/july2011-gerolimos

⁶⁵ EBLIDA (2015). Survey on Public and Academic Libraries. Knowledge and Information Center. [en línea]. [Consultado: 2017-01-09]. Disponible: <http://www.eblida.org/Activities/KIC/maps/academic-libraries-map/academic.html>

servicios de información, así el uso de redes sociales, esto se debe a que se le considera un medio de comunicación más amigable.

Dado que el contexto de las universidades muestra una notable tendencia hacia la convergencia tecnológica, determinar en qué medida se producen estos cambios o adaptaciones en el ámbito de las universidades europeas, requiere de un análisis más profundo. EBLIDA a través de su Centro de Información para el Conocimiento (KIC) realiza un estudio para monitorear la evolución de las bibliotecas públicas y académicas europeas cada año.⁶⁶

Su monitoreo es constante porque intentan seguir a los mismos encuestados reuniendo los mismos datos durante un período de tiempo, lo cual es útil para el análisis de cambios y tendencias. Aunado a ello, EBLIDA reconoce que la sociedad europea enfrenta nuevos desafíos en forma de desempleo, analfabetismo, migración y terrorismo, entre otros, y que estos ejes temáticos también se incorporarán en estudios posteriores.

El estudio de los servicios de consulta en el contexto de las universidades en Latinoamérica tiene una perspectiva que no solo se interesa por conocer cómo se producen los cambios tecnológicos, sino además en la sostenibilidad de las TIC. El uso de internet y el desarrollo de servicios virtuales es una limitante para el desarrollo equitativo de las bibliotecas universitarias y por ello la IFLA propone cinco estrategias clave para mejorar la situación en América Latina mediante el trabajo colaborativo de las asociaciones de bibliotecarios a nivel nacional, regional e internacional.

Los aspectos clave que integra la IFLA en sus estudios son:

1. Promover educación y entrenamiento, así como actividades (presenciales y a distancia) con el propósito de capacitar a los profesionales de la región en acciones

⁶⁶ EBLIDA. (2017). Academic Library Statistics. [en línea]. [Consultado: 2017-04-02]. Disponible en: <http://www.eblida.org/activities/kic/academic-libraries-statistics.html>

relacionadas con las tendencias reportadas en los informes de IFLA cada año, mismos que serán retomados en este estudio más adelante.

2. Promover el apoyo y promoción para todos los profesionales de la información en América Latina, para mejorar sus conocimientos en derechos de autor y permitir que las bibliotecas jueguen un papel importante en la colección preservación y una mayor disponibilidad de todo tipo de servicios físicos y materiales digitales en este contexto digital.
3. Desarrollar competencias y promover la educación (en persona y en línea) con el fin de capacitar a los profesionales de la región en acciones estratégicas y buenas prácticas en la recolección y preservación del patrimonio cultural.
4. Promover la promoción regional del papel de las bibliotecas y los profesionales de la información de la región como agentes de desarrollo responsables de garantizar el acceso a la información
5. Preservar la memoria de las actividades de los miembros de la sección y de los profesionales de la región y asegurar que estas actividades sean conocidas y promovidas a través de las TIC y las redes sociales.

Para cumplir su misión, IFLA a través de su filial IFLA-LAC promueve tres actividades estratégicas las cuales son:

1. Promover y fortalecer las asociaciones de bibliotecas, bibliotecarios y servicios de información de América Latina y el Caribe, sobre temas de derecho de autor, de promoción y de desarrollo sostenible de acuerdo con el Programa ONU-2030 y el Informe de Tendencias IFLA.

2. Construir y mantener contactos con otras Secciones, Programas y Grupos Especiales de la IFLA, así como con organizaciones, Instituciones y / o grupos externos, en beneficio de la profesión y de los servicios en América Latina y el Caribe.
3. Finalmente, fortalecer la Sección de América Latina y el Caribe para que pueda continuar su labor de promoción.

Se espera que, en el año 2020, todas las universidades tengan las mismas facilidades provistas para la modernización de sus espacios, así como políticas que permitan respaldar los programas de digitalización bajo un esquema de colaboración seguro y respetuoso de los derechos de autor. El papel de las asociaciones de bibliotecarios a nivel nacional, regional e internacional, juegan un papel muy importante para la formación y actualización de las competencias de los bibliotecarios de consulta, mismo que serán un factor de cambio que permita alcanzar las metas y proyectos propuestos por las instituciones.

1.6 TENDENCIAS PARA EL SERVICIO DE CONSULTA EN EL CONTEXTO UNIVERSITARIO

Las asociaciones de bibliotecarios y comités de expertos en el área de la Bibliotecología, en colaboración con IFLA, realizaron una serie de discusiones sobre los puntos clave para las tendencias de las bibliotecas en el futuro. El resultado de este debate expone cinco ejes temáticos transversales que son:

1. Las nuevas tecnologías, ¿ampliarán y limitarán el acceso a la información?
2. La educación en línea, ¿democratizará o interrumpirá el aprendizaje global?
3. Los límites de la privacidad y la protección de datos, ¿será definido?
4. Las sociedades hiper conectadas, ¿escucharán y potenciarán a las nuevas voces y grupos?

5. La economía mundial de la información, ¿se transformará con las nuevas tecnologías?⁶⁷

Resolver estos cuestionamientos y obtener un nivel de óptimo de crecimiento en las bibliotecas universitarias, requiere que se revisen además los siguientes elementos:

- 1.- La infraestructura tecnológica de las universidades.
- 2.- Modelo educativo y objetivos educativos de la institución.
- 3.- Las políticas de información y normas bibliotecarias.
- 4.- Asociaciones y grupos de trabajo colaborativo relacionados con las bibliotecas académicas.
- 5.- Presupuesto.

Estos aspectos son importantes, pero tienen la finalidad de evaluar la calidad de ciertos aspectos de los servicios de consulta para guiar a las bibliotecas universitarias con sus proyectos de planeación. No obstante que este tipo de análisis son necesarios, la tendencia en las publicaciones, sobre todo en el contexto anglosajón, brindan mayor relevancia al impacto y desarrollo de las TIC.

En los últimos diez años, las investigaciones relacionadas con el área de servicios de consulta describen diferentes perspectivas, todas ellas relacionadas con el uso de TIC; por un lado, el análisis de los servicios bibliotecarios se presenta en un contexto específico, así como el desarrollo de proyectos de sistematización de colecciones digitales. Por otro lado, se encuentran aquellos estudios relacionados con el acceso y problemas de interoperabilidad y finalmente, aquellos que estudian aspectos relacionados con sus cambios y prospectivas en plataformas digitales.

David Tyckoson, realizó un análisis de los servicios de consulta desde una perspectiva histórica en el año 2011 que muestra, entre otras cosas, cómo los métodos de comunicación

⁶⁷ IFLA. (2016). IFLA Trend Report. [en línea]. [Consultado: 2016-10-21]. Disponible en: <http://trends.ifla.org/update-2016>

entre el usuario y el bibliotecario han cambiado en cosas tan elementales como el uso de colecciones de referencia impresas, ya que antes se consideraban el orgullo de cualquier biblioteca universitaria, pero en la actualidad están desapareciendo a favor de los recursos en línea.⁶⁸

Otro de los cambios que señala el autor son las constantes adaptaciones tecnológicas para mejorar el servicio de consulta respecto a la tecnología que se utilizaba a finales del siglo XIX. Por ejemplo, cuando apareció el teléfono, los usuarios utilizaban la línea telefónica para sus consultas, pero como se sobresaturó y apareció el correo electrónico, el servicio de consulta comenzó a darse a partir de este medio. Nuevamente el problema apareció porque el correo electrónico no es dinámico, pero apareció el chat en línea y fue posible tener más interacción con el usuario.

Es probable que aparezcan inconvenientes con el uso de nuevas herramientas tecnológicas pero el verdadero desafío es equilibrar todos estos medios para que el usuario que asiste a la biblioteca y también lo hace de forma remota, pueda recibir respuesta a sus preguntas. En este sentido, los bibliotecarios de consulta son los responsables de monitorear estas tecnologías y determinar cuáles serán utilizadas en su institución y quiénes serán los encargados de asumir esa responsabilidad.

Las tendencias planteadas por Fred Bardhard y Jeanette Pierce, plantean la posibilidad de crear la biblioteca del futuro con una perspectiva omnipresente, a través del uso de la computación móvil. La idea del bibliotecario itinerante aparece regularmente en la literatura como una alternativa potencial a sentarse detrás de un escritorio y esperar pasivamente a que los usuarios se enfoquen con preguntas o incluso esperen una consulta virtual.⁶⁹

⁶⁸ TYCKOSON, D. (2011). Issues and Trends in the management of reference services. A historical perspective. En: *Journal of Library Administration*. 51(3) : 259-278.

⁶⁹ BARNHART, F. D., PIERCE, J. E.(2011) Becoming Mobile: Reference in the Ubiquitous Library. En: *Journal of Library Administration* 51(3): 279-290.

Aunque este tipo de servicios es relativamente nuevo, los autores señalan que una de las ventajas más sobresalientes es que se puede brindar apoyo al usuario, en cualquier lugar y en cualquier momento. Joan Lippincott⁷⁰ y Lilia Murray⁷¹ señalan que además de la movilidad, su verdadero potencial radica en que permite personalizar el aprendizaje y proporcionar instrucción al mismo tiempo que se atienden respuestas más simples como lo hace el servicio bibliotecario de consulta tradicional.

La mercadotecnia en la “*web móvil*” se ha convertido en terreno fértil para cualquier proveedor de productos y servicios. Según datos del Banco Mundial, en los Estados Unidos se registró que del año 2011 al 2015; de cada 100 habitantes, 98 personas pagaron por servicios de telefonía y para el año 2020 se espera que cerca del 62% del acceso a internet, será móvil.⁷²

Algunas de las nuevas demandas de instrucción para los bibliotecarios de consulta en el ámbito de los dispositivos móviles es la consulta de apps que permita que los usuarios puedan crear sus propios *mash-ups*. Esto demuestra que más allá de la creación de contenidos didácticos, los dispositivos móviles también generan usuarios pro-consumidores (wikis, Instagram, google maps) a través de sus teléfonos inteligentes. Para que esto sea posible es necesario que los bibliotecarios de consulta tengan una conciencia innovadora y que vaya acorde a la realidad de la institución.

El futuro de las bibliotecas como un organismo social y cultural de organización y transmisión del conocimiento, depende de la configuración de sus servicios porque los procesos de transformación existentes y aquellos que se proyectan para corto plazo tendrán modificaciones profundas en el mismo sistema educativo.

⁷⁰ LIPPINCOTT, J. K. (2010). A mobile future for academic libraries. *Reference Services Review*, 38(2), 205–213

⁷¹ MURRAY, L. (2010). Libraries “like to move it, move it.” *Reference Services Review*, 38(2), 233–249.

⁷² DAVID, R. S. (2015), Digital inclusión and mobile taxation in Mexico.[en línea]. London, Deloitte. [en línea]. [Consultado: 2016-01-03]. Disponible en: http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wpcontent/uploads/2015/09/GSMA_Mexico-Report_WEB.pdf

No obstante, en los últimos diez años se han creado diversas herramientas tecnológicas capaces de realizar tareas simples que no requieren la intervención del bibliotecario. Por ejemplo, el sistema de autoservicio instalado en la Universidad Estatal de California en el campus de *Long Beach*, muestra el uso de un dispositivo llamado *robotic book* que selecciona los libros de los estantes mediante el catálogo electrónico y un robot programado para la recuperación de estos documentos no requiere ayuda del bibliotecario.⁷³

Como señalan Richard Boop y Linda Smith, la tendencia en el servicio de consulta para las bibliotecas digitales probablemente cambiará los nexos de comunicación entre el usuario y el bibliotecario y los medios utilizados para tal fin. Sin embargo, en un mundo inmerso en el uso intensivo de TIC se les define como “*el conjunto de transacciones de información de la biblioteca con el usuario a través de medios como la telefonía, correos electrónicos, chats, mensajería instantánea*”.⁷⁴

Los medios que se utilizan para asesorar al usuario dependen enteramente de los criterios de asistencia de cada biblioteca y de la comunidad académica a la que se brindan. Al respecto, existe una notoria transformación en los medios y los fines que se persiguen son: asesoría personalizada, acceso y uso de los recursos de información de la biblioteca y aprendizaje colaborativo.

⁷³ THRINH, B. (2009). CSLUB Library Robotic Book Self. [video]. Consultado [2017-06-02]. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=-08KLZRj1Pc>

⁷⁴ *Op. Cit.* BOOP, R., SMITH, L. (2000). p. 47

CAPÍTULO

2

**MODELOS DE SERVICIO DE
CONSULTA**

2.1 MODELOS: FUNCIONES Y CARACTERÍSTICAS

Los modelos son un recurso fundamental para el método científico, ya que se definen como una representación que “*pretende crear un entendimiento de la realidad de las cosas, procesos o sistemas que le interesan al investigador.*”⁷⁵ En general son construcciones racionales y para ser eficaces deben representar ciertos factores abstractos de un conjunto de fenómenos, además de una teoría validada de ellos.

Cuando se crean modelos para el estudio de las cosas, procesos, sistemas u cualquier otro fenómeno de interés, existen tres premisas importantes a considerar:⁷⁶

- a) Un modelo no puede ser la realidad (entendida como todo aquello que la sociedad acepta como verdadero), sólo la representa.
- b) Esquematiza los conceptos y teorías que conforman esta realidad sobre las cosas, procesos, sistemas o fenómenos.
- c) Los modelos dependen del criterio del investigador.

Estas premisas permiten observar que un modelo es una propuesta fundamentada teóricamente por el investigador, con la finalidad de entender el funcionamiento de un fenómeno y en caso de ser necesario resolver una problemática. En general, su estructura básica se caracteriza por tener los siguientes elementos fundamentales:⁷⁷

- 1) Un grupo de conceptos básicos (definiciones, tipos, indicadores, variables, objetivos).

⁷⁵ DÍAZ, L. (2005), *El modelo en la ciencia y la cultura*, México, Siglo XXI, UNAM, 136 p.

⁷⁶ BUNGE, C. (1999). Introduction to reference and information services. Englewood, CO: Libraries Unlimited. pp. 33-34.

⁷⁷ WILLER, D. 1969. La sociología científica. Teoría y métodos. Amorrortu, Buenos Aires. Argentina. pág. 46.

- 2) Un principio racional que explique la naturaleza de los fenómenos incluidos en el modelo (las relaciones que existen entre los conceptos básicos y lo que les define).
- 3) Una estructura que explique el mecanismo.

Los modelos son útiles para desarrollar teorías porque como menciona Marcia Bates “*son un tipo de proto-teorías, una propuesta tentativa de relaciones, con las cuales podemos probar su validez*”. Este factor es clave en las ciencias exactas porque parte de los estudios experimentales buscan reproducir los mismos resultados con exactitud, sin embargo, en las ciencias sociales estas representaciones se utilizan principalmente para cumplir tres funciones básicas:⁷⁸

- a) Organizar. Orden e interrelación de los conceptos para percibir el fenómeno en su totalidad.
- b) Heurística. Explicar la realidad.
- c) Previsora. Prever un futuro escenario para controlar ciertos acontecimientos.

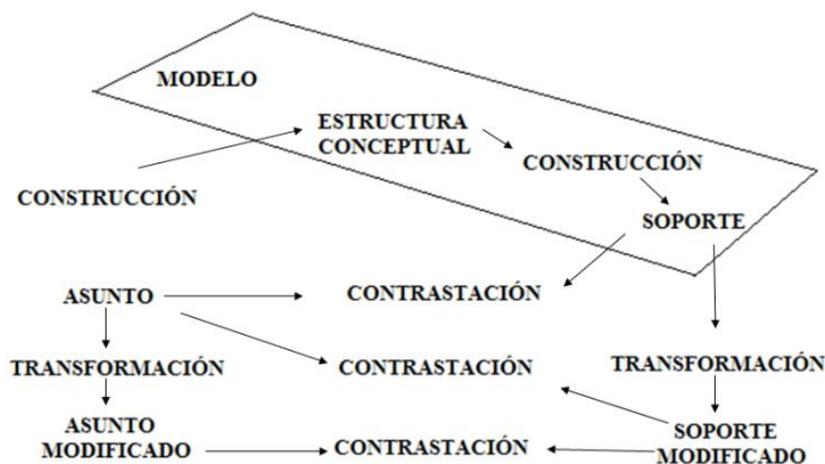
El alcance de un modelo depende directamente de los datos que se tienen sobre el proceso, sistema u objeto de estudio de la investigación, por lo que, si el investigador cuenta con la información necesaria para prever escenarios futuros, quiere decir que debió organizar, explicar, describir la realidad previamente.

Los modelos no son excluyentes entre sí porque tienen un flujo constante de información algo que Mario Casanueva define como “*el sentido en el cual se transmite el conocimiento en la construcción y contrastación de modelos*”. Este sistema explica que la construcción y el desarrollo de un modelo tienen al menos tres etapas (construcción conceptual,

⁷⁸ BATES, J. M. (2005). Theories of information behavior. EUA. Karen E. Fisher; Sandra Erdelez; Lynne McKechnie (eds.). ASIST Monograph Series. pp. 1-25.

transformación y asunto modificado) en las que la contrastación es un proceso importante, como se observa en la figura 8.⁷⁹

Figura 8. Flujos de información necesarios para la contrastación de un modelo en construcción.



Fuente: CASANUEVA M. L. (2005). Los modelos en la filosofía de la ciencia en el siglo XX. En: El modelo en la ciencia y la cultura. México. SIGLO XXI. José Luis Díaz (ed. Coord.). p. 50.

La contrastación permite que el esquema conceptual y el soporte inicial de un modelo, pueda mejorar, lo cual tiene una connotación positiva durante el proceso de construcción. Aunque también es importante señalar que en algunos casos pueden generar una impresión incompleta por ser una construcción temporal de la realidad.

De acuerdo con la clasificación propuesta por Gilberto De Andrade existen por lo menos diez modelos que son utilizados de manera recurrente en las ciencias sociales y al menos cinco en otras áreas. La categorización presente en la tabla 7 muestra como cada modelo tiene diferentes objetivos, aunque esto no significa que sean excluyentes, de tal forma que también pueden presentar derivaciones.⁸⁰

⁷⁹ CASANUEVA M. L. (2005). Los modelos en la filosofía de la ciencia en el siglo XX. En: El modelo en la ciencia y la cultura. México. José Luis Díaz (ed. Coord.). SIGLO XXI. pp. 29-53.

⁸⁰ DE ANDRADE MARTINS, G. (2006). Hablando sobre teorías y modelos en las ciencias contables. En: Actualidad contable. FACES. 9 (13) : 47-48.

Tabla 7. Tipos de modelos y sus características.

MODELO	DESCRIPCIÓN	EJEMPLO
ANALÓGICO	Conjunto de propiedades utilizadas para representar otro conjunto de propiedades asociadas con el sistema que está siendo representado.	Simulador de formaciones tectónicas.
CONCEPTUAL	Hace referencia a cuadros conceptuales en donde se relacionan un conjunto de elementos determinados, conteniendo además postulaciones sobre la naturaleza de los fenómenos representados a través de dichos conceptos. Los modelos conceptuales se caracterizan por un grado elevado de abstracción.	Diagramas de flujo.
DESCRIPTIVO	Explican algún fenómeno tal y como se representa o funciona. La utilidad de estos modelos reposa básicamente en la posibilidad de resolver un problema específico de decisión.	Manual de procedimientos, Manual de uso.
DETERMINISTA	Los modelos deterministas cuentan con la particularidad de que los datos empleados y el fenómeno estudiado se conocen de manera total. Es decir que las fórmulas utilizadas son de tal exactitud, que lograrán obtener un resultado preciso.	Ley de Gravitación de Newton.
ESTOCÁSTICO	A diferencia de los modelos deterministas, en esta clase de modelo no se conocen los datos con exactitud, de manera que se observa un cierto grado de incertidumbre. Como consecuencia, el resultado obtenido representara una probabilidad y no una certeza total.	Número de caras que aparecen en un volado realizado diez veces y su representación matemática.
EXPLICATIVO	Estructuras concretas, específicas, con relación a la teoría o una parte de una teoría.	Imágenes, esquemas, diagramas.
FÍSICO	Son especificaciones de los modelos explicativos.	Modelo de Copérnico, Modelo atómico de Bohr.
FORMAL	También denominadas teoréticas abstraen de forma lógica los modelos físicos.	Programas de computación que manejan los robots.
GRÁFICO	Incluyen la figuración de datos numéricos por medio de técnicas graficas determinadas, tales como símbolos o vectores. A partir de los mismos se representa visualmente relaciones entre los elementos involucrados	Imágenes y gráficas.
ICÓNICO	Representaciones en escala reducida del objeto real.	La maqueta de un edificio en construcción.
NORMATIVO	Trata de cuestiones relativas a lo que debería de ser una determinada decisión, refiriéndose a la optimización de una determinada variable.	Reglamento interno de una asociación.
NUMÉRICO	Las circunstancias de inicio y la realidad física son simbolizadas por medio de una serie numérica. Con la aplicación de un método	Una ecuación matemática, una gráfica, un mapa de temperaturas, entre otros.

MODELO	DESCRIPCIÓN	EJEMPLO
	específico se adquiere un resultado también de carácter numérico que proporciona las consecuencias o derivaciones de las condiciones dadas al principio.	
PREDICTIVO	Se construyen con el propósito de prever el comportamiento de eventos futuros en función de un conjunto de variables de decisión y del ambiente.	Representación de temperaturas, simulación de ventas, entre otros.
SIMBÓLICO	Corresponden a expresiones matemáticas que procuran reflejar la estructura del sistema que representan.	Representación de procesos, diagramas, gráficas, ecuaciones, entre otras.
TAXONÓMICO	Estructuran procedimientos para la clasificación de eventos, entidades, datos.	Diagramas de flujo, gráficas pero con un sistema de clasificación.

Fuente: DE ANDRADE MARTINS, G. (2006). Hablando sobre teorías y modelos en las ciencias contables. En Actualidad contable FACES. 9 (13) : 42-53.

Elaborado por: La autora

Mikael Krogeus y Román Tschäppeler mencionan que el entendimiento del mundo y su funcionamiento es más sencillo mediante modelos porque *“las personas percibimos las ideas en primer lugar como imágenes y luego en palabras”*.⁸¹ Sin embargo, en el análisis de los procesos de comunicación Rodrigo Alsina⁸² señala que se debe partir de la producción, circulación y consumo de la información.

En el entendimiento de que los servicios son un aspecto que involucra un proceso de comunicación científica inmerso en una sociedad que precisa la creación del conocimiento como parte fundamental de su desarrollo, el uso de modelos es una herramienta útil para el entendimiento de la realidad compleja.

Debido a que los servicios bibliotecarios son procesos en donde se involucran situaciones, eventos, personas y otros aspectos que, por su naturaleza, no pueden ser medidos en su totalidad, los modelos utilizados en el análisis de sus elementos son por lo general un

⁸¹ KROGERUS, M., TSCHÄPPELER, R. (2012). The change book: Fifty models to explain how things happen. London. Profile Books Ltd. pp. 3

⁸² ALSINA, M. R. (1995). Los modelos de la comunicación. Madrid, Tecnos. 174 p.

mecanismo teórico-conceptual que permite explicar y describir el funcionamiento de un proceso o un sistema en el cual se tiene un interés específico, tal y como lo muestran los estudios que se presentan a continuación.

2.2 USO DE MODELOS EN LOS ESTUDIOS DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Los servicios bibliotecarios son un proceso de comunicación científica necesario para el desarrollo de conocimiento en cualquier país en donde se apremia la creación de conocimiento y por lo tanto el uso de modelos para su estudio es utilizado con diversos fines.

De acuerdo con la revisión de la literatura, los estudios más recurrentes se centran en aspectos como: el comportamiento informativo de los usuarios, los aspectos educativos de la profesión, la creación de bibliotecas virtuales, desarrollo de tecnología y contenidos digitales.

El uso de modelos para el estudio de los servicios bibliotecarios es importante por tres razones principales:

1.- Permiten explicar todos los elementos que intervienen en el proceso de comunicación entre el bibliotecario y el usuario debido a que su implementación es compleja pero su transformación y desarrollo tiene un impacto significativo en el resto de las actividades cotidianas de la biblioteca.

2.- Ordenan e interrelacionan los factores externos e internos que intervienen en la implementación y desarrollo del servicio, lo cual hace posible entender los alcances y limitaciones del servicio bibliotecario en diferentes contextos.

3.- La creación de espacios virtuales de aprendizaje, contenidos digitales y servicios bibliotecarios y de consulta a través de dispositivos móviles ha generado nuevos espacios de intercambio de información académica y colaboración bibliotecaria internacional.

Aunque los estudios que hacen uso de modelos para el análisis de servicios bibliotecarios retoman diversas temáticas que no profundizan en la forma en la que se brindan estas actividades, la revisión de la literatura realizada en esta investigación muestra que la mayor parte tiene una notable prioridad por la implementación y desarrollo de proyectos tecnológicos.

En la escuela de pensamiento estadounidense el uso de modelos para el estudio de los servicios bibliotecarios fue una perspectiva económica que surgió como una propuesta para unificar los servicios técnicos y públicos bajo una perspectiva administrativa. El modelo de administración bibliotecaria por grupos de trabajo e integración participativa creado por el Colegio Dickinson en 1975 (*group decision-making model*), fue un concepto innovador que comenzó a ser un ejemplo para las bibliotecas académicas en todo el mundo.⁸³

Este modelo parte de la premisa de que la biblioteca necesita ser administrada como una entidad que pertenece a un espacio público y que maneja bienes que tienen un valor económico. Otro dato interesante es que propone la rotación de los bibliotecarios dentro de la biblioteca, demostrando su competitividad en un determinado número de áreas, lo que funcionó muy bien en el contexto de las bibliotecas académicas hasta finales de siglo XX.⁸⁴

En Europa a principios del siglo XXI, comenzaron a plantearse otro tipo de propuestas orientadas al desarrollo de diferentes esquemas de organización para sus servicios bibliotecarios. Sin embargo, debido a la notable influencia norteamericana en la formación y enseñanza bibliotecaria de profesionales de la información en América Latina, la mayor parte de los estudios sobre modelos y servicios bibliotecarios publicados en la literatura de

⁸³ KAPLAN, L. (1988). *On the road to participative management: the American academic library*. En: *Libri*. 38(4): 314-320.

⁸⁴ MCKINZIE, S. (2000). Twenty-five years of collegial management: The Dickinson College model of revolving leadership and holistic librarianship. *Library Philosophy and Practice* 2 (2), p. 1-11. 2000.

finales del siglo XX y principios del siglo XXI se enfoca en los procesos de gestión bibliotecaria, evaluación y desarrollo tecnológico.

En un estudio realizado por Araceli Noguez se muestra que, en las bibliotecas digitales, el uso de modelos explicativos y descriptivos es más recurrente, porque facilitan el análisis de las variables que se utilizan para ofrecer servicios a distancia.⁸⁵ Por ejemplo, en el modelo para la formación de usuarios propuesto por Hernández Salazar, se muestra el diseño de programas de asistencia al usuario en el uso de tecnologías, a través de un sitio web respaldado por un programa denominado HUMANITAS.⁸⁶

Por otro lado, en el trabajo de Tarango Ortiz y Hernández Orozco⁸⁷ se utiliza un modelo descriptivo para evaluar a las bibliotecas universitarias y en el caso del proyecto de Oscar Arriola y Katya Butrón⁸⁸ se muestra un modelo explicativo que se presenta en dos niveles: macro evaluación y micro evaluación, aunque en el segundo caso se investiga cómo opera un sistema y por qué trabaja a un determinado nivel.⁸⁹

Existen otro tipo de estudios relacionados con los factores que intervienen en las necesidades de información y la satisfacción del usuario, como es el caso del modelo teórico Necesidades de Información (NEIN). Calva González explica el comportamiento informativo, la satisfacción de los usuarios y los elementos que intervienen en este proceso mediante tres fases: el surgimiento de las necesidades de información, comportamiento informativo y la satisfacción del usuario.⁹⁰

⁸⁵ NOGUEZ ORTÍZ, A. (2010). Evaluación de las bibliotecas digitales: su teoría y modelos. En: Investigación Bibliotecológica. 24(52): 97-115.

⁸⁶ HERNÁNDEZ SALAZAR, P. (2004). Modelo para generar programas sobre la formación en el uso de tecnologías de información. Ciudad de México. UNAM. 108 p.

⁸⁷ TARANGO ORTÍZ, J., HERNÁNDEZ-OROZCO, G. (2009). Evaluación de bibliotecas universitarias: un modelo de avance y desarrollo. En: Revista Interamericana de Bibliotecología. 3(2). p. 147-175

⁸⁸ ARRIOLA NAVARRETE, O., BUTRÓN YÁÑEZ, K. (2008). Un acercamiento a la evaluación de bibliotecas. En: Biblioteca Universitaria. 2(2): p. 108.

⁸⁹ Es interesante mencionar que desde la perspectiva de Lancaster la micro evaluación de los servicios bibliotecarios está relacionada con la identificación de factores que afectan la cantidad de uso y el grado de satisfacción del usuario, y deberá considerar factores de calidad, tiempo y costos (LANCASTER, F. W. (1996). Evaluación de la biblioteca. Madrid. ANABAD. p. 1

⁹⁰ CALVA GONZÁLEZ, J. J. (2004). Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos. México. UNAM. CUIB. pp. 54-167.

Como se observa, no todos los estudios no profundizan en la dinámica de comunicación de información entre los bibliotecarios y los usuarios, así como los beneficios que sugiere el uso de TIC respecto al modelo tradicional. Si el reto de las universidades y sus sistemas bibliotecarios es la innovación y desarrollo bibliotecario para el fortalecimiento de las actividades docentes, de investigación y alfabetización informacional, el estudio de los modelos de servicio de consulta es un tema que merece un análisis más profundo.

2.3 TIPOS DE MODELOS DE SERVICIO DE CONSULTA

El servicio de consulta requiere uso de modelos explicativos, descriptivos y conceptuales, pero el criterio del investigador es un factor clave para su aplicación. Autores como Fernández Kenji y Galvão Baptista⁹¹ utilizan un modelo conceptual que permite conocer la interacción entre usuario y biblioteca en el servicio de consulta basado en competencias o habilidades conversacionales en un contexto específico.

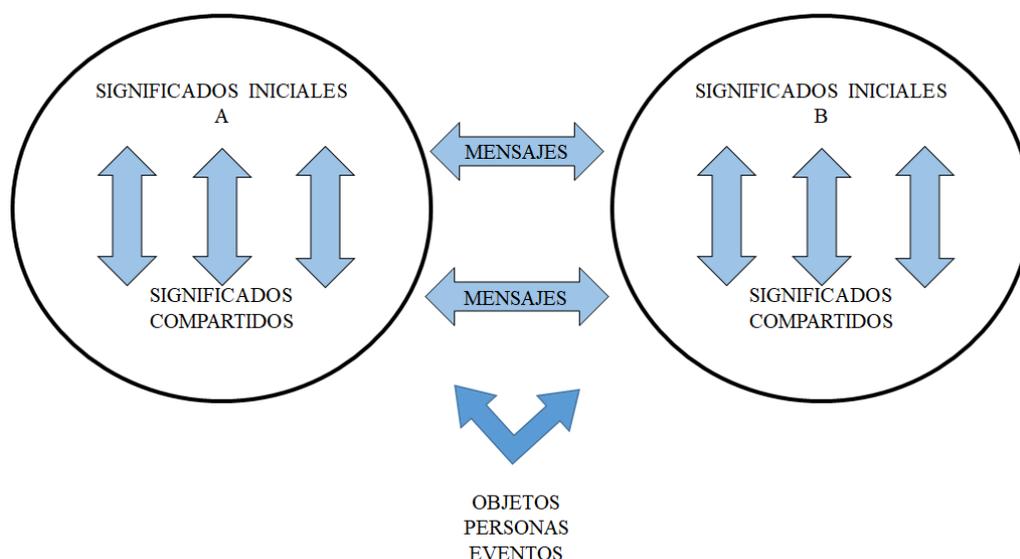
En la adaptación del modelo propuesto por Diaz Bordenave⁹² y aplicada a los servicios de consulta por Fernández Kenji y Galvão Baptista, se muestra que para poder fortalecer a ambas partes (usuario-biblioteca), a través del servicio de consulta, es necesario en primer término construir una realidad compartida (figura 9).

Como se explica, el punto de partida es el diálogo entre el usuario y el bibliotecario, dos personas que tienen habilidades, conocimientos, experiencias, actitudes, creencias, valores y signos corporales diferentes, pero comparten un contexto que les permite entender cómo funciona la realidad que los involucra.

⁹¹ FERNÁNDEZ KENJI, I., GALVAO BAPTISTA, S. (2012). Modelo conceptual de comunicación de información para estudios de integración informacional basado en competencias conversacionales en servicios de referencia. En: *Perspectivas en Ciencias de la Información*. 17 (1): 177.

⁹² DIAZ BORDENAVE, J. (1994). Participative communication as a part of building the participative society. En: White, Shirley, A., Org. *Participatory communication - Working for change and development*. New Delhi, Sage Publications. pp. 35-48.

Figura 9. Significados iniciales y compartidos



Fuente: INAZAWA, I., GALVAO BAPTISTA, S. (2012). Modelo conceptual de comunicación de información para estudios de integración informacional basado en competencias conversacionales en servicios de referencia. En: *Perspectivas de Ciencias de la Información*. 17(1), p. 177.

Dado que las universidades en el siglo XXI tienen nuevos métodos de aprendizaje, esta realidad compartida puede ser inequitativa. De acuerdo a lo que señala Dídac Martínez, los modelos de servicio de consulta basados en TIC para la biblioteca universitaria, tienen dos vertientes principales:⁹³

- 1) La transformación de la biblioteca presencial en un centro abierto durante amplios horarios con recursos disponibles para el aprendizaje de todo tipo. También se refuerza la idea social de encuentro y comunicación de la comunidad universitaria.
- 2) La configuración de un nuevo equipamiento a partir de una fuerte apuesta tecnológica en sus servicios, con una biblioteca digital que aglutina los sistemas de información.

⁹³ MARTÍNEZ, D. (2004). El Centro de Recursos para el Aprendizaje (CRAI): nuevo modelo de biblioteca universitaria. UPC. pp. 3-12.

Los modelos de servicio de consulta representan diferentes teorías respecto a los procesos e innovaciones que se realizan dentro de una biblioteca para hacer más eficiente el acceso y uso de sus recursos. En ellos se describen, explican y analizan los factores que intervienen en la implementación y desarrollo de la comunicación y transferencia de información entre los bibliotecarios y los usuarios, así como los medios y estrategias que los bibliotecarios de consulta realizan con el propósito de resolver las necesidades de su comunidad.

En un estudio exploratorio realizado durante noviembre del año 2017, se revisaron tesis, libros, revistas arbitradas y bases de datos especializadas en Bibliotecología y Ciencias de la Información (REDALYC, INFOBILA, Scielo, DIALNET, LISA, TESIUNAM) con las palabras clave *servicio de información, servicio de consulta, servicio de referencia, modelos* y se encontró que de un total de veinticinco mil títulos sólo 1,5% de los documentos tienen una relación directa con servicios de consulta, de los cuales el 98% son artículos en inglés y de estos el 80% son autores que trabajan en bibliotecas universitarias estadounidenses.

En general, cuando se analizó el contenido de los documentos, sólo el 19 % de los trabajos presentados realizan un análisis práctico o teórico de los modelos de servicio de consulta que son utilizados en las bibliotecas universitarias. Al igual que la categorización que realiza David Tyckoson, en esta revisión de la literatura se observa que existen cuatro tipos de modelos predominantes: *el modelo tradicional (liberal), el modelo de enseñanza-biblioteca (conservador), el modelo de referencia virtual y el modelo escalonado (Triage model)*.⁹⁴

El rumbo de las investigaciones en cada estudio y cada modelo tiene sus propias particularidades, dado que en el contexto de las universidades estadounidenses se dispone de recursos tecnológicos de vanguardia, financiamiento y personal profesional que les permite experimentar e innovar con el esquema de trabajo que les resulte más productivo.

⁹⁴ Ibídem, pp. 193-195.

Por esta razón, en búsqueda de los alcances que los modelos de servicio de consulta pueden presentar en un estado ideal, el objetivo del análisis de contenido de los documentos fue identificar las características de los elementos que los conforman, las experiencias, y percepciones del personal bibliotecario, las aplicaciones técnicas y problemáticas relacionadas con la implementación y el desarrollo de TIC relacionada con este tipo de servicios.

En general, se observa que los autores que estudian los cambios tecnológicos implícitos en la atención al usuario han desarrollado dos vertientes de investigación: el trabajo colaborativo y la creación de programas especializados en recolectar datos de consumo de información por parte de las comunidades universitarias.

Por citar algunos ejemplos, los trabajos presentados por Amy Brunvand [et. al.],⁹⁵ Caroline Cason [et.al.]⁹⁶ Maryvon Côté [et. al.],⁹⁷ Hazel Davis,⁹⁸ muestran como el uso de recursos de libre acceso como Wikipedia, redes sociales, entre otros tipos de sistemas colaborativos son una estrategia recurrente en el servicio de consulta.

En el caso de Lesley Moyo su análisis muestra como las universidades están desarrollando nuevos programas para la creación de una red viva de expertos que suministran información instantánea a través de chats, teléfono, correo electrónico, en este caso se

⁹⁵ BRUNVAND, A. (2004). Integrating library reference services in a online information literacy course. [en línea]. En: *Journal of Librarianship and Information Science*. 40(4) : 269-286. [consultado: 2017-05-02]: Disponible en: http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J136v09n03_12

⁹⁶ CASON BARATT, C.; ACHESON, P.; LUKEN, E. (2010). Reference models in the electronic library: the Miller learning center at the University of Georgia. [en línea]. En: *Reference and user services quarterly*. 56(1): 36-46. [consultado: 2017-05-02]. Disponible en: <http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/00907321011020716>

⁹⁷ COTÉ, M.; KOCHKINA, S.; MAWHINNEY, T. (2016). Do you want to chat? Reevaluating organization of virtual reference service at an academic library. [en línea]. En: *Reference and user services quarterly*. 56(1) : 36-46. [consultado: 2017-05-02]. Disponible en: <https://journals.ala.org/index.php/rusq/article/view/6091>

⁹⁸ DAVIS, M. H. (2000). Distance learning students and library services. [en línea]. En: *Community and Junior College Libraries*. 9(2) : 3-13. [consultado: 2017-05-03]. Disponible en: http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J107v09n02_02

presenta el proyecto de un software llamado Voxer PTT para el Instituto Tecnológico de la Universidad de Virginia.⁹⁹

Otro ejemplo de las investigaciones en el modelo de servicio de consulta virtual realizadas por las universidades estadounidenses es el caso de William Breitbart [et. al.] en la biblioteca Pollak de la Universidad Estatal de California, quienes utilizan el servicio de mensajería instantánea (MI Meebo's) para mejorar las consultas directas, asistencias de investigación e instrucción y al mismo tiempo construir una relación más cercana a su comunidad.¹⁰⁰

Aunque las TIC se presentan en la mayor parte de los estudios, también existen documentos que describen el papel del bibliotecario de consulta en la formación de docentes e investigadores de manera presencial y a distancia. Tal es el caso de los trabajos realizados por Steven Deineh,¹⁰¹ Emily Rogers y Howard Carrier,¹⁰² Denis Agosto [et. al],¹⁰³ Susan Avery, Jim Han y Melissa Zilic, entre otros.¹⁰⁴

En relación con los estudios que tienen una inclinación hacia el análisis de los servicios presenciales con la finalidad de prever las dudas recurrentes de la comunidad de usuarios en

⁹⁹ MOYO, L.; NARDINE, J. (2015). A living network supports reference on the go. [en línea]. En: IFLA WLIC 2013. Singapore. [consultado: 2017-05-02]. Disponible en: <http://library.ifla.org/132/1/152-moyo-en.pdf>

¹⁰⁰ BREITBACH, W. (2009). Reference services and services using Meebo's embedded IM for academic reference services: a case of study. [en línea]. En: Reference services review. 57(1) : 83-98. [consultado: 2017-05-02]. Disponible en: <http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/00907320910935011>

¹⁰¹ DEINEH, S.; MIDDLEMAS, J.; MORRISON, P. (2011). A new service model for the reference desk: the student research center. [en línea]. En: Library philosophy and practice. EUA. University of Idaho. [Consultado: 2017-05-01]. Disponible en: <http://www.uidaho.edu/>

¹⁰² ROGERS, E.; CARRIER, S. H. (2017). A qualitative investigation of patron's experiences with academic library research consultations. [en línea]. En: Reference services review. EUA. Emerald Group Publishing. 45(1): 18-37. [consultado: 2017-05-02]. Disponible en: <http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/RSR-04-2016-0029>

¹⁰³ AGOSTO, D. E.; ROZAKLIS, L.; MCDONALD, C.; ABELS, E. (2011). A model of the reference and information service process. [en línea]. En: An educator's perspective. 50(3) : 235-244. [Consultado: 2017-05-02]. Disponible en: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.474.6175&rep=rep1&type=pdf>

¹⁰⁴ AVERY, S.; HAHN, J.; ZILIC, M. (2008). Beyond consultation: a new model for librarian's office hours. [en línea]. En: Public services quarterly. 4(3): 187-206. [consulta: 2017-05-02]. Disponible en: <https://experts.illinois.edu/en/publications/beyond-consultation-a-new-model-for-librarians-office-hours>

las bibliotecas universitarias, existen modelos que establecen un sistema de clasificación de respuestas con la finalidad de crear estadísticas, como es el caso del Modelo Warner presentado por Harry Meserve [et. al.], en la Universidad Estatal de San José en California.¹⁰⁵

De la misma forma, Neil Hollands¹⁰⁶ analiza como el diseño de un servicio de consulta que utiliza la asesoría de lecturas para promover los recursos de la biblioteca, es una estrategia que permite establecer una relación de confianza más efectiva en las consultas presenciales debido a que como menciona el autor, esto permite optimizar el uso de las colecciones.

En general, cada modelo presentado en el análisis tiene sus propias características y de acuerdo con sus autores, permiten conocer una serie de parámetros que nos ayudan a entender de manera más clara y descriptiva, cuál es el esquema de trabajo que siguen las universidades y sus bibliotecas en la implementación y desarrollo del servicio de consulta.

Aunque se pueden seguir analizando otros estudios citados en la bibliografía de este capítulo, la revisión de la literatura demuestra que, si bien existen variaciones de los modelos de servicio de consulta, cada propuesta representa en parte los alcances y limitaciones de los objetivos institucionales y por otro lado la visión de sus bibliotecarios respecto a lo que es mejor para mejorar la comunicación entre los usuarios y sus recursos de información.

No obstante, esto no significa que cada modelo sea excluyente y que no sea posible integrar diferentes elementos de un tipo a otro, pero si permite reconocer los alcances y limitaciones de cada propuesta y si esto es en cierta forma contribuye a que la biblioteca pueda establecer un proceso de comunicación confiable y eficaz para mejorar las necesidades de información de su comunidad.

¹⁰⁵ MESERVE, H. C.; BELANGER, S. E.; BOWLBY, J.; ROSENBLUM, L. (2009). Research statistics: applying the “Warner model” of reference question classification to streamline research services. [en línea]. En: Reference and user services quarterly. 48(3) : 247-258. EUA. ALA. [consultado: 2017-05-02]. Disponible en: https://www.jstor.org/stable/20865081?seq=1#page_scan_tab_contents

¹⁰⁶ HOLLANDS, N. (2006). Improving the model for interactive reader’s advisory service. Trott Barry, ed. En: Reference and user service quarterly. 45(3) : 205-212.

2.3.1 MODELO DE SERVICIO DE CONSULTA LIBERAL (TRADICIONAL)

El primer modelo es el que se conoce como tradicional porque fue el esquema de trabajo que persistió durante miles de años en las bibliotecas antes de que se reconociera al servicio de consulta como tal. Este modelo se caracteriza porque el bibliotecario trabaja en un escritorio o mostrador y maneja todo tipo de consultas de forma personalizada, desde preguntas directas hasta investigaciones con un nivel de análisis muy preciso.

El papel del bibliotecario es básicamente, responder a las preguntas del usuario y proporcionar servicios de asesoría al lector y para ello, los usuarios reciben atención y asesorías individuales, aunque puedan tener que esperar cuando el bibliotecario esté ocupado. Este modelo hace hincapié en los valores del servicio personal, el acceso a la información, el conocimiento de la disciplina y las colecciones, así como la precisión, la puntualidad, la instrucción (sin fines pedagógicos) y la minuciosidad.

Para Julis Dilevko, las actividades en el trabajo del bibliotecario de consulta que implican asesorar al lector, mantenerse al corriente de los acontecimientos y las fuentes de información para anticipar preguntas futuras, así como las responsabilidades de recopilación, son características del modelo de servicio de consulta tradicional que colocan el trabajo del bibliotecólogo profesional en un nivel muy bajo de profesionalización.¹⁰⁷

Aunque este modelo es básico en los servicios de consulta, en la última década se ha vuelto insuficiente debido a que las demandas de la comunidad universitaria (alumnos, docentes, investigadores), superan la capacidad de atención y asesorías individuales. Por otro lado, el bibliotecario responsable debe darse el tiempo para cumplir con otro tipo de actividades además de la entrevista personalizada con cada usuario.

¹⁰⁷ DILEVKO, J. (2001). An ideological analysis of digital reference service models. En: Library Trends. 50 (2): 221-222.

En la opinión de Steve Coffman y Matthew Locke, este tipo de actividades pregunta-respuesta directa, no son rentables para una biblioteca, e inclusive, los autores afirman que de acuerdo con sus estudios cerca del 80% de todas las consultas podrían no requerir bibliotecarios profesionales.¹⁰⁸

Myoung Wilson señala que, como este modelo tiene un contexto jerárquico en el que se otorga a los bibliotecarios conocimientos sobre recursos de información y acceso, pero el usuario no tiene un aprendizaje en el proceso, su enfoque no es el más adecuado para la provisión de información.¹⁰⁹

Es importante señalar que cuando se menciona la palabra tradicional, se cree que este modelo se encuentra peleado con el uso de TIC, sin embargo, estos medios también mejoran el proceso de comunicación con el usuario. Lo que caracteriza este esquema de trabajo respecto a otros es que, la gestión de los recursos impresos y digitales de la biblioteca son evaluados y otorgados únicamente por el bibliotecario de consulta sin fines de instrucción.

En algunas instituciones este proceso es óptimo porque la comunidad es pequeña y las colecciones no rebasan los cinco mil volúmenes, o porque la conservación de los documentos es prioritaria. Sin embargo, en un sistema de bibliotecas, este servicio es insuficiente porque la demanda de información de su comunidad tiene otro nivel de asistencia al usuario.

Nancy Foster y Susan Gibbons describen que el servicio de consulta en este esquema de trabajo puede llegar a implementarse como un *walk up*, lo que significa que cuando los

¹⁰⁸ COFFMAN, S. LOCKE, M. L. (1999). Staffing the reference desk in the largely-digital library. En: The Reference Librarian. (66): 141-163.

¹⁰⁹ WILSON, M.C. (2000). evolution or entropy? changing reference: User culture and the future of reference librarians. En: Reference & User Services Quarterly, 39(4) : 387.

estudiantes tienen un modelo de estudio basado en su experiencia de vida, el escritorio se convierte en un medio de persuasión.¹¹⁰

Para que este tipo de estrategias funcionen, es necesario que el usuario se encuentre familiarizado con lo que significa el trabajo del bibliotecario de consulta en sus actividades académicas o de entretenimiento. Este proceso de comunicación tiene un esquema de trabajo que se ha consolidado a lo largo de la historia de las bibliotecas en el cual se implementan diferentes tipos de atención básica (figura 10).

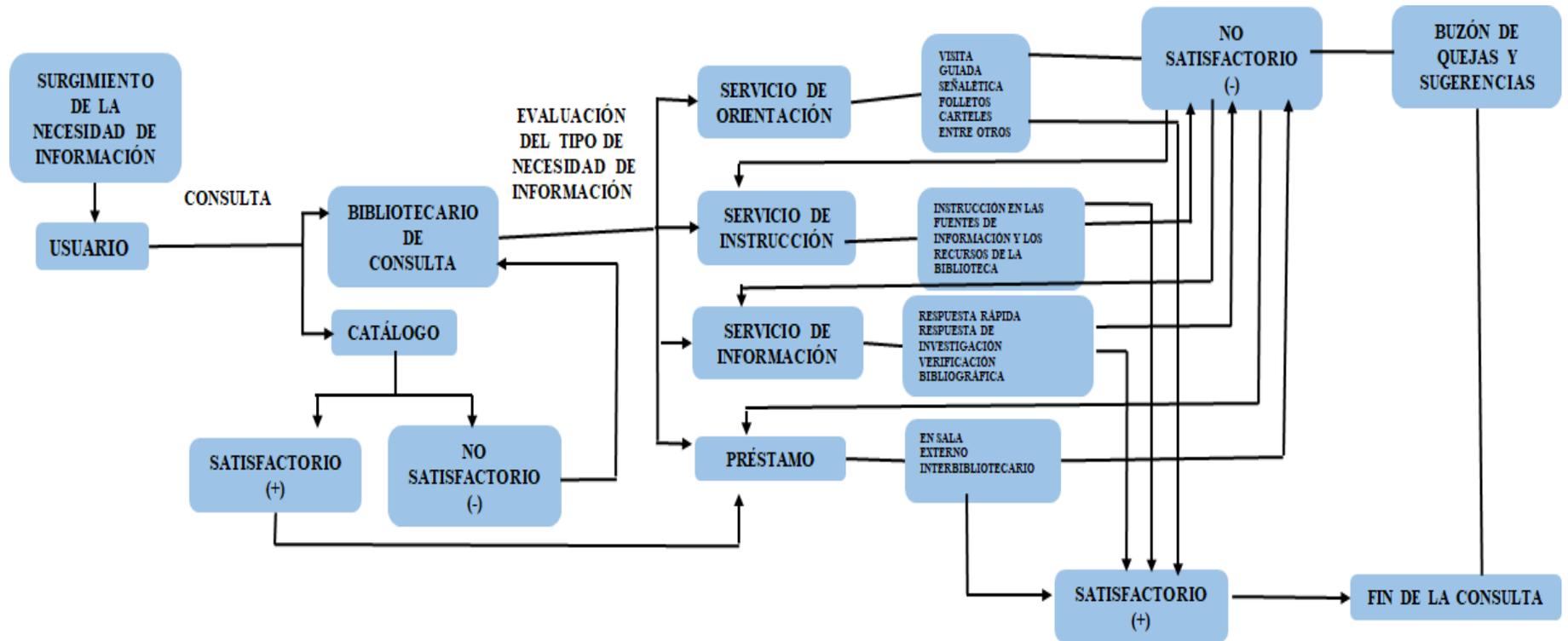
Las bondades de este modelo es que se busca socializar el proceso de acceso y búsqueda de información de los usuarios con el desarrollo de las colecciones y de la misma biblioteca, algo que también crea un vínculo de confianza hacia los bibliotecarios. No obstante, la desventaja de este sistema es que demanda un equilibrio entre las colecciones, la comunidad y la eficiencia del personal responsable.

En países como México, cuando se publican artículos relacionados con el tema de servicios de consulta en un esquema tradicional, se le relaciona más con bibliotecas carentes de TIC, condiciones económicas adversas y personal no profesional. Aunque en cierta forma estos factores influyen significativamente en la adopción de otro tipo de modelos, también es una postura que muestra las preferencias de la biblioteca con un sistema de trabajo que no puede o no le conviene invertir tiempo o recursos en la enseñanza de las estrategias en la búsqueda, acceso y recuperación de información a los usuarios, lo cual también es válido.

Entonces, cuando se habla de un modelo tradicional, se debe identificar un servicio de consulta básico para que los usuarios puedan hacer uso de las colecciones mediante la ayuda de un bibliotecólogo quien es un administrador y gestor entre los recursos de información de la biblioteca y los usuarios.

¹¹⁰ FOSTER, N. F.; GIBBONS, S. (2007). The Mommy model of service. In: *Studying students: The Undergraduate Research Project at the University of Rochester*. Chicago. ALA. Pp. 72-79.

Figura 10. Proceso de comunicación e intercambio de información usuario-bibliotecario en el modelo de servicio de consulta liberal (tradicional-presencial).



Elaborado por: La autora.

2.3.2 MODELO DE SERVICIO DE CONSULTA BIBLIOTECA PARA EL APRENDIZAJE (TEACHING LIBRARY)

Este modelo representa el extremo opuesto al modelo tradicional y es un ejemplo del enfoque conservador debido a que el papel del bibliotecario busca proporcionar instrucción en el proceso de investigación de la consulta. Los bibliotecarios de referencia que trabajan bajo este modelo a menudo trabajan con los usuarios en grupos o en las aulas en vez de hacerlo individualmente en un escritorio de referencia.

El modelo de servicio de consulta *teching library*, valora los aspectos educativos de la biblioteconomía, incluyendo el proceso de investigación y el pensamiento crítico del bibliotecario. Prioriza la autoridad, la minuciosidad, la exactitud y la puntualidad, así como la integración de los profesores y los estudiantes como una estrategia clave para el desarrollo de sus proyectos educativos.

Su origen comenzó en la década de los años ochenta cuando se definió claramente la función educativa del bibliotecario y la importancia de la colaboración entre profesores, escolares y bibliotecarios con el fin de planear el programa y los contenidos de la biblioteca de acuerdo con las necesidades específicas de la institución. Como describe Campello, a partir de ese momento el bibliotecario también asumió tres roles específicos:¹¹¹

- 1) Como experto en información, profesor y consejero didáctico (*instructional consultant*). Se desarrollan actividades específicas (selección, adquisición, organización y divulgación del acervo). Proporciona el acceso físico a los recursos informativos
- 2) Como profesor. Instrucción en las habilidades o capacidades para localizar y recuperar información a los usuarios.

¹¹¹ *Op. Cit.* CAMPELLO, B. (2010). p. 91

- 3) Como consultor o consejero didáctico. El bibliotecario se encarga de integrar el programa de la biblioteca al currículo escolar, colabora en el periodo de enseñanza-aprendizaje y asesora en cuanto al planeamiento y la implantación de actividades curriculares.

La postura de este modelo no coloca al bibliotecario como un técnico especialista en el tratamiento de la documentación, como lo describe Dídac Martínez, sino que lo visualiza como un nuevo agente educativo, porque la razón de ser de la biblioteca ya no es el libro sino el usuario.

Aunque el impacto de las TIC en este contexto es uno de los ejes fundamentales para el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (Learning Resources Centre), también existen otras vertientes como el aprendizaje del usuario para toda la vida, algo que tiene que ver más con Alfabetización Informacional (ALFIN).¹¹²

Una de las características de este modelo es que las personas interesadas pueden llegar a la hora que necesitan con el bibliotecario sin previa cita, lo que genera un ambiente de confianza entre los usuarios. Los ejemplos más representativos son las universidades norteamericanas de Chapel Hill, Urbana Champaign, Florida, Estatal de Mississippi, así como la Universidad Estatal de San Marcos.

Las características de este modelo es que se combina un proceso de servicios de consulta en dos niveles: instrucción e información, pero con un interés en el desarrollo de investigación. Bonnie Gratch y Charlene York realizaron un estudio en donde se mostraba que los usuarios que asistían a los talleres programados en la Universidad Estatal Bowling Green, obtenían mejores resultados que aquellos que recibían atención personalizada de forma tradicional.¹¹³

¹¹² *Op. Cit.* MARTÍNEZ, D. (2004). p. 2

¹¹³ GRATCH, B. G.; YORK, C. C. (1991). Personalized Research Consultation Service for Graduate Students: Building a Program Based on Research Findings. 9 (1) : 4-15.

Otro estudio similar realizado por Yi Hua en la Universidad Estatal de San Marcos en el año 2003, muestra que los usuarios que toman los talleres grupales muestran más aprendizaje que aquellos que tienen servicios de consulta con instrucción personalizada.¹¹⁴ De igual forma, los resultados obtenidos Deborah Lee en la Universidad Estatal de Mississippi coinciden en las ventajas de aprendizaje de este modelo.¹¹⁵

La filosofía de las universidades también tiene un papel importante en la implementación y éxito de este tipo de modelo de servicio de consulta. En la Universidad Urban Champaign este tipo de técnicas tienen un término específico, “information search process”, el cual explica como un estudiante aprende y reconoce qué tipo de información es valiosa para su trabajo escolar mediante asesorías bibliotecarias.

En la actualidad, este servicio también puede implementarse a través de recursos electrónicos como videos, videoconferencias, diapositivas, entre otros. Aunque es un modelo común para los estudiantes de licenciatura de las universidades, los bibliotecarios pueden adaptar el contenido de los talleres para los asistentes a los talleres y cursos.

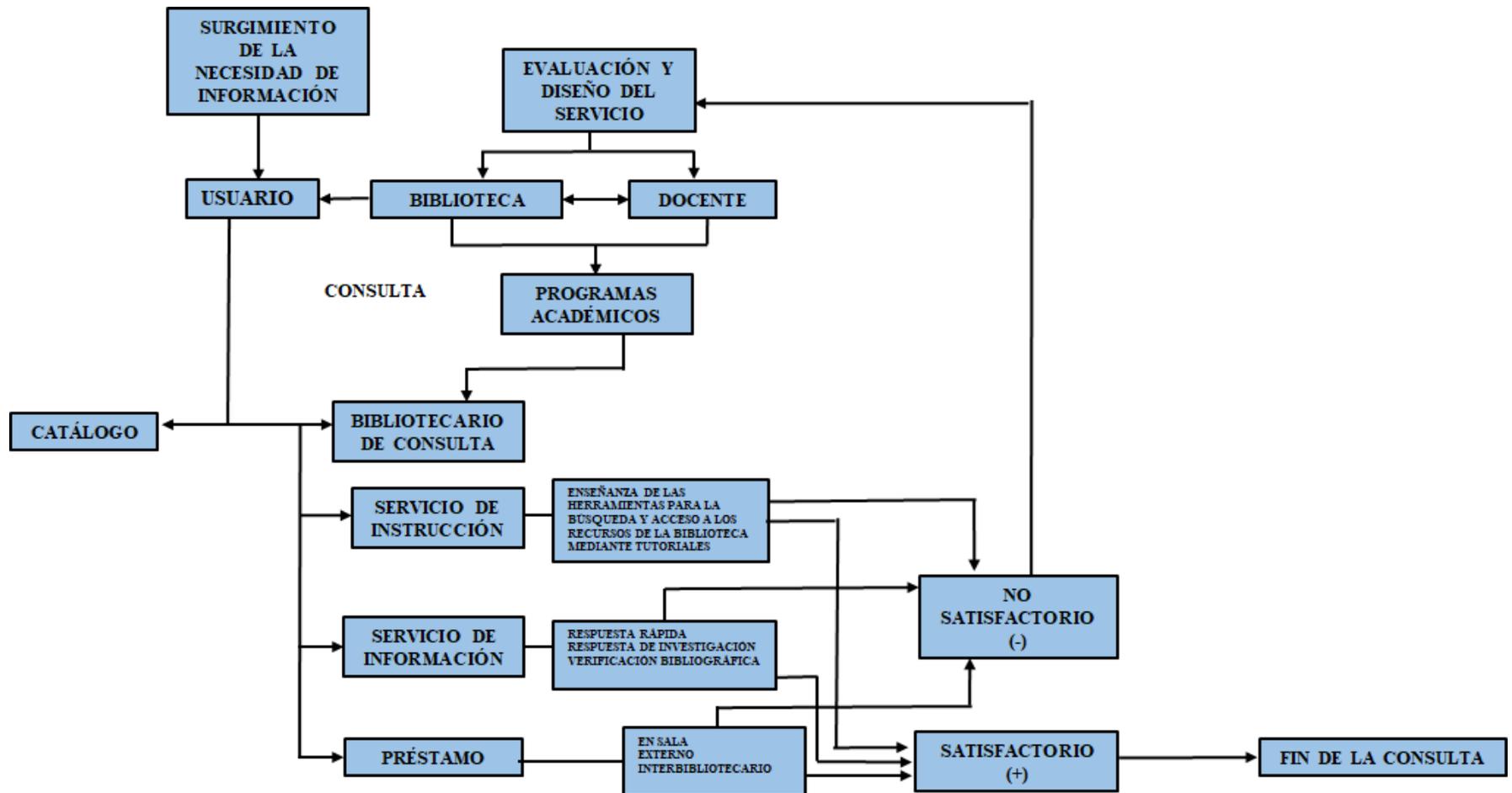
Las técnicas más comunes para este tipo de servicios de consulta son las visitas guiadas por la biblioteca, cursos y talleres para el aprendizaje del catálogo, sesiones individuales para investigación bibliográfica y la programación de asesorías grupales por semestre. Las asesorías pueden realizarse en la biblioteca o a distancia.

Como se muestra en la figura 11, el proceso de comunicación e intercambio de información usuario-bibliotecario en el modelo de servicio de consulta biblioteca para el aprendizaje (*teaching library*) tiene un enfoque formativo e informativo, lo cual es ideal para el desarrollo de proyectos de trabajo colaborativo.

¹¹⁴ YI, H. (2003). Individual research consultation service: An important part of an information literacy program. *Reference Services Review*. 31(4) : 342–350.

¹¹⁵ *Op. Cit.* LEE, D. (2004). 175-179.

Figura 11. Proceso de comunicación e intercambio de información usuario-bibliotecario en el modelo de servicio de consulta biblioteca para el aprendizaje (*Teaching Library*)



Elaborado por: La autora

Para que el modelo cumpla con las expectativas de enseñanza y aprendizaje en habilidades informativas para el usuario, la comunicación entre la biblioteca, los bibliotecarios y su comunidad, deben crear un equipo de trabajo que se encargue de evaluar los contenidos de los programas académicos y las fuentes bibliográficas que se utilizarán en cada curso.

La finalidad de este modelo es que las colecciones ayuden a los usuarios a cumplir con sus tareas académicas y al mismo tiempo adquieran los conocimientos necesarios para identificar información útil en sus actividades cotidianas. Éste modelo crea herramientas de apoyo para el bibliotecario con la finalidad de explicar brevemente al usuario el funcionamiento de las herramientas que le permiten acceder a los recursos de información, mobiliario e instalaciones de la biblioteca.

Esto no significa que si el usuario sólo desea obtener datos específicos y no quiere recibir una explicación de cómo puede encontrarla, el bibliotecario se negará, por el contrario, este modelo coadyuva la instrucción con la información y a retroalimentación constante entre los miembros de su comunidad con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios.

2.3.3 MODELO DE SERVICIO DE CONSULTA ESCALONADO (TRIAGE MODEL)

El modelo de servicio de consulta escalonado, se caracterizan porque requiere de bibliotecarios o personal que responda a diferentes tipos de preguntas. El personal de apoyo o los estudiantes responden a la mayoría de las consultas simples y los bibliotecarios están reservados para responder a preguntas de investigación más especializadas.

Este sistema surgió el año de 1991 en la Universidad de Brandeis debido a que las asesorías personalizadas para los tesisistas o personas que realizaban alguna pregunta con un nivel más alto de precisión, se quejaban constantemente sobre la falta de personal para atender sus dudas. En consecuencia, la biblioteca designó a un bibliotecario que conociera más a

profundidad las colecciones y gran parte de sus contenidos con la finalidad de establecer una comunicación más analítica, especializada con otro nivel de consulta.

Con el tiempo la Universidad de Illinois, abrió un horario de oficina e implementó cerca de veinte talleres de verano y de primavera, sobre cómo realizar búsquedas online, en bases de datos, catálogos, entre otros. En sus orígenes, comenzó como una mezcla de servicio de instrucción con servicio de información y en un comienzo, el 60% de los usuarios se mostró interesado en ellos.¹¹⁶

No obstante, con el tiempo, el programa de “*Library office hours*” se estableció como una parte importante del servicio de consulta y a partir del año 2005, se comenzó a realizar constantemente. En algunos casos se pide a los usuarios que hagan citas para consultas de investigación, mientras que en otros simplemente se refieren a otro escritorio o área de la biblioteca.

El modelo de servicio escalonado asigna un valor muy alto a los conocimientos de un bibliotecario sobre la disciplina y la colección. Dado que su objetivo principal es permitir a los bibliotecarios pasar más tiempo con los usuarios, este modelo también valora la exactitud, la autoridad y la minuciosidad.

Por otro lado, también valora la asistencia personal, pero coloca menos valor en el acceso y la puntualidad porque como en este modelo es más difícil llegar a un bibliotecario, los usuarios que necesitan respuestas rápidamente no pueden aprovechar los beneficios. Además, no otorga un alto valor a los aspectos educativos, aunque los usuarios que reciben un servicio especializado también pueden recibir instrucción personal en el proceso de investigación.

Como explica Allison Faix, el empleo de los asistentes estudiantiles de pregrado para realizar el trabajo fácil, como el primer nivel de servicio, respondiendo preguntas directas y

¹¹⁶ LEE, D. (2004). Research consultations: Enhancing library research skills. En: *The Reference Librarian*. 85(169): 169-180.

otras cuestiones que no implican una investigación extensa es, en gran medida, un desarrollo reciente.¹¹⁷

De acuerdo con lo que señala la autora, a medida que las bibliotecas universitarias a finales de los años noventa y a principios del siglo XXI, empezaron a construir espacios comunes dentro de las bibliotecas y colocaron mesas de ayuda separadas en puntos de servicio único con múltiples funciones, el empleo de trabajadores estudiantiles de pregrado para proporcionar asistencia básica de consulta, en un sistema escalonado, comenzó a volverse más popular.

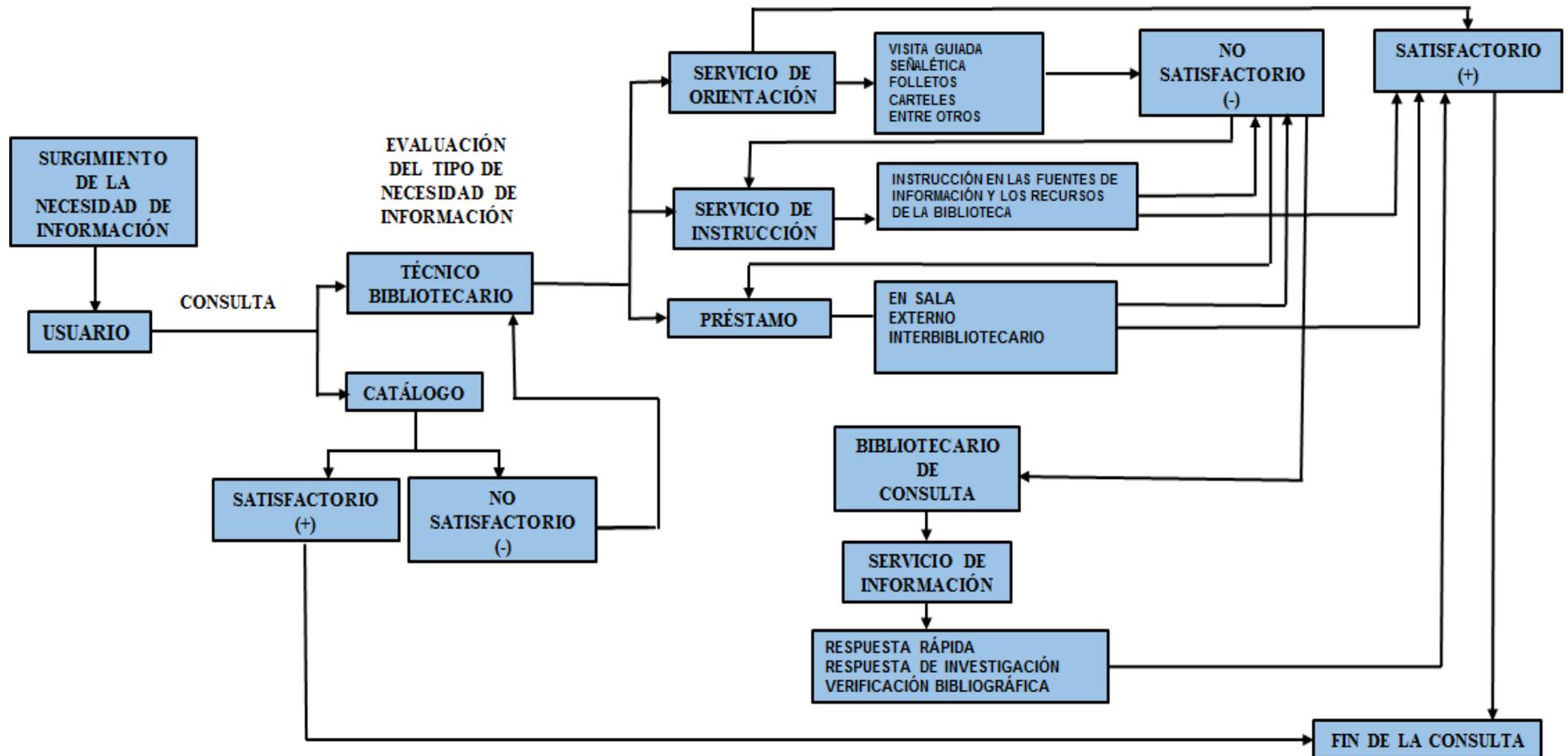
Este modelo no es compatible con la idea del servicio de consulta *walk-up* ya que el uso de un escritorio u oficina para la atención del usuario es necesario para que la comunidad pueda identificar fácilmente este tipo de actividades. No obstante, si la atención del usuario por horarios es asignada al bibliotecario de consulta por parte de un colaborador, este puede concertar una cita a distancia sin necesidad de identificar un espacio físico en la biblioteca.

Como se muestra en la figura 12, el esquema de trabajo se subdivide en preguntas simples y consultas especializadas. El técnico bibliotecario responde a tareas básicas como dudas relacionadas con la orientación del acervo o actividades relacionadas con la existencia de libros y sus préstamos.

Esto ahorra tiempo a los bibliotecarios que atienden otro nivel de consulta más especializado, aunque esto no significa que la participación de los técnicos se limita a contestar dudas simples, este proceso es un sistema de aprendizaje colaborativo entre los bibliotecarios con mayor experiencia y aquellos que van empezando en el trabajo pero que aún requieren de un entrenamiento elevado.

¹¹⁷ FAIX. A. (2014). Peer reference revisited: Evolution of a peer-reference model. En: Reference Services Review. 42 (2): pp. 305-319.

Figura 12. Proceso de comunicación e intercambio de información usuario-bibliotecario en el modelo de servicio de consulta escalonado.



Elaborado por: La autora

2.3.4 MODELO DE SERVICIO DE CONSULTA VIRTUAL

Este modelo es uno de los más innovadores para el servicio de consulta y su característica principal es que precisan del uso de sistemas computarizados y programas específicos para poder funcionar. En general, están diseñados para brindar información a los usuarios a distancia.

Algunos ejemplos de este tipo de servicios son pregunta al bibliotecario (*ask a librarian*) correo electrónico, chat, centro de llamadas (*call center*), páginas web, telefonía, entre otros. En la mayoría de los casos, los bibliotecarios ayudan a los usuarios en tiempo real a través de apps o software diseñado especialmente para ello o hacen uso de redes sociales como *Facebook, Twitter, Skype, Messenger, Whatsapp*, entre otros.

El servicio de consulta virtual coloca el valor más alto en el acceso, la exactitud y la puntualidad y también brinda importancia al servicio personalizado, aunque sin que el bibliotecario y el usuario se reúnan en persona. Los valores asociados con los aspectos educativos y de asesoría del servicio de consulta de los lectores no son tan importantes en la categoría virtual, ya que en general se trata de proporcionar respuestas en vez de instruir a los usuarios.

De acuerdo con Dídac Martínez los servicios de consulta virtual que son parte de un CRAI, dentro del contexto universitario actual son: ¹¹⁸

- 1) Servicio de información global y acogida de la universidad.
- 2) Servicio de biblioteca
- 3) Servicio informático para los estudiantes
- 4) Servicio de laboratorio de idiomas
- 5) Servicio de búsqueda activa de empleo

¹¹⁸ MARTÍNEZ, D. (2004). El Centro de Recursos para el Aprendizaje, CRAI: el nuevo modelo de biblioteca universitaria [en línea]. España. Universidad Complutense de Madrid. [Consultado: 2017-06-11]. Disponible en: <http://webs.ucm.es/BUCM/jornadas/bcauniv/articulo%20CRAI%20Castellano.pdf>

- 6) Servicio de salas de estudio y aulas de reserva
- 7) Servicio de soporte a la formación del profesor
- 8) Servicio de creación y elaboración de materiales docentes y multimedia
- 9) Servicio de presentaciones y debates
- 10) Otros servicios.

David Lankes y Abby Kasowitz mencionan que, para poder utilizar este modelo, es preciso realizar los siguientes pasos:

1. Información: Investigación preliminar sobre los servicios existentes.
2. Planeación: Políticas, procedimientos y métodos a desarrollar para asegurar la organización del servicio.
3. Entrenamiento: Desarrollo de un plan de entrenamiento y preparación del personal que va a realizar el trabajo, incluye materiales, actividades y herramientas necesarias.
4. Prototipos: Realizar pruebas piloto para detectar fallos y corregirlos.
5. Contribución: Conocer la importancia en el desarrollo de metas para el servicio de consulta.
6. Evaluación: Medir la calidad del servicio, conocer las ventajas reportadas.¹¹⁹

Como menciona Linda Katz la consulta virtual tienen las herramientas tecnológicas necesarias para brindar una respuesta satisfactoria. La meta en este tipo de plataformas es que tengan la capacidad de brindar servicios las 24 horas del día durante toda la semana, lo cual implica que se cuenten con las instalaciones y el personal adecuado.¹²⁰

Dado que este tipo de consultas se encuentran en un esquema de libre acceso, una de las condiciones para su uso es la cooperación bibliotecaria, esto se debe a que es una estrategia que al final permite reducir costos. Un ejemplo de este tipo de servicios en el contexto de

¹¹⁹ LANKES, R. D.; KASOWITZ, S. (1998). AskA Starter Kit: How to Build and Maintain Digital Reference Services. [en línea]. Lankes. Scarecrow Press. Lanham, MD. [Consultado: 2017-02-12]. Disponible en: <https://davidlankes.org/rdlankes/Publications/Books/AskA.pdf>

¹²⁰ KATZ, L. S. (2003) Digital Reference Services. Haworth Information Press. pp. 35-48.

las bibliotecas norteamericanas es *Questionpoint.com*, la cual es una red global de servicios de consulta de cerca de 180 bibliotecas alrededor del mundo, de libre acceso sólo para bibliotecas cuyas tasas rondan los \$2000 USD al año, lo que significa cinco veces menos del costo de los recursos promedio.¹²¹

Aunque este tipo de modelos se ha popularizado más respecto a los otros modelos, el tipo de servicios de consulta y la forma en la que este se oferta dentro de las bibliotecas universitarias depende considerablemente del financiamiento de las instituciones. Como se muestra en la figura 13, el uso de tecnología y el personal especializado son los elementos básicos e indispensables del esquema de trabajo.

Las herramientas más utilizadas son los medios de almacenamiento de datos, correos electrónicos, mensajes instantáneos, formatos de preguntas rápidas, entre otros. Las ventajas de este tipo de comunicación a través de plataformas digitales y virtuales es que los bibliotecarios e informáticos tienen acceso a la información que se genera a través de las estadísticas en el uso de servicios por parte de los usuarios, lo que permite establecer mejoras continuas.

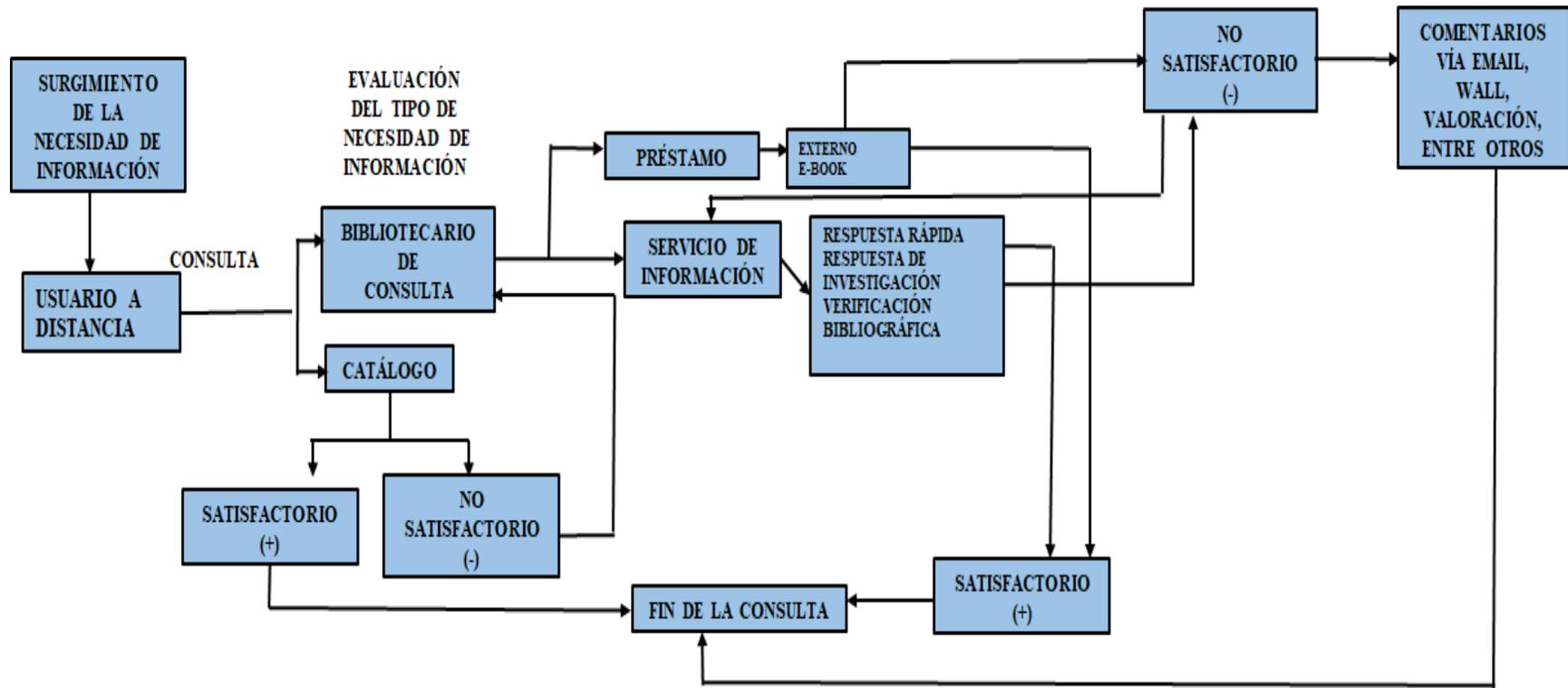
Algunas universidades privadas como el Instituto Tecnológico de Monterrey (ITESM), campus Monterrey en México, han mudado sus servicios y sus contenidos hacia plataformas completamente digitalizadas y remodelaron sus áreas de consulta para generar un ambiente que busca fomentar la convivencia y entretenimiento de los usuarios.

Jack O’Gorman describe que en algunos casos los escritorios también pueden representar una barrera de comunicación con el usuario y Kathleen Kluegel plantea que este fenómeno de transformar los espacios tradicionales es parte del futuro del servicio de consulta, como un ambiente de comunicación virtual pero también colaborativo, “*show and go*”.¹²²

¹²¹ OCLC. (2017). QuestionPoint. [en línea]. [Consultado: 2017-04-03]. Disponible en: <http://www.questionpoint.org/>

¹²² O’GORMAN, (2000). What will become of reference in academic and public libraries?. En: Our ending values, librarianship in the 21st. Century. Chicago, IL. ALA. P. 338.

Figura 13. Proceso de comunicación e intercambio de información usuario-bibliotecario en el modelo de servicio de consulta virtual.



Elaborado por: La autora

A diferencia de otros modelos, la orientación e instrucción no es una actividad prioritaria para el bibliotecario porque el diseño de las páginas web y las apps móviles tienen videos, tutoriales, preguntas frecuentes y otras herramientas que se encargan de resolver dudas simples del usuario.

La intervención del bibliotecario se realiza con preguntas más específicas y especializadas, por ello, la dinámica de pregunta-respuesta en este modelo de consulta tiene el propósito de apoyar al usuario en la investigación de temas específicos. En la mayoría de los casos el sistema de acceso a los recursos de la biblioteca es restringido con un número de cuenta, lo que también es útil para elaborar estadísticas.

La practicidad de poder interactuar con el usuario a distancia permite que se puedan realizar otras actividades de mercadotecnia, útiles en la promoción de lectura, talleres, pláticas informativas, entre otras. Este modelo depende de la creatividad de los administradores de la página web y de la experiencia del bibliotecólogo en el diseño de los contenidos.

Finalmente, el usuario es el encargado de evaluar si la propuesta de la biblioteca o el sistema de bibliotecas para resolver sus consultas es eficiente mediante las sugerencias que se envían a su correo electrónico o las encuestas que el usuario realiza a través de un programa específico.

2.4 ANÁLISIS DE MODELOS DE SERVICIO DE CONSULTA

El análisis comparativo de los modelos de servicio de consulta tiene como finalidad describir las ventajas o desventajas de cada uno de los elementos que los integran, así como las interacciones que pueden existir entre ellos. Aunque es complejo determinar si estos factores pueden asegurar el éxito de estas actividades, este ejercicio es útil para identificar sus alcances o limitaciones en un contexto generalizado.

De acuerdo con la literatura citada, el estudio muestra que en todos los modelos la razón de ser del servicio de consulta es ayudar al usuario con el acceso a los recursos de información de la biblioteca. Sin embargo, si se observa el contexto de las bibliotecas universitarias estadounidenses, además de la atención al usuario, la elección o adaptación de un modelo se determina por otro tipo de problemáticas relacionadas con deficiencias en materia de personal, tecnología, financiamiento, entre otros aspectos que también influyen en su desarrollo.¹²³

Como se observa en la tabla 8, en teoría, el servicio de consulta se categoriza en cuatro modelos principales: tradicional, escalonado, de aprendizaje bibliotecario y virtual. Es probable que, en la práctica, una biblioteca tenga la capacidad de implementar dos o tres modelos al mismo tiempo o carezca de algún elemento importante y aun así, que sea capaz de implementarse de acuerdo con las expectativas de su comunidad.

Al final, la evaluación y preponderancia en el diseño del servicio de consulta es una acción que depende en su mayoría de las instituciones y sus directivos, aunque esto significa un problema porque el experto en este tema es el bibliotecólogo. No obstante, es importante señalar que es un proceso perfectible que cambia y se adapta de acuerdo con las expectativas de la comunidad a la que sirve.

¹²³ *Op. Cit.* AGOSTO, D. E.; ROZAKLIS, L.; MCDONALD, C.; ABELS, E. (2011). pp. 235-244.

Tabla 8. Características de los modelos de servicio de consulta.

MODELOS	PERSONAL	VALORES	POLÍTICAS DE INFORMACIÓN	TECNOLOGÍA	COLECCIONES
LIBERAL (TRADICIONAL)	<p>El bibliotecario responde a las preguntas del usuario y proporciona servicios de asesoría al lector.</p> <p>Trato personalizado aunque esto implique un largo tiempo de espera</p> <p>Gestión de los recursos impresos y digitales de la biblioteca son evaluados y otorgados únicamente por el bibliotecario de consulta</p>	<p>Precisión, puntualidad, instrucción (sin fines pedagógicos) y minuciosidad</p>	<p>Directrices de la IFLA para la prestación de servicios (2001). Leyes y normativas gubernamentales locales, nacionales, regionales Políticas institucionales (universidades, asociaciones, entre otras) Reglamento de la biblioteca</p>	<p>Catálogo electrónico Asesoría telefónica</p>	<p>Diccionarios Enciclopedias Almanaques Anuarios Bibliografías Entre otros documentos de la colección Recursos electrónicos (proporcionados por el bibliotecario)</p>
ESCALONADO	<p>El bibliotecario delega responsabilidades en otros técnicos bibliotecarios. El bibliotecario de consulta más experimentado y con el nivel de conocimiento más alto es el encargado del departamento de consulta</p>	<p>Asigna un valor muy alto a los conocimientos de un bibliotecario sobre la disciplina y las colecciones. Valora la exactitud, la autoridad y la minuciosidad.</p>	<p>Directrices de la IFLA para la prestación de servicios (2001). Leyes y normativas gubernamentales locales, nacionales, regionales Políticas institucionales (universidades, asociaciones, entre otras) Reglamento de la biblioteca</p>	<p>Catálogo electrónico Plataforma colaborativa de asistencia (software establecido por la biblioteca) Asistencia y colaboración remota (mensajes de texto, llamadas telefónicas)</p>	<p>Diccionarios Enciclopedias Almanaques Anuarios Bibliografías Entre otros documentos de la colección Recursos electrónicos (proporcionados por el técnico bibliotecario y en su caso el bibliotecario de consulta)</p>

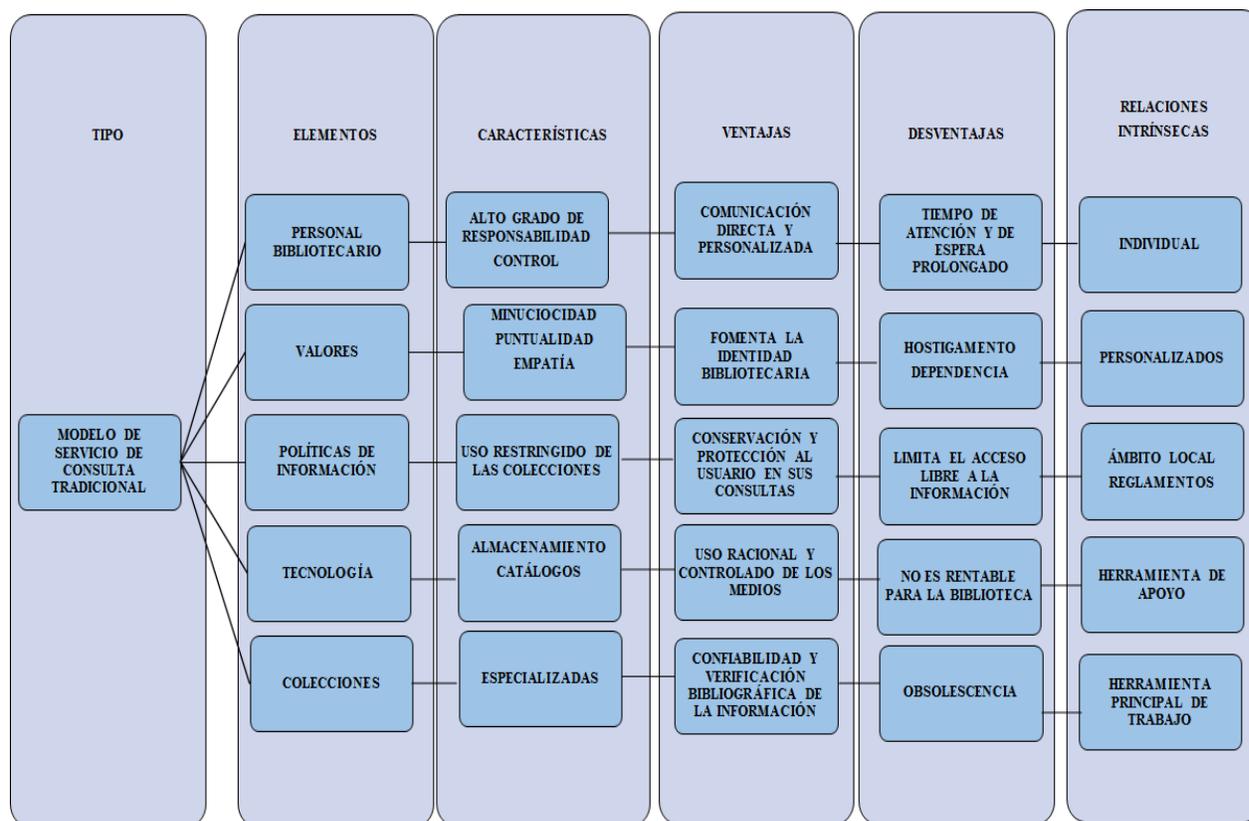
MODELOS	PERSONAL	VALORES	POLÍTICAS DE INFORMACIÓN	TECNOLOGÍA	COLECCIONES
BIBLIOTECA PARA EL APRENDIZAJE	El bibliotecario es el experto en información, profesor y consejero didáctico	Valores implícitos en los aspectos educativos de la biblioteconomía, incluyendo el proceso de investigación y el pensamiento crítico del bibliotecario	Directrices de la IFLA para la prestación de servicios (2001). Leyes y normativas gubernamentales locales, nacionales, regionales Políticas institucionales (universidades, asociaciones, entre otras) Reglamento de la biblioteca	Talleres para el aprendizaje del catálogo presencial y a distancia Sesiones individuales para investigación bibliográfica y la programación de asesorías grupales por semestre	El uso de las colecciones para atender preguntas y respuestas rápidas pasa a un segundo plano porque se busca la creación de manuales, guías y contenidos digitales propios de la biblioteca
VIRTUAL	El bibliotecario precisa del uso de sistemas computarizados y programas específicos para poder funcionar El bibliotecario es una guía que busca la autonomía del usuario en la búsqueda, recuperación y consulta de la información	Coloca el valor más alto en el acceso, seguido de la exactitud y la puntualidad	Recomendaciones IFLA para servicios de consulta digital (2003) Leyes y normativas gubernamentales locales, nacionales, regionales Leyes nacionales sobre la protección de datos personales Políticas institucionales (universidades, asociaciones, entre otras) Reglamento de la biblioteca Contratos aceptados por los usuarios hacia los servicios digitales utilizados	Apps para dispositivos móviles (smartphone, tablets, laptop, entre otros) Redes sociales Biblioteca virtual Páginas web (blogs, boletines electrónicos, entre otros)	Colecciones digitales (bases de datos, páginas web, entre otros recursos)

Elaborado por: La autora.

El modelo de servicio de consulta tradicional (figura 14), brinda al bibliotecario el rol central de la organización y control de los recursos de información de la biblioteca, lo que significa una carga considerable de trabajo para el responsable. En algunos casos, este sistema permite conservar y proteger documentos que tienen un valor patrimonial e histórico.

En otro tipo de colecciones, este sistema también fomenta el uso de los documentos impresos y la asistencia minuciosa al usuario. La desventaja que presenta este modelo es que se rige por un sistema de control muy estricto que requiere que el bibliotecario tenga las competencias profesionales adecuadas para poder otorgar las respuestas que el usuario necesita y esto implica también que la colección no sea obsoleta, de otro modo el servicio de consulta no cumplirá con las expectativas del usuario.

Figura 14. Modelo de servicio de consulta tradicional: caracterización de sus elementos y relaciones intrínsecas.

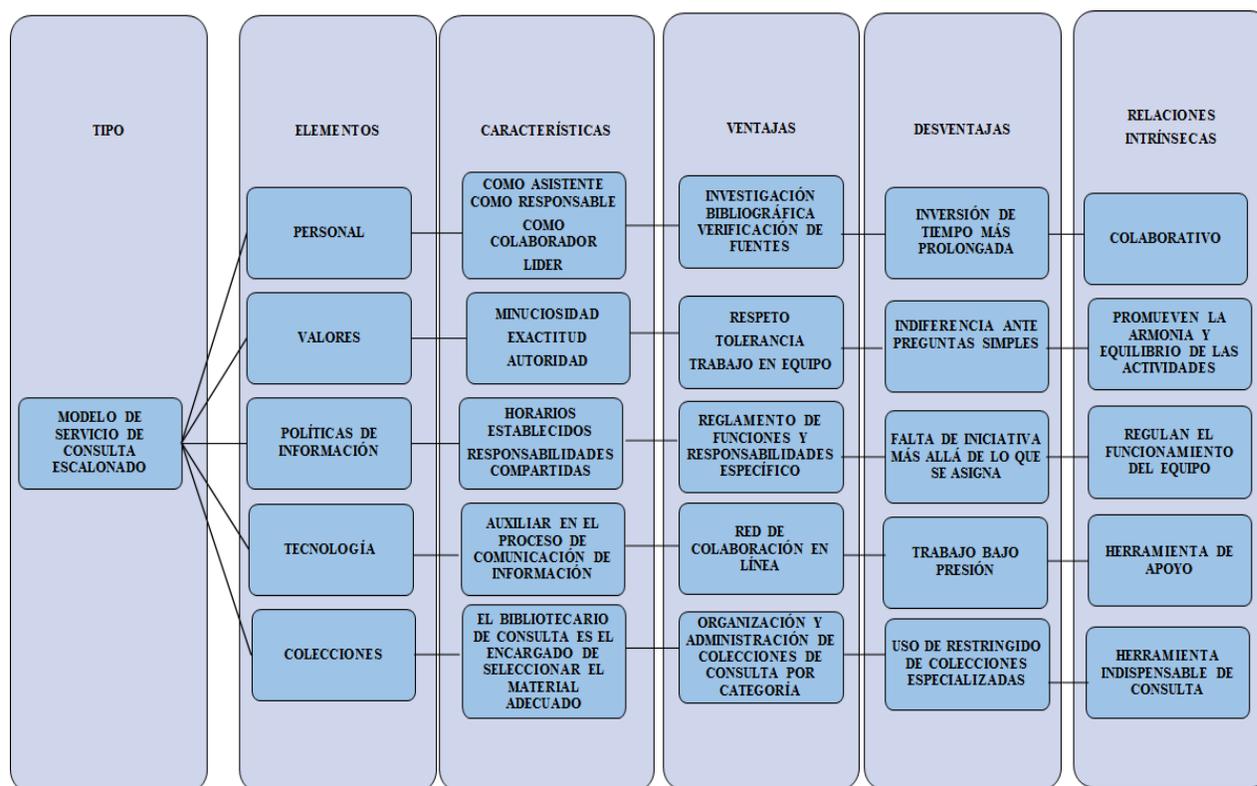


Elaborado por: La autora.

En el modelo de consulta escalonado (figura 15), se promueve la cooperación bibliotecaria y al mismo tiempo la organización del tiempo de atención al usuario por niveles de complejidad. Lo que caracteriza a este modelo respecto al tradicional es básicamente la cooperación bibliotecaria.

Aunque este modelo puede resultar benéfico en espacios con pocos bibliotecólogos con estudios formales en el área, la posición del experto puede ser asumida como la correcta cuando en algunos casos no sea así. Otra de las desventajas es que se puede subestimar el nivel de atención que necesita el usuario, lo cual puede crear una falsa impresión de desatención.

Figura 15. Modelo de servicio de consulta escalonado: caracterización de sus elementos y relaciones intrínsecas.

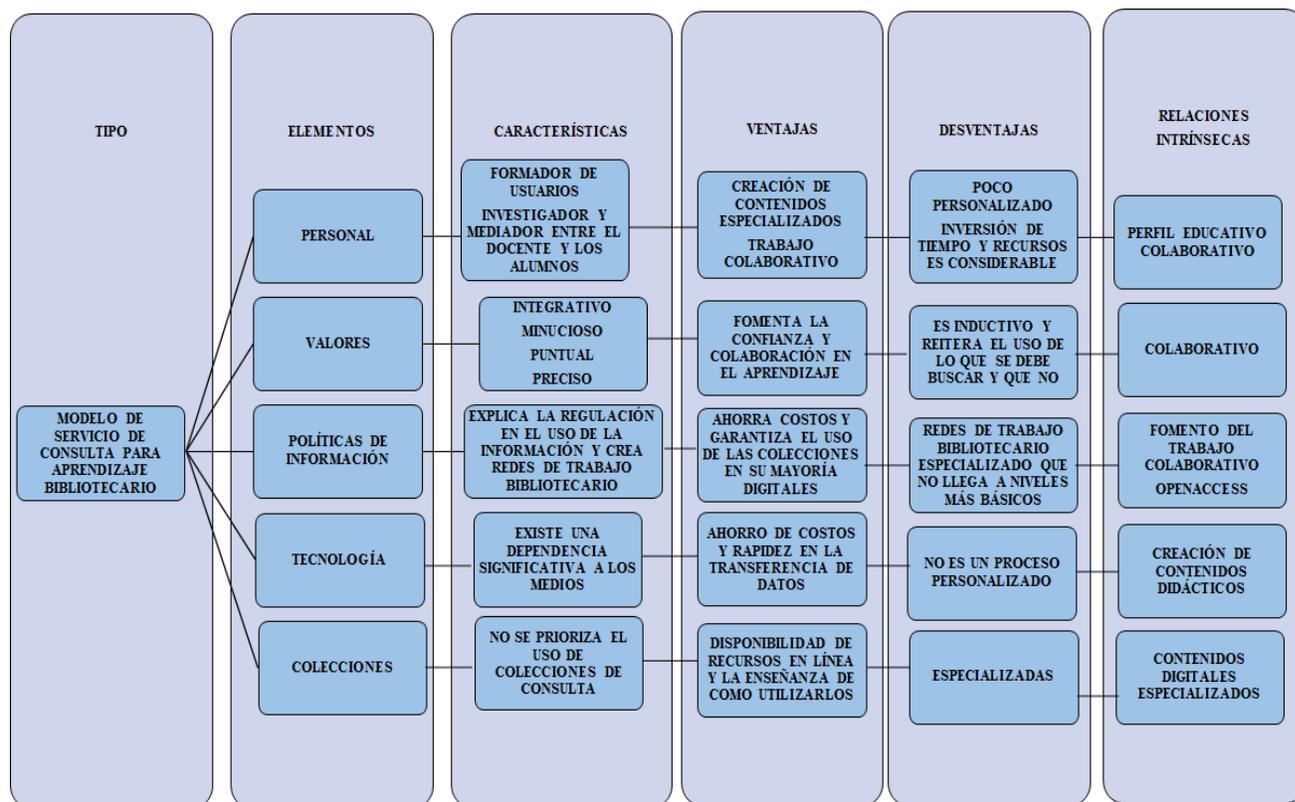


Elaborado por: La autora.

El modelo de servicio de consulta biblioteca para el aprendizaje (*teaching library*), (figura 16) promueve la creación de materiales didácticos, en su mayoría a corto plazo, para la instrucción en el uso de los recursos de la biblioteca. Esto puede resultar favorable porque contribuye al desarrollo de ambos lados (bibliotecario y usuario) dentro de un entorno colaborativo.

Aunque el papel del bibliotecólogo como formador permite construir contenidos digitales que faciliten la resolución de dudas de los usuarios en temas comunes, también requiere un nivel más especializado de competencias profesionales por parte de los participantes, así como el uso de una infraestructura tecnológica más sofisticada.

Figura 16. Modelo de servicio de consulta biblioteca para el aprendizaje (*teaching library*): caracterización de sus elementos y relaciones intrínsecas.

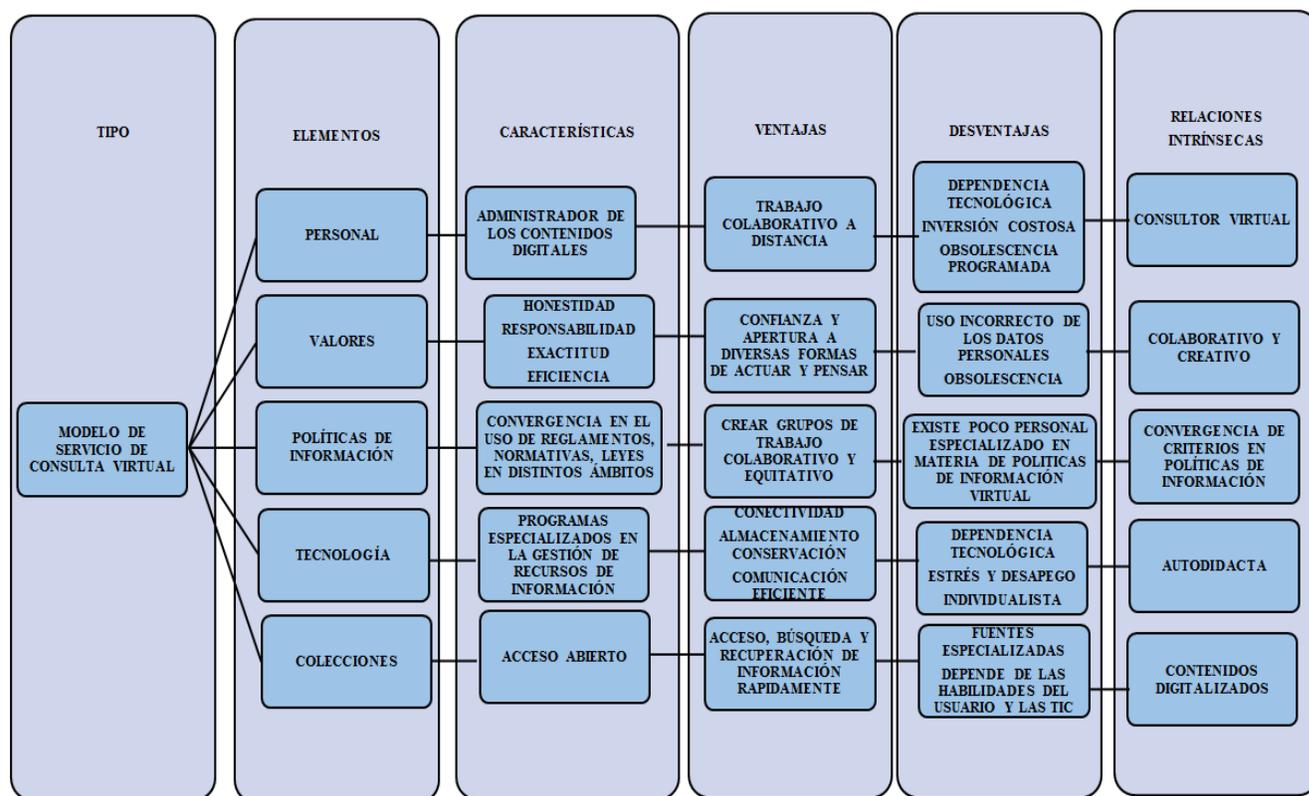


Elaborado por: La autora.

Finalmente, el modelo de servicio de consulta virtual (figura 17), refleja el impacto que las TIC han tenido en el ámbito de la comunicación de información entre la biblioteca y su comunidad. Este esquema de trabajo depende enteramente de la creación de servicios virtuales, lo que implica un grado de conectividad elevando.

Aunque esto facilita el acceso y uso de los recursos de información de la biblioteca las 24 horas del día, los 7 días de la semana, se observa que la formación crecimiento profesional por parte del bibliotecario se inclina hacia competencias informáticas. Aunque el acceso libre es una de las ventajas más significativas del modelo, la protección de los datos del usuario en sus consultas, no dependen enteramente de las bibliotecas.

Figura 17. Modelo de servicio de consulta virtual: caracterización de sus elementos y relaciones intrínsecas.



Elaborado por: La autora.

Si el futuro de las bibliotecas depende de la incorporación eficiente de un modelo de servicio de consulta que responda a las demandas de una sociedad hiper conectada a las TIC, pero con conocimientos básicos en el acceso y uso de fuentes confiables de información, el esquema de trabajo ofertadas por los modelos de biblioteca para el aprendizaje y virtual son las opciones más viables.

No obstante, en países latinoamericanos como México aún persisten problemas relacionados con la infraestructura tecnológica y la carencia de personal bibliotecario con estudios formales en Bibliotecología. En ese sentido, resulta interesante conocer si los modelos descriptivos encontrados en el contexto de la literatura anglosajona pueden brindar los mismos beneficios en el contexto mexicano, o en su caso, conocer las propuestas que las instituciones de educación superior han desarrollado, así como sus ventajas y desventajas.



CAPÍTULO
3

**MODELOS DE SERVICIO DE
CONSULTA EN LAS BIBLIOTECAS
UNIVERSITARIAS MEXICANAS**

3.1 DESARROLLO DEL SERVICIO DE CONSULTA EN MÉXICO

El servicio de consulta en México es una actividad que apareció formalmente después de la segunda mitad del siglo XX. Los servicios que se ofrecían en las bibliotecas antes de esa época, no requería un nivel especializado de atención a los usuarios, era más un proceso de asesoría sencillo que servía a un público restringido.

De acuerdo con las narrativas de Cano Andaluz y Estudillo García¹²⁴, Sánchez Armendáriz¹²⁵, Osorio Romero¹²⁶, y Lafuente López¹²⁷ se infiere que los servicios bibliotecarios de la Nueva España eran básicos, muy parecido a la consulta de documentos en sala tradicional y las restricciones de las bibliotecas medievales en Europa.

Con los movimientos de la independencia y de la revolución mexicana se abrieron nuevas oportunidades de acceso abierto al conocimiento lo que generó cambios importantes para las bibliotecas mexicanas. El primero y más evidente fue su diversificación (rurales, obreras, municipales, públicas y de aula), el segundo fue la aparición de un nuevo mercado editorial cuya producción buscaba incrementar las colecciones científicas nacionales y el tercero fue el impulso económico que implementó el gobierno, como parte de las iniciativas de promoción a la lectura.

Al igual que pasó en los Estados Unidos, las personas acudían a las bibliotecas porque tenían la necesidad de aprender a leer o escribir y en una primera etapa de su historia, los servicios bibliotecarios mexicanos se orientaban en la búsqueda de sus lecturas. La demanda de libros y servicios creció de tal forma que se evidenció, por un lado, la

¹²⁴ CANO ANDALUZ, A.; ESTUDILLO GARCÍA J. (2007). Juan Bautista Iguíniz y la Historia de la profesión bibliotecaria en México. 12 (1) : 163.

¹²⁵ SÁNCHEZ ARMENDÁRIZ, S. (2009). Los códices y la biblioteca prehispánica y su influencia en las bibliotecas conventuales. En: Biblioteca Universitaria. 12 (2) : 83-103.

¹²⁶ OSORIO ROMERO, I. (1986). Historia de las bibliotecas novohispanas. México: SEP. DGB. 282 p.

¹²⁷ LAFUENTE LÓPEZ, R. (1992). Un mundo poco visible: México y sus bibliotecas durante el siglo XIX. México. UNAM: CUIB. 153 p.

necesidad de importar la mayor parte de los acervos para la enseñanza científica y por otro lado la falta de personal profesional en el manejo de las bibliotecas.¹²⁸

Esta problemática fue expuesta por Agustín Loera y Chávez, responsable de la biblioteca de Veracruz, quien evidenció la carencia de personal con estudios bibliotecarios ante el entonces Presidente de la República Venustiano Carranza. Como resultado de su intervención se presentó un proyecto cuyo objetivo era mejorar la profesionalización de las actividades bibliotecarias, lo que originó la fundación de la Academia de Bibliografía el 14 de abril de 1915.¹²⁹

Una comisión creada por Agustín Loera y Chávez, María Chávez y María Arias, en representación de la Secretaria de Instrucción Pública y Bellas Artes, realizaron un estudio en las ciudades de Nueva York y Boston. Los informes creados a partir de este análisis describieron entre otras cosas: condiciones físicas, áreas, acervos, servicios y la importancia de la formación profesional del bibliotecario.¹³⁰

A partir de este momento, los servicios bibliotecarios tuvieron una notable influencia norteamericana que se proyectó en las actividades propuestas para bibliotecas públicas, escolares y móviles durante la época dorada de las bibliotecas (1924-1926). Como resultado de las iniciativas implementadas por el gobierno se crearon salas infantiles, bibliotecas nocturnas, lectura de revistas y periódicos en sala, préstamos a domicilio, conferencias, entre otras actividades.¹³¹

En su momento, la formación y experiencia profesional adquirida por otros notables personajes bibliotecarios de principios del siglo XX, como Juana Manrique y Juan Iguíniz también fue adquirida en los Estados Unidos y esto fue la base teórica en los primeros programas de enseñanza bibliotecaria. Al principio, los cursos y conferencias impartidas a partir de la creación de la Escuela Nacional de Bibliotecarios y Archivistas mostraron una

¹²⁸ *Ídem.*

¹²⁹ *Op. Cit.* CANO ANDALUZ, A.; ESTUDILLO GARCÍA J. (2007). 190-197.

¹³⁰ *Ibidem*, p. 162.

¹³¹ *Ibidem*, p. 166.

notable prioridad por la enseñanza de los procesos técnicos como parte de los servicios bibliotecarios (catalogación, bibliografía, entre otros).¹³²

No obstante, este enfoque cambió cuando las teorías anglosajonas demostraron que el objeto de estudio de las bibliotecas debería centrarse en desarrollar servicios para los usuarios. Como señala José Palacios, antes de la década de los sesenta, no existía un análisis sobre el servicio de consulta, pero el tema apareció en las bibliotecas de habla hispana con la redefinición de actividades que se relacionaban más con secciones de la propia biblioteca como: *salas de consulta, la sección de consulta o el departamento de consulta*.¹³³

Mientras que en la literatura anglosajona Samuel Green cambiaba el paradigma de la ciencia bibliotecológica, la bibliotecología mexicana incorporó este tema con mayor énfasis hasta finales de la década de los años sesenta. En su momento se analizó con una perspectiva educativa porque como cita Elsa Barberena el servicio de consulta era “*la ayuda dada a los lectores que deseaban encontrar determinados datos necesarios para realizar sus estudios e investigaciones o satisfacer sus deseos de información basándose en la interpretación del material existente en las bibliotecas*”.¹³⁴

Parte del problema era que no existían un espacio de diálogo e investigación y es por esta misma razón que a partir de este periodo comenzaron a consolidarse proyectos de enseñanza y trabajo bibliotecario como la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía (1945), la Asociación de Bibliotecarios de Instituciones de Enseñanza Superior y de Investigación (1954) la Asociación Mexicana de Bibliotecarios, A. C. (1965), entre otros.

¹³² BECERRA, I. M. (2011). La profesionalización de la biblioteconomía en México (1912-1948). En: Revista General de Información y Documentación. 21 (2011). 277-289.

¹³³ PALACIOS MEDELLÍN, J. T. (2002). Servicios de información en el siglo XXI. En: Servicios Bibliotecarios. FIGUEROA ALCÁNTARA, H. A.; RAMÍREZ VELÁZQUEZ, C. A. (coord). México: FFyL, DGAPA, UNAM. Pp. 13-36.

¹³⁴ BARBERENA, E. (1967). El servicio de consulta. En: Bibliotecas y Archivos: Órgano de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. México: ENBA, Vol. 1, pp. 29-35.

De acuerdo con las publicaciones de la propia asociación, las primeras Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía, Bibliografía y Canje en el año de 1956, refieren que los servicios bibliotecarios eran una parte importante de los seminarios. En general, la consulta, los préstamos y la organización a mediano y largo plazo dentro de las bibliotecas fueron los temas más discutidos.

Por citar algunos ejemplos, se encuentran los trabajos de autores como Roberto Gordillo¹³⁵ en el servicio de información y consulta; Montejano Aguiñaga¹³⁶ y sus estudios sobre el servicio bibliográfico en las bibliotecas y Perales Ojeda¹³⁷ y Jovita Zubaran¹³⁸ con la presentación del préstamo interbibliotecario y servicios de fotoduplicación. Asimismo, se encuentran los trabajos presentados por Roberto Gordillo¹³⁹, Narudille Téllez¹⁴⁰ y García Pacheco¹⁴¹ en IV Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía sobre la economía y legalidad de los servicios bibliotecarios.¹⁴²

Aunque los servicios bibliotecarios fueron un tema recurrente, el servicio de consulta fue un tema que apareció formalmente hasta la década de los años setenta, en la presentación de Delia Pombo en las VI Jornadas celebradas en 1974. De acuerdo con las observaciones presentadas por la autora era necesario crear nuevos servicios para instruir a los usuarios.¹⁴³

¹³⁵ GORDILLO, R. A. (1957). Servicio de información y de consulta. *I Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía, Bibliografía y Canje*. México: AMBAC, Centro de Documentación Científica y Técnica de México. pp. 84-89.

¹³⁶ MONTEJAGO AGUIÑAGA, R. (1957). Servicio bibliográfico en las bibliotecas. *I Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía, Bibliografía y Canje*. México: AMBAC, Centro de Documentación Científica y Técnica de México. pp. 90-92.

¹³⁷ PERALES OJEDA, A. (1957). El préstamo de libros a domicilio como parte esencial de las funciones de la biblioteca moderna. *I Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía, Bibliografía y Canje*. México: AMBAC, Centro de Documentación Científica y Técnica de México. pp. 93-97.

¹³⁸ ZUBARAN, J. T. (1957). Préstamo bibliotecario y servicios de fotoduplicación. *I Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía, Bibliografía y Canje*. México: AMBAC, Centro de Documentación Científica y Técnica de México. pp. 98-101.

¹³⁹ GORDILLO, R. A. (1967). Servicios y materiales de lectura para los recién alfabetizados. *IV Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*. México: AMBAC pp. 16-29.

¹⁴⁰ NARUDILLE TELLEZ, R. (1967). Aspectos legales de la planificación del servicio bibliotecario nacional. *IV Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*. México: AMBAC pp. 81-84.

¹⁴¹ GARCÍA PACHECO, P. (1967). Aspectos económicos de la planificación del servicio bibliotecario nacional. *IV Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*. México: AMBAC pp. 85-92

¹⁴² AMBAC. (1965). *IV Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*. Jalapa, Veracruz. México. AMBAC. 118 p.

¹⁴³ POMBO DE SÁNCHEZ, D. (1974). Formación de usuarios, aspectos teóricos. En; *VI Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*. México: AMBAC. pp. 212-232.

Elsa Barberena también retomó el tema pero desde una perspectiva práctica, lo que le permitió definir, a través de su experiencia al servicio de consulta en México como “*una actividad que requiere de la preparación del bibliotecario para realizar perfiles, organización del material, servicios de consulta y orientación con visitas guiadas*”.¹⁴⁴

Poco a poco, el impacto de las TIC comenzó a percibirse en las presentaciones de las jornadas como parte de los planes de servicios bibliotecarios en las universidades para materiales no impresos. El uso de estos nuevos formatos planteó otros retos para las bibliotecas, especialmente en el área de servicios.

De acuerdo con la experiencia de Teresita C. de Sanz, para diseñar estas actividades era necesario revisar cinco premisas principales:

1. ¿Quiénes harían uso de la colección?
2. ¿Cuáles son los objetivos del servicio?
3. ¿Qué medios se utilizarán para dar este servicio?
4. ¿Cuál será la ubicación del servicio?
5. ¿Quién seleccionará y adquirirá los materiales?¹⁴⁵

Sus estudios muestran dos problemáticas importantes, la primera fue el reto que representaba para el usuario promedio y el propio bibliotecario el uso de las TIC. Por otro lado era necesario crear una plataforma de trabajo colaborativo, algo que no contaba con normativas, financiamiento y personal capacitado para su desarrollo.

En efecto, cuando se creó el Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) en el año de 1981, fue posible iniciar formalmente actividades de investigación y docencia sobre el análisis de

¹⁴⁴ BARBERENA, E. (1975). Formación de usuarios (aspectos prácticos). En: VI Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía. Guanajuato, México. pp. 235-254.

¹⁴⁵ DE SAINZ, C. T. (1978). Sugerencias para la planeación de servicios a base materiales no impresos en Bibliotecas. universitarias. En: Memorias de las IX Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía. AMBAC. pp. 83-92.

problemas relacionados con las bibliotecas y centros de información nacionales. La necesidad de conocer mejor al usuario fue ocupando poco a poco popularidad en el interés de las investigaciones a finales de la década de los años setenta y ochenta.¹⁴⁶

Este crecimiento no fue progresivo debido a la crisis financiera de la década de los años ochenta, la cual afectó a las bibliotecas y el crecimiento de sus proyectos de investigación, a los salarios del personal bibliotecario y al presupuesto para la adquisición de colecciones.

¹⁴⁷ A pesar de estos problemas presupuestales en materia de educación, en el año de 1983 el Programa Nacional de Bibliotecas Públicas reportó 351 instalaciones, que con la formación de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas se incrementaron a 2, 696 bibliotecas públicas en todo el país para el año de 1988.¹⁴⁸

En la actualidad, la Red Nacional de Bibliotecas Públicas tiene 7,427 bibliotecas operando en 2,282 municipios, lo cual representa el 93.7% del total del país. Cerca de 30 millones de personas tienen acceso gratuito a los servicios que se ofrecen en este sistema de los cuales el principal consumidor es el estudiante de escolaridad básica y medio superior, algo que también se puede consultar en los informes del Sistema Nacional de Información Estadística Educativa (SNIED).¹⁴⁹

Las bibliotecas públicas han tenido un crecimiento en cantidad, pero no en la calidad y especialización de sus servicios. Esto se puede constatar en las publicaciones oficiales y normativas publicadas por el Consejo Nacional para la Cultura y las Artes (CONACULTA) a cargo de la Dirección General de Bibliotecas (DGB), como se cita desde el Primer Encuentro Internacional de Bibliotecas Públicas:¹⁵⁰

¹⁴⁶ BREIVIK, P. S. y GEE, E. G. (1989). Information Literacy: Revolution in the Library. The American Library Association Presidential Committee on Information Literacy. En: *Final Report*. Chicago: ALA.

¹⁴⁷ IIBI. (2009). Historia del Centro de Investigaciones Bibliotecológicas. [en línea]. [Consultado: 2014-12-12]. Disponible en: <http://cuib.unam.mx/historia.html>

¹⁴⁸ FERNÁNDEZ DE ZAMORA, R. M. (1989). La crisis económica y los servicios bibliotecarios y de información en México. En: *Investigación Bibliotecológica*. 4(7) : 21-26.

¹⁴⁹ SEP. (2017). Sistema Nacional de Educación Estadística Educativa. [en línea]. [Consultado: 2017-06-09]. Disponible en: http://www.snie.sep.gob.mx/indicadores_x_entidad_federativa.html

¹⁵⁰ CONACULTA (2005). La estadística de los servicios bibliotecarios. [en línea]. [Consultado: 2017-10-07]. Disponible: http://dgb.cultura.gob.mx/publicaciones_DGB.php

*“Los usuarios preferentes de las bibliotecas públicas en México han sido los jóvenes, que pertenecen a cierto estrato económico-social, que no les permite tener fuentes informativas en el hogar para satisfacer sus necesidades de consulta e información. ... en nuestra realidad destaca la presencia de estudiantes de nivel medio y medio superior, siguiendo en asistencia niños de nivel primaria y estudiantes de nivel superior, con un agregado de asistencia mínima de personas de diversas profesiones y actividades...”*¹⁵¹

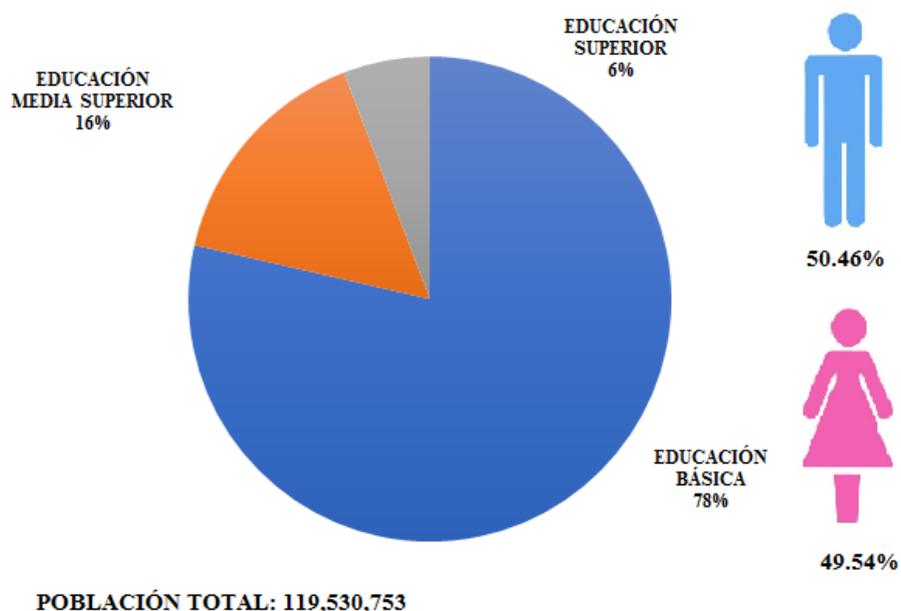
A pesar de que los servicios bibliotecarios de las bibliotecas públicas se centran en la promoción de la lectura, la comprensión de textos entre los estudiantes en México está por debajo de los países evaluados por la Organización para el Desarrollo y el Desarrollo Económicos (OCDE). Tal y como lo registra el Programa Internacional para la Evaluación Internacional de Alumnos (PISA) en el año 2015 se muestra que de 493 puntos obtenidos por la media 34 países participantes, los mexicanos que se encuentran en estudios básicos obtuvieron 423 puntos.¹⁵²

Si como se muestra en la figura 18, sólo el 6% de la población inscrita para el ciclo escolar 2016-2017 pertenece a estudios de nivel superior, los servicios bibliotecarios que se promueven en la Red Nacional de Bibliotecas Públicas son insuficientes. Además se observa una notable promoción de los recursos digitales para la promoción de la lectura, en especial para el sector infantil.

¹⁵¹ CONACULTA. (2001). Usuarios y servicios. En: Memoria del primer encuentro internacional sobre bibliotecas públicas: perspectivas en México para el siglo XXI. CONACULTA. DGB. pp. 85-97.

¹⁵² OCDE (2015). Programa para la evaluación internacional de alumnos: PISA (2015) resultados. [en línea]. [Consultado: 2017-06-10]. Disponible en: <https://www.oecd.org/pisa/PISA-2015-Mexico-ESP.pdf>

Figura 18. Población mexicana inscrita en estudios básicos, medio superior o superior universitario para el ciclo escolar 2016-2017.



Fuente: SEP (2017). Sistema Interactivo de Consulta de Estadística Educativa. [en línea]. [Consultado: 2017-06-09]. Disponible en: <http://www.planeacion.sep.gob.mx/principalescifras/>

Elaborado por: La autora

En una biblioteca pública el servicio de consulta cumple con propósitos básicos de entretenimiento e información para una comunidad muy diversa. Sin embargo, con estudios universitarios este tipo de actividades requieren de un nivel más especializado, así como estrategias innovadoras que puedan responder a consultas más complejas.

Aunque el servicio de consulta dentro de las universidades en México es un tema que se ha tratado con anterioridad, se desconoce si su desarrollo e implementación ha creado los mismos modelos que los encontrados en la literatura anglosajona o si las demandas internacionales e impacto tecnológico han contribuido a mejorar los problemas relacionados con el déficit de bibliotecólogos, acceso TIC, entre otros aspectos.

3.2 SERVICIO DE CONSULTA EN LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS ADSCRITAS A CONPAB-IES, A. C.

Guadalupe Olalde define al servicio de consulta como una parte medular en las universidades mexicanas porque como ella menciona: “*se convirtió en la razón de ser de la biblioteca, ya que este determina el enlace directo entre el usuario y la información, sin esta actividad se hablaría de un depósito de libros no de bibliotecas*”.¹⁵³

De acuerdo con Lina Escalona “*la evolución del servicio de consulta en México se dio a partir de que las diversas áreas del conocimiento se volvieron más especializadas y complejas a causa de su crecimiento*”. En consecuencia, la creación de nuevos servicios se dio por tres factores principales:¹⁵⁴

- 1) El creciente volumen informativo.
- 2) El alto nivel de respuesta por parte del investigador.
- 3) El empleo cada vez mayor de la investigación científica en la industria.

Aunque en México se carecía de productividad editorial y científica nacional, a partir de la creación del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT), el desarrollo de los proyectos colaborativos dentro de las universidades mexicanas tuvo un crecimiento significativo.¹⁵⁵

Un ejemplo de esto fue la consolidación de la *Red de Bibliotecas Mexicanas sobre Préstamo Interbibliotecario*, a la cual se le sobrepuso el nombre de “Grupo Amigos” cuyo

¹⁵³ AMBAC. (1981). XII Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía. (4-8 mayo). San Luis Potosí, México: AMBAC. 260 p.

¹⁵⁴ ESCALONA RÍOS, L. (2001). Guía de autoaprendizaje: servicios de información I. Modalidad de Educación abierta y a distancia. México: SEP, ENBA. pp. 18-22.

¹⁵⁵ FERNÁNDEZ DE ZAMORA, R. M.(1994). La historia de las bibliotecas en México: un tema olvidado. [en línea]. [Consulta: 2010-11-04]. Disponible en: <http://archive.ifla.org/IV/ifla60/60-ferr.htm>

objetivo principal fue crear un proyecto de préstamo interbibliotecario de materiales bibliográficos mexicanos, con un grupo de bibliotecas de Universidades de los Estados Unidos.¹⁵⁶

No obstante, a pesar de los convenios establecidos por CONACYT con otras universidades, la investigación y desarrollo del servicio de consulta en el contexto local no era muy especializado. De acuerdo con lo que describe Guadalupe Olalde, su metodología consistía básicamente en la elaboración de fichas de respuesta hacia preguntas rutinarias y repetitivas realizadas por los usuarios de estudios de licenciatura.¹⁵⁷

Generalmente, los medios que utilizaba el bibliotecario para resolverlos eran ficheros que se clasificaban en tres tipos:

1. Fichero de autores: Eran aquellas tarjetas que proporcionaban datos sobre obras biográficas o las enciclopedias generales o especializadas.
2. Fichero de conceptos: Fichas que proporcionaban datos que dan los diccionarios de la lengua o especializados.
3. Fichero de bibliotecas e instituciones: Aquellas fichas que otorgaban datos sobre los directorios y folletos de instituciones universidades y centros de investigación.

El formato de cada ficha contenía especificaciones sobre los descriptores básicos, como se muestra en la tabla 9.

¹⁵⁶ ABIESI. (1984). Normas para el servicio bibliotecario en instituciones de enseñanza superior e investigación. [en línea]. Consultado 04 Diciembre 2014. Disponible en: <http://biblioteca.udem.edu.mx/recursos2/normas%20abiesi.pdf>

¹⁵⁷ OLALDE RAMOS, G. (1981). Lineamientos para autoservicios de referencia en bibliotecas universitarias. En: XII Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía. México: AMBAC. pp. 179-189.

Tabla 9. Formatos para las fichas de servicio en las bibliotecas universitarias en la década de los ochenta.

FORMATO	DESCRIPTORES
Ficha de autores	Nombre del autor Fechas de nacimiento y muerte País al que pertenece Principales aportaciones del área Título de la obra más importante
Ficha de conceptos	El término La definición
Ficha de bibliotecas/instituciones	Nombre del centro o la institución Nombre o mención de su biblioteca Dirección Teléfono Horarios Temas de investigación de la institución Descripción del acervo

Fuente: OLALDE RAMOS, G. (1981). Lineamientos para autoservicios de referencia en bibliotecas universitarias. En: XII Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía. México: AMBAC. pp. 179-189.

A lo largo de las presentaciones de las Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía durante la década de los años cincuenta, sesenta, setenta y ochenta, se muestran el intercambio de opiniones sobre diversos temas relacionados con servicios bibliotecarios. Sin embargo, aunque la participación de los investigadores aportó conocimientos teóricos importantes sobre el desarrollo histórico de los servicios bibliotecarios en diferentes contextos, las investigaciones prácticas y las colaboraciones bibliotecarias relacionadas con el servicio de consulta en las universidades explican muy poco sobre la parte metodológica.

Si se parte de la premisa de que para construir un modelo se deben analizar en primer lugar los elementos principales que lo integran, los estudios teóricos y prácticos encontrados en la literatura sobre el servicio de consulta en las bibliotecas universitarias mexicanas que aportan datos precisos para la construcción de un modelo o modelos descriptivos resaltan los diagnósticos realizados por el Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior, Asociación Civil (CONPAB-IES, A. C.).

Aunque es probable que existan proyectos similares, el desarrollo y perspectivas del servicio de consulta inmerso en las universidades adscritas a este consejo, es un ejemplo de cooperación bibliotecaria para otras asociaciones universitarias. Entre sus aportaciones se encuentran: el primer reglamento del Consejo, el diagnóstico de los sistemas bibliotecarios, el catálogo bibliográfico de las instituciones participantes, así como un plan de desarrollo para el periodo 1994-2000.

Su trabajo comenzó con la participación de sus integrantes a partir de la aparición del Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Universidades Públicas Estatales (CONPAB-UPES). Posteriormente, su nombre cambió de CONPAB-UPES a Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior (CONPAB-IES) hasta la XIV reunión en el año de 1997, donde se consolidó como asociación civil hasta el periodo de labores 2001-2002.

Actualmente, el CONPAB-IES, A. C. (figura 19), está integrado principalmente por los directores de los sistemas bibliotecarios de Instituciones Públicas de Educación Superior, que a su vez se encuentran concentradas en 7 redes regionales, divididas a su vez en chicas, medianas y grandes de acuerdo con la matrícula de estudiantes inscritos (75% matrícula en universidades públicas con apoyo federal).¹⁵⁸

Su misión es impulsar el desarrollo de los sistemas bibliotecarios de las instituciones de educación superior mexicanas, a través del intercambio de experiencias y la cooperación, favoreciendo la integración, interrelación y la solidaridad entre sus miembros, así como la instrumentación de políticas nacionales que den solución a sus problemas comunes, en beneficio de los usuarios de la información.¹⁵⁹

¹⁵⁸ CONPAB-IES, A. C. (2015). Semblanza histórica CONPAB-IES, A. C. [en línea]. [Consultado: 2017-04-07]. Disponible en: http://www.conpab.org.mx/Documentos/historia/Semblanza%20historica%20CONPAB_IES.pdf

¹⁵⁹ CONPAB-IES, A. C. (2018). ¿Quiénes somos? [en línea]. [Consultado: 2014-05-12]. Disponible en: <http://www.conpab.org.mx/somos.html>

Figura 19. El CONPAB-IES, A. C. en cifras.



Fuente: CONPAB-IES, A. C. (2015). Tarjeta informativa. [en línea]. [Consultado: 2017-12-02]. Disponible en: <http://www.conpab.org.mx/Documentos/Publicaciones/Tarjeta%20Informativa%20febrero%202015.pdf>

Elaborado por: La autora.

En un estudio presentado y publicado por CONPAB-IES, A. C. en el año 2000, Arellano Rodríguez y Verdugo Sánchez mostraron un diagnóstico preliminar sobre el estado del arte de las UPE en México. Los aspectos generales fueron: organización, recursos humanos, colecciones bibliográficas, procesos técnicos, los usuarios, los recursos materiales, los procesos automatizados y la cooperación. Los servicios bibliotecarios presentados en el estudio no especifican claramente la metodología, sólo se categorizan diez tipos: ¹⁶⁰

¹⁶⁰ ARELLANO RODRIGUEZ, J. A. y VERDUGO SÁNCHEZ, J. A. (2000). Situación de los servicios bibliotecarios de la Universidades Públicas Estatales de México: SEP, DGES, ENBA. 104 p.

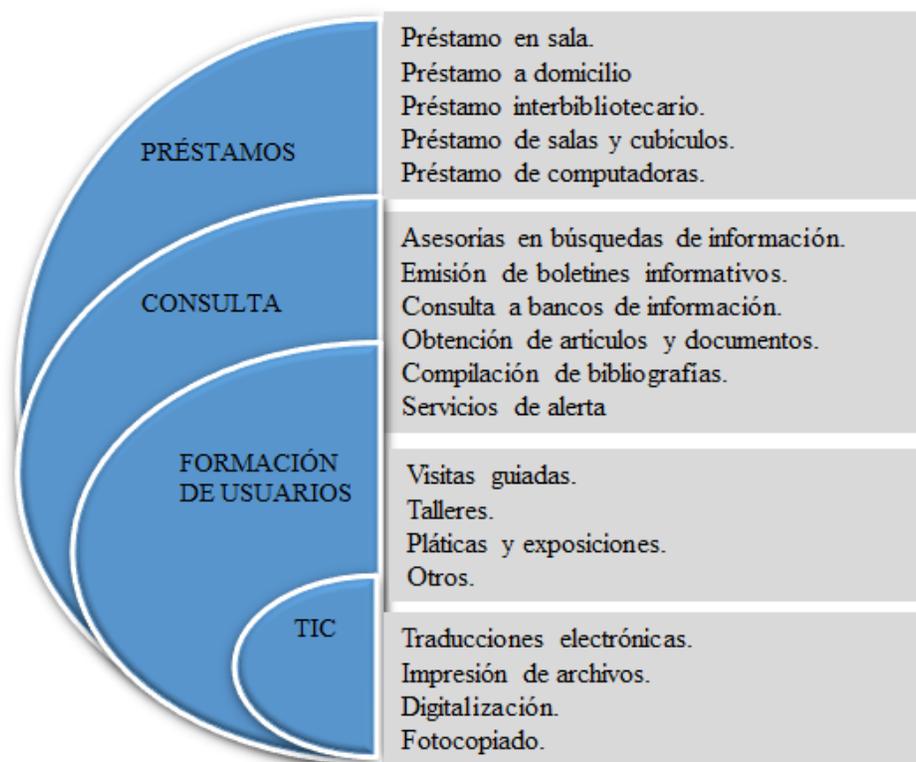
- a) Préstamos (interno, externo, inter - bibliotecario) con un nivel de significancia del 60.1%
- b) Fotocopiado con el 27.5%
- c) Reserva
- d) Consulta automatizada a ficheros
- e) Formación de usuarios
- f) Préstamo de computadoras
- g) Préstamo en cubículo de estudio
- h) Recuperación de documentos
- i) Máquinas de escribir
- j) Otros¹⁶¹

Más tarde en el año de 2005 la CONPAB-IES realizó otro diagnóstico sobre los sistemas bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior en México, en el que destaca la clasificación y el porcentaje de servicios ofrecidos. Como se muestra en la figura 20, la categorización de las actividades realizadas se divide en cuatro rubros principales: préstamos, consulta, formación de usuarios y tecnologías.

Como se observa, la categorización del servicio de consulta se conceptualiza como un elemento aparte de la formación de usuarios, lo que significa que las actividades son diseñadas como un elemento complementario de los programas académicos de las instituciones, aunque este punto no se describe claramente.

¹⁶¹ *Op. Cit.* ARELLANO RODRIGUEZ, J. A. y VERDUGO SÁNCHEZ, J. A. p. 62.

Figura 20. Servicios bibliotecarios reportados por las bibliotecas adscritas en CONPAB-IES, A. C. en el año 2005.



Fuente: CONPAB-IES. (2005). Diagnóstico de los Sistemas Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior participantes en la CONPAB-IES, A. C. SEP. México. pp. 26-28

Elaborado por: La autora.

Como parte de los resultados del análisis realizado por el Consejo, se muestra que dos terceras partes de las unidades de información cuentan con estantería abierta y que sólo el 79.4% realiza estadísticas para conocer cómo funcionan sus servicios. En lo que se refiere a la Alfabetización Informativa para estas unidades, el CONPAB-IES, A. C., reconoce que existe un incipiente crecimiento en servicios especializados, por lo que la mayor parte son servicios bibliotecarios tradicionales.¹⁶²

¹⁶² CONPAB-IES. (2005). Diagnóstico de los Sistemas Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior participantes en la CONPAB-IES. SEP. México. 61 p.

La problemática que el contexto bibliotecario mexicano enfrenta está relacionada con diversos aspectos, entre los que destacan: la desvinculación de la biblioteca nacional como eje rector de la política pública de información, división entre los sistemas bibliotecarios públicos y privados que tiene como consecuencia gastos inequitativos.¹⁶³

Aunado a lo anterior, la formación de profesionales en ciencias de la información en el país es deficiente, ya que solamente existen ocho escuelas y en promedio egresan alrededor de ciento veinte bibliotecarios para treinta y dos estados del país, con una población de poco más de ciento doce millones de habitantes. En el censo de INEGI publicado en el año 2012, las consultas promedio por tipo de biblioteca son: Públicas (59.8 millones), Escolares (26.7 millones) y Especializadas (2.6 millones), aunque las cifras no coinciden con el total pero las fuentes reportaron los datos de esa manera.¹⁶⁴

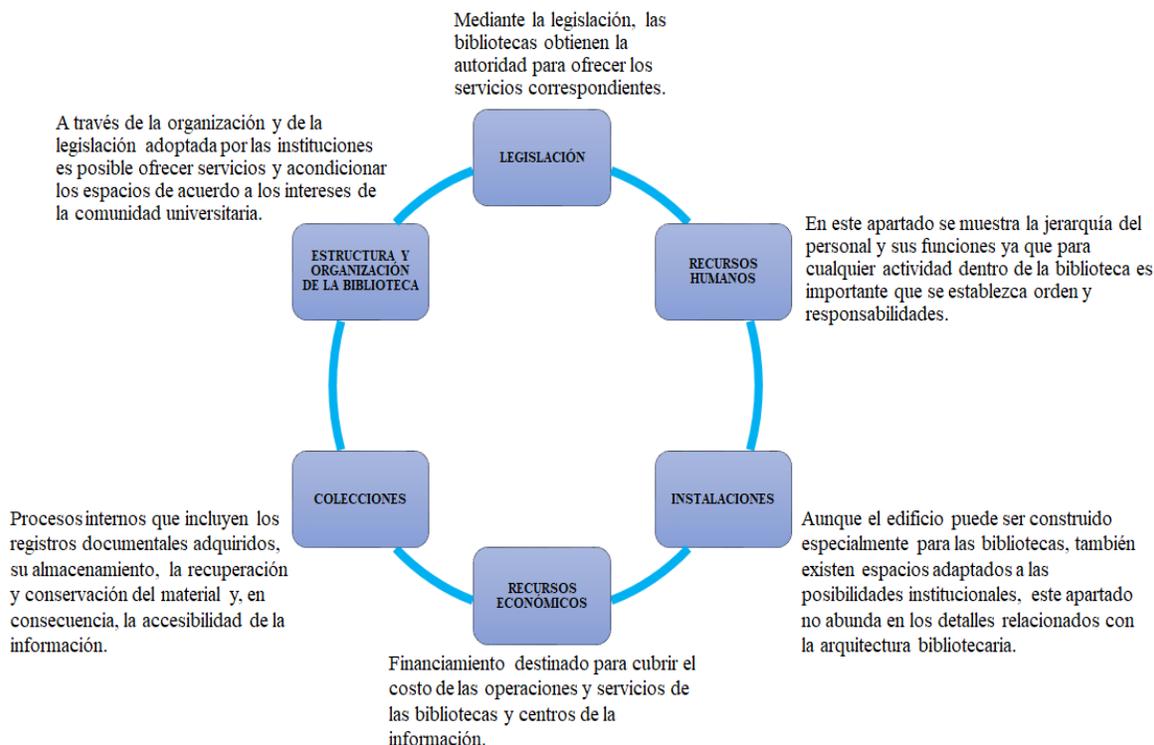
3.3 ELEMENTOS QUE CONFORMAN EL SERVICIO DE CONSULTA EN LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS ADSCRITAS A CONPAB-IES, A. C.

De acuerdo con los estudios realizados por Margarita Almada, existen elementos indispensables que forman parte de la estructura bibliotecaria mexicana (figura 21), sin los cuales las operaciones técnicas o de servicios no podrían realizarse. Estos elementos interactúan entre sí y de acuerdo con los intereses de la investigación pueden variar o pueden dividirse para su análisis, pero siempre formarán parte de la infraestructura del sistema.

¹⁶³ GÓMEZ SUSTAITA, M. R. 2010. El sistema bibliotecario en México y la sociedad de la información. En: *Infoconexión: Revista Chilena de Bibliotecología y Gestión de Información*. n. 1. Consultado [5 abril 2014]. Disponible: <http://eprints.rclis.org/15461/>

¹⁶⁴ INEGI. 2012. Cultura y recreación: patrimonio cultural y bibliotecas. Consultado [12 mayo 2014]. Disponible en: <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/temas/default.aspx?s=est&c=21702>

Figura 21. Los elementos de la infraestructura bibliotecaria mexicana son:



Fuente: ALMADA DE ASCENCIO, E. M. (1985). Diseño de servicios de información acordes a una realidad nacional. En: XVI Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía. México: AMBAC. pp. 145-161.

Elaborado por: La autora.

1) Legislación. Con la finalidad de garantizar a los usuarios servicios bibliotecarios competentes y profesionales, el CONPAB-IES, A. C. publicó en el año 2012 normativas que guían a la conceptualización integral del deber ser y hacer para la operatividad y funcionamiento de las bibliotecas. El documento se divide en diez apartados en los que se establecen tres partes esenciales: la gestión organizacional, estructura constitutiva y la usabilidad informativa.¹⁶⁵

¹⁶⁵ CONPAB-IES, A. C. (2012). Normas para Instituciones de Educación Superior e Investigación. [en línea]. CONPAB-IES, A. C. [Consultado en: 2017-04-09]. Disponible en: www.conpab.org.mx

En materia de servicios bibliotecarios, el CONPAB-IES, A. C. establece las siguientes normativas:

- A) Reglamento para préstamo interbibliotecario y suministro de documentos.¹⁶⁶
- B) Normas sobre alfabetización informativa en Instituciones de Educación Superior¹⁶⁷
- C) Normas para bibliotecas de Instituciones de Educación Superior.¹⁶⁸

Las normativas para Instituciones de Educación Superior dividen en siete apartados principales los lineamientos que deben seguir las Instituciones de Educación Superior en materia de servicios:

- 1.- Necesidades y características de los usuarios
- 2.- Valores
- 3.- Acreditación, libre albedrío de las bibliotecas y sus reglamentaciones
- 4.- Horarios
- 5.- Catálogo, préstamos
- 6.- Consulta, formación de usuarios
- 7.- Reprografía

Para los intereses de las bibliotecas afiliadas a CONPAB-IES, A. C., los servicios de consulta *“deben estar dotados de nuevas tecnologías que permitan al personal del área satisfacer las necesidades de información que manifiesten los usuarios; además, deben otorgarse servicios de valor agregado como: disseminación selectiva de información, servicios de alerta, suministro de documentos, entre otros.”*

¹⁶⁶ CONPAB-IES, A. C. (2012). Reglamento para préstamo interbibliotecario y suministro de documentos. [en línea]. [Consultado: 2017-12-02]. Disponible en:

<http://www.conpab.org.mx/librosVersionHtml/pdf/Prestamo.pdf>

¹⁶⁷ CONPAB-IES, A. C. (2012). Normas sobre alfabetización informativa en Instituciones de Educación Superior. [en línea]. [Consultado: 2017-12-02]. Disponible en:

<http://www.conpab.org.mx/librosVersionHtml/pdf/Alfabetizacion.pdf>

¹⁶⁸ CONPAB-IES, A. C. (2012). Normas para bibliotecas de Instituciones de Educación Superior. [en línea]. [Consultado: 2017-02-12]. Disponible en:

<http://www.conpab.org.mx/librosVersionHtml/pdf/Normas.pdf>

Además, la consulta de recursos electrónicos “*debe ofrecer servicios de consulta a recursos electrónicos en línea, como una forma de allegar a sus usuarios información actualizada, previamente validada, organizada y de fácil acceso, optimizando los tiempos de búsqueda y recuperación de documentos*”.

Por su parte, el Consejo normaliza que para que una biblioteca pueda ofrecer a la comunidad un buen servicio deberá cumplir con los siguientes requisitos:¹⁶⁹

Horario ininterrumpido durante un mínimo de doce horas diarias de lunes a viernes y seis horas el sábado.

Servicio de información y consulta.

Servicio de préstamo interno y a domicilio al alumnado, personal académico y administrativo.

Cubículos para estudiantes, profesores e investigadores

Adiestramiento a los lectores sobre el uso de la biblioteca y sus recursos

Orientación sobre el uso de la biblioteca, principalmente para alumnos de primer ingreso

Programas de adquisición cooperativa con otras bibliotecas.

Préstamo inter bibliotecario y fotocopiado de documentos

Acceso a los recursos de la biblioteca, con las restricciones que sean necesarias.

Servicios abiertos a estudiantes universitarios e investigadores no conectados con la Universidad, con la única restricción del préstamo a domicilio.

¹⁶⁹ *Op. Cit.* ABIESI. (1984) p.10

Aunque las normas establecidas por CONPAB-IES, A. C. buscan mejorar la calidad de los servicios y al mismo tiempo unificar criterios entre sus instituciones participantes, cada universidad es libre para establecer sus propios reglamentos. Como señala Sánchez Vanderkast, los reglamentos de la biblioteca son una política mínima de información, pero su implementación depende de las Universidades Públicas Estatales (UPE).¹⁷⁰

Cuando instituciones y bibliotecas logran conciliar las políticas de información más adecuadas para la implementación y desarrollo del servicio de consulta, es importante cotejar si los reglamentos, normativas y lineamientos establecidos, son congruentes con la legislación local, regional y nacional.

3) Organización o estructura de la biblioteca. En los estudios realizados por CONPAB-IES, A. C. existe poca información respecto a los organigramas institucionales y como este consejo contribuye a mejorar la implementación de servicios bibliotecarios, especialmente en el área de consulta.

Debido a que el 61.7% de las decisiones dependen de organismos académicos y no de la misma biblioteca, pueden existir discrepancias que puedan obstaculizar el aprovechamiento de los recursos. No obstante, de acuerdo con los estudios publicados por el CONPAB-IES, A. C. para el año 2015, las bibliotecas adscritas se dividen en siete tipos principales:

1. Básico (secundaria)
2. Medio superior (preparatoria)
3. Públicas
4. Licenciatura
5. Posgrado
6. Investigación
7. Otras¹⁷¹

¹⁷⁰ SÁNCHEZ VANDERKAST, E. J. (2010). Políticas de información en las Universidades Públicas Estatales. CUIB. UNAM. pp. 291-300

¹⁷¹ *Op. Cit.* CONPAB-IES, A. C. (2015). p. 19

Determinar qué tipo de bibliotecas corresponde a cada sistema bibliotecario de cada institución, es tarea de los directivos, pero CONPAB-IES, A. C. señala en los estudios realizados, algunas instituciones no describen claramente la diferencia entre bibliotecas de posgrado o de investigación.

Sin embargo, en el año 2013, el consejo realizó un diagnóstico con base en una encuesta realizada a 1,079 bibliotecas pertenecientes a 42 instituciones de educación superior, de las cuales participaron 36. Se encontró que el 49.5% de las bibliotecas (535) sobresale respecto a otros niveles educativos, como el 28.4% (307) del nivel medio superior.

Además, el estudio compara los resultados obtenidos en diagnósticos anteriores (1993-2000) y señala que en las últimas dos décadas las bibliotecas universitarias se han incrementado pasando de 18.2 en promedio por institución a 31.7.¹⁷² En algunos casos, las bibliotecas que CONPAB-IES, A. C., tipifica como “otras”, también se encuentran consideradas en el nivel de licenciatura, debido a que atiende a usuarios de este nivel y pueden tener o no un acervo especial.

Aunado a lo anterior, como parte del diagnóstico para el año 2015, se muestra que el 61.7% de los servicios dependen directamente del área académica, mientras que el 38% restante de áreas administrativas de la universidad

4) Recursos humanos. En las 34 bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior e Investigación que participaron en el estudio, trabajan 4,024 personas de las cuales existe un promedio de entre 3.6 a 4.0 empleados en 2012. Es interesante señalar que existe un cambio sustancial en cuanto al número de personas con formación bibliotecológica, debido a que, el porcentaje de personas con estudios formales en esta área pasó de 2.3% en 1995 a 12.9% en 2013.¹⁷³

¹⁷² *Ibíd.* p. 19

¹⁷³ *Ibíd.*, p. 32

Si se considera que la implementación de los modelos de biblioteca para el aprendizaje y escalonado requieren de al menos una persona con estudios formales en bibliotecología, México tiene una deficiencia considerable para la atención de sus usuarios en materia de servicios de consulta. Los modelos que utilizan asesorías técnicas o que crean herramientas auxiliares para el conocimiento de estrategias de búsqueda, acceso y recuperación de información, son esquemas de trabajo viables para subsanar este tipo de deficiencias en la incorporación de personal profesional.

4) Colecciones. Los estudios realizados en el diagnóstico de CONPAB-IES, A. C. para el año 2013 muestran que las colecciones de las IES pasaron de 1'315,025 a 7'624,779 materiales impresos en un periodo de diez años (1993-2013). En su mayoría se tienen colecciones de libros y revistas y también se reportan tesis.¹⁷⁴

Aunque no se especifica qué porcentaje de la colección pertenece al servicio de consulta, el consejo hace énfasis en la deficiencia de libros por estudiante, debido a que la UNESCO recomienda al menos 17 libros por usuario y en las IES afiliadas al consejo el promedio es de 5 para el año 2013.

5) Financiamiento. De acuerdo con el diagnóstico de CONPAB-IES, A. C. en el año 2013 se invirtieron cerca de 175 millones de pesos para la adquisición de materiales bibliográficos. Los fondos provienen principalmente del Programa de Fortalecimiento Institucional (PIFI), renombrado Programa de Fortalecimiento de la Calidad en Instituciones Educativas (PROFO-CIE), a su vez de fuentes estatales o de otras áreas.

El problema del presupuesto destinado para las bibliotecas y sus servicios bibliotecarios es que existe una notable inequidad que no garantiza que todos los miembros del Consejo tengan acceso a un financiamiento equitativo. En algunos casos las bibliotecas o sistemas bibliotecarios tienen diferentes fuentes de ingresos, pero otras bibliotecas no tienen ningún tipo de apoyo (UDG, CAR, SIN, TLAX).

¹⁷⁴ *Ibidem.* p. 39-44.

Los estudios realizados por CONPAB-IES, A. C. no muestran el presupuesto que invierten las instituciones y sus bibliotecas en la formación de formadores en Bibliotecología o los ingresos obtenidos por un bibliotecólogo dentro de estas instituciones. De acuerdo a las estadísticas publicadas por el motor de búsqueda de empleo norteamericano INDEED, en México, los bibliotecólogos perciben cerca de \$6,054 mensuales, basado en 655 ofertas publicadas directamente por las empresas.¹⁷⁵

6) Instalaciones. En este apartado se presentan dos tipo de infraestructura, aquellas construcciones planeadas desde su origen para ser bibliotecas y todos los edificios que por diferentes circunstancias se adaptaron a este tipo de actividades. Como menciona Mireles Cárdenas, *“los lineamientos a partir de los cuales se planean, diseñan, construyen, remodelan y en su caso restauran los espacios bibliotecarios públicos y educativos tienen su fundamento en el artículo 3o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y se relacionan directa o indirectamente con otros artículos del mismo ordenamiento”*.¹⁷⁶

Aunque los diagnósticos no profundizan en las normativas utilizadas para la construcción de este tipo de espacios, los estudios realizados por CONPAB-IES, A. C. señalan que el 60.4% de los edificios de las bibliotecas afiliadas son adaptados, mientras que el 39.7% son instalaciones diseñadas especialmente para ello. Los problemas que se reportan están relacionados con la iluminación, la flexibilidad del espacio, escasa ventilación, entre otros.¹⁷⁷

¹⁷⁵ INDEED. (2018). Salarios del Bibliotecario en México. [en línea]. [Consultado: 2018-01-06]. Disponible en: <https://www.indeed.com.mx/salaries/Bibliotecario/a-Salaries>

¹⁷⁶ MIRELES CÁRDENAS, C. (2015). Normatividad sobre Arquitectura Bibliotecaria en México, elemento imprescindible para la oferta de servicios de información. En: Investigación Bibliotecológica. 29 (66) : 169-196.

¹⁷⁷ *Op. Cit.* CONPAB-IES, A. C. (2015). p. 60

3.4 MODELOS DE SERVICIO DE CONSULTA EN LAS BIBLIOTECAS INCORPORADAS A CONPAB-IES, A. C.

Los modelos de servicio de consulta de las bibliotecas universitarias en México representan un tema que no ha sido explorado a profundidad debido a que el universo de investigación es complejo. El CONPAB-IES, A .C. tiene avances importantes en la descripción y diagnóstico de los servicios bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior, aunque es preciso mencionar que los elementos que integran la forma de trabajo de los bibliotecarios de consulta y la relación que existe entre ellos respecto a los modelos desarrollados a nivel internacional, aún no están bien definidos.

Como se muestra en la tabla 10, durante el periodo (1994-2013), las 34 IES reportaron básicamente cuatro tipos de servicio de consulta: Formación de usuarios, alerta bibliográfica, obtención de documentos y diseminación selectiva de información (DSI). Aunque existe la posibilidad de que algunas universidades cuenten con otros tipos, la diversificación del servicio reportada por las IES no es significativa.

Tabla 10. Servicios de consulta reportados en los diagnósticos de CONPAB-IES, A. C. (1994-2014)

INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR	SERVICIO DE CONSULTA 1994	SERVICIO DE CONSULTA 2014
COLEGIO DE MÉXICO (CM)	NO REPORTADO	Formación de usuarios Consulta
COLEGIO DE MICHOACÁN (CM i)	Formación de usuarios Consulta Recuperación de documentos	Formación de usuarios Consulta
COLEGIO DE SONORA (CSon)	Formación de usuarios Consulta Recuperación de documentos	Alerta bibliográfica Formación de usuarios Consulta Consulta de bases de datos Obtención de documentos
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE SONORA (ITSon)	Formación de usuarios Consulta Recuperación de documentos	Formación de usuarios Consulta Consulta de bases de datos

INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR	SERVICIO DE CONSULTA 1994	SERVICIO DE CONSULTA 2014
UNIVERSIDAD DE COLIMA (Col)	Formación de usuarios Consulta Recuperación de documentos	Formación de usuarios
UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA (UDG)	Formación de usuarios Consulta Recuperación de documentos	Formación de usuarios Consulta Consulta de bases de datos Diseminación Selectiva de Información
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE AGUASCALIENTES (AGS)	Formación de usuarios Consulta Recuperación de documentos	Alerta bibliográfica Formación de usuarios Consulta Consulta de bases de datos Diseminación Selectiva de Información Obtención de documentos
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BENITO JUÁREZ DE OAXACA (UABJO)	Formación de usuarios Consulta Recuperación de documentos	NO REPORTADO
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA SUR (BCS)	Consulta Recuperación de documentos	Formación de usuarios Consulta Consulta de bases de datos Diseminación Selectiva de Información Obtención de documentos
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CAMPECHE (CAM)	NO ESPECÍFICO	Alerta bibliográfica Formación de usuarios Consulta de bases de datos
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN (CAR)	NO ESPECÍFICO	Formación de usuarios Consulta Consulta de bases de datos
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS (UNIC)	Formación de usuarios Consulta Recuperación de documentos	Formación de usuarios Consulta Consulta de bases de datos
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CIUDAD JUÁREZ (UACJ)	Formación de usuarios Consulta Recuperación de documentos	NO ESPECÍFICO
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA (CHIH)		Formación de usuarios Consulta de bases de datos
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE COAHUILA (COAH)	Formación de usuarios Consulta Recuperación de documentos	Alerta bibliográfica Consulta Formación de usuarios Consulta de bases de datos Diseminación Selectiva de Información Obtención de documentos
UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE DURANGO (DGO)	Formación de usuarios Consulta Recuperación de documentos	NO ESPECÍFICO

INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR	SERVICIO DE CONSULTA 1994	SERVICIO DE CONSULTA 2014
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE HIDALGO (HGO)	Formación de usuarios Consulta Recuperación de documentos	Consulta de Bases de Datos
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE GUERRERO (GRO)	Formación de usuarios Consulta Recuperación de documentos	Consulta de Bases de Datos
UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO (UG)	NO ESPECIFICO	Consulta de Bases de Datos
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO (EMEX)	Formación de usuarios Consulta Recuperación de documentos	Alerta bibliográfica Consulta de Bases de Datos Diseminación Selectiva de Información Obtención de documentos
UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO (MICH)	NO ESPECÍFICO	Alerta bibliográfica Consulta de Bases de Datos Diseminación Selectiva de Información Obtención de documentos
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MORELOS (MOR)	Formación de usuarios Consulta Recuperación de documentos	Consulta de Bases de Datos
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT (NAY)	Formación de usuarios Consulta Recuperación de documentos	Alerta bibliográfica Consulta de Bases de Datos Diseminación Selectiva de Información Obtención de documentos
BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA (PUE)	Formación de usuarios Consulta Recuperación de documentos	Alerta bibliográfica Consulta Diseminación Selectiva de Información Obtención de documentos
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN (NL)	NO ESPECÍFICO	Alerta bibliográfica Consulta de Bases de Datos Diseminación Selectiva de Información Obtención de documentos
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO (QRO)	Formación de usuarios Consulta Recuperación de documentos	NO ESPECÍFICO
UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO (QROO)	Consulta Recuperación de documentos	Alerta bibliográfica Consulta de Bases de Datos Diseminación Selectiva de Información Obtención de documentos
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SAN LUIS POTOSÍ (SLP)	Consulta Recuperación de documentos	Alerta bibliográfica Consulta Consulta de Bases de datos Diseminación Selectiva de Información Obtención de documentos

INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR	SERVICIO DE CONSULTA 1994	SERVICIO DE CONSULTA 2014
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SINALOA (SIN)	NO REPORTA NADA	Alerta bibliográfica Consulta Consulta de Bases de datos Diseminación Selectiva de Información Obtención de documentos
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SONORA (SON)	Formación de usuarios Consulta Recuperación de documentos	Alerta bibliográfica Consulta Consulta de Bases de datos Diseminación Selectiva de Información Obtención de documentos Obtención de documentos
UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO (TAB)	Formación de usuarios Consulta Recuperación de documentos	Consulta Consulta de Bases de datos
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE TAMAULIPAS (TAM)	Formación de usuarios Consulta Recuperación de documentos	Consulta Consulta de Bases de datos
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE TLAXCALA (TLAX)	Recuperación de documentos	Consulta
UNIVERSIDAD VERACRUZANA (VER)	Formación de usuarios Consulta Recuperación de documentos	Consulta Consulta de Bases de datos
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE YUCATÁN (YUC)	Formación de usuarios Consulta Recuperación de documentos	Consulta Consulta de Bases de datos
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ZACATECAS (ZAC)	NO ESPECÍFICO	Consulta Consulta de Bases de datos

FUENTE: CONPAB-IES, A. C. (2015). Diagnóstico de las Bibliotecas de las Instituciones de Educación Superior e Investigación afiliadas a CONPAB-IES, A. C. 1993-2013. [en línea]. [Consultado: 2017-12-02]. Disponible en: <http://www.conpab.org.mx/Documentos>

Elaborado por: La autora

3.5 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Si se atienden los aspectos básicos en la construcción de cualquier modelo para la representación conceptual, descriptiva y explicativa del servicio de consulta en las bibliotecas universitarias adscritas a las IES, es necesario analizar los siguientes elementos:

- a) Un grupo de conceptos básicos: las definiciones otorgadas por las bibliotecas y sus normativas para la implementación y regulación del servicio de consulta y los factores que integran este proceso.
- b) Un principio racional que explique la naturaleza de los fenómenos incluidos en el modelo (las relaciones que existen entre el servicio de consulta y los factores externos e internos que permiten su implementación y desarrollo).
- c) Una estructura que explique el mecanismo (diagrama de flujo que permita identificar los elementos que integran el modelo y cómo se establece el proceso de comunicación entre la biblioteca-usuario-información).

Debido a que el diagnóstico publicado en el año 2015 sobre las 34 IES afiliadas a CONPAB-IES, A. C no muestra datos descriptivos en las normativas y el tipo de actividades que se realizan y esto es necesario para la identificación de los modelos, se analizaron las páginas web de las universidades, sus bibliotecas o sistemas bibliotecarios, con la finalidad de identificar los siguientes elementos: servicios de consulta, definiciones, tipología, reglamentos y normativas, código de ética, personal bibliotecario, uso de TIC, recursos de información, objetivos institucionales. (ANEXO A)

Posteriormente, se realizó un estudio comparativo entre los elementos que identifican a los modelos ya conocidos (tradicional, escalonado, biblioteca para el aprendizaje, virtual) con las características, ventajas, desventajas, así como las relaciones intrínsecas de los elementos que integran los servicios de consulta de las 34 IES universitarias adscritas a CONPAB-IES, A. C.

De tal forma que, analizados los conceptos básicos y el principio racional que explica la naturaleza de los servicios de consulta en las bibliotecas universitarias de las 34 IES afiliadas a CONPAB-IES, A. C. se encontró que de acuerdo con las características de los modelos (tradicional, escalonado, biblioteca para el aprendizaje, virtual) en México existen 4 modelos , de los cuales se hizo el análisis correspondiente y se presentan los resultados a continuación.

De acuerdo con el análisis de los elementos que integran los servicios de consulta publicados en CONPAB-IES, A. C. y las páginas web de las bibliotecas y sistemas bibliotecarios de las 34 IES afiliadas (servicios de consulta, definiciones, tipología, reglamentos y normativas, código de ética, personal bibliotecario, uso de TIC, recursos de información, objetivos institucionales) se identificó la existencia de cuatro modelos predominantes (tabla 11).

Tabla 11. Modelos de servicio de consulta en las 34 IES afiliadas a CONPAB-IES, A. C.

MODELO	TRADICIONAL	ESCALONADO	BIBLIOTECA PARA EL APRENDIZAJE	VIRTUAL
CM			●	●
CMi	●			●
CSon				
ITSon	●			●
Col			●	●
UDG			●	●
AGS			●	●
BCS		●	●	
CAM	●	●		
CAR	●	●		

MODELO	TRADICIONAL	ESCALONADO	BIBLIOTECA PARA EL APRENDIZAJE	VIRTUAL
CHIS		●		●
UNIC			●	●
CHI			●	●
COAH	●	●		
DGO	●	●		
HGO	●			●
GRO	●	●		
EMEX			●	●
MICH	●			●
MOR		●		●
NAY	NO ESPECÍFICO	NO ESPECÍFICO	NO ESPECÍFICO	NO ESPECÍFICO
PUE			●	●
NL			●	●
QRO			●	●
QROO		●		●
SLP			●	●
SIN	●	●		
SON			●	●
TAB			●	●
TAM	●	●		
TLAX				●
VER			●	●
YUC			●	●
ZAC		●	●	

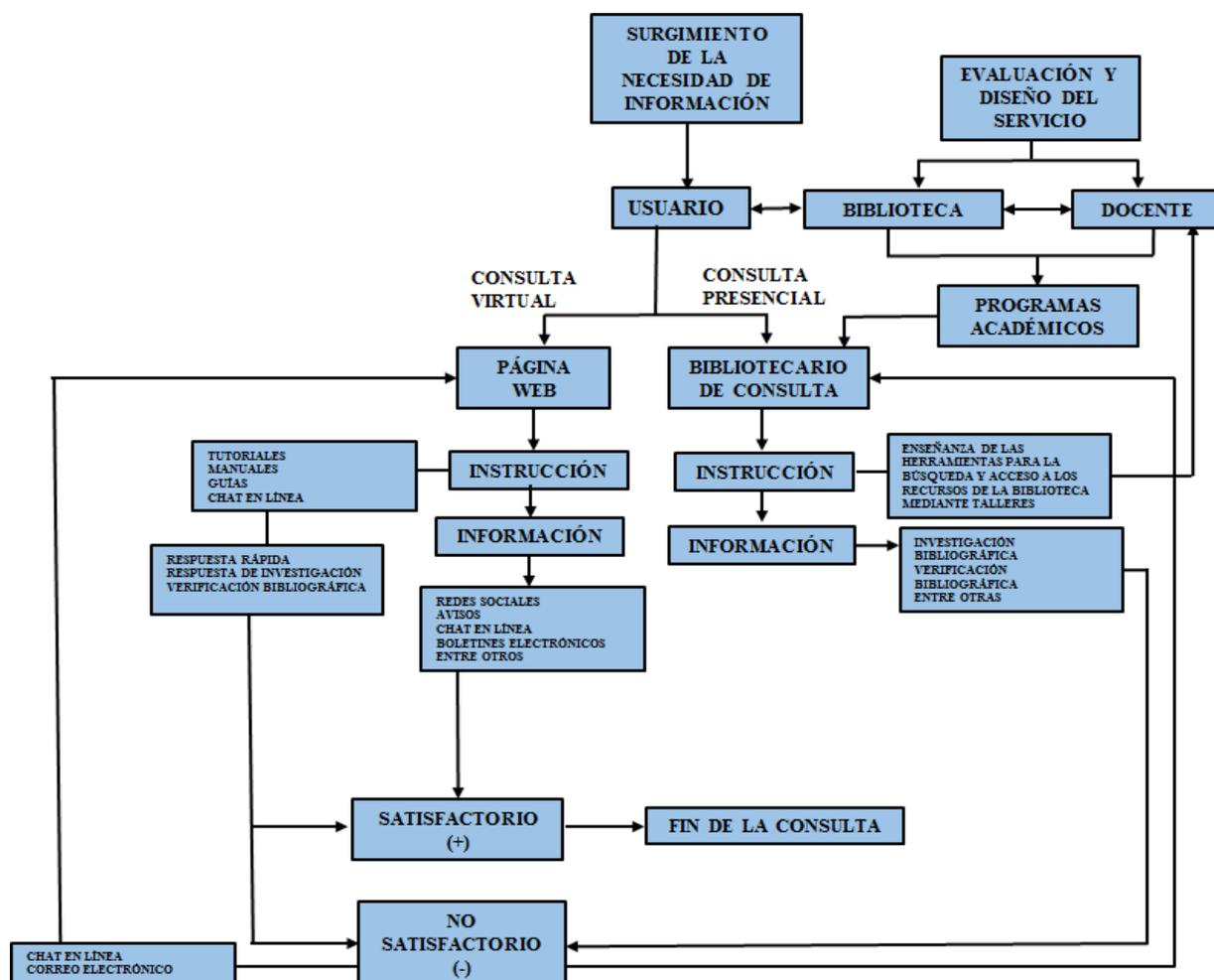
Elaborado por: La autora.

En total 15 IES (CM, Col, UDG, AGS, UNIC, CHI, EMEX, PUE, NL, QRO, SLP, SON, TAB, YUC, VER), cumplen con las características que presenta los modelos de biblioteca para el aprendizaje y virtual, los cuales consisten en la implementación y desarrollo de actividades de formación de usuarios, investigación, verificación e instrucción bibliográfica reglamentadas e integradas en los proyectos institucionales.

Aunado a ello, las IES tienen las herramientas e infraestructura tecnológica adecuadas para realizar el mismo tipo de actividades a distancia a través de correos electrónicos, chats en línea, redes sociales, video conferencias, entre otras herramientas virtuales. Como se muestra en la figura 22, el proceso de comunicación entre los bibliotecarios y los usuarios se basa en la instrucción e información de los recursos de la biblioteca.

Generalmente se utilizan formatos electrónicos, asistencia grupal de manera presencial o remota, asistencia individual con chats en línea, manuales y guías con énfasis en la instrucción bibliotecaria, videos tutoriales, MOOC, entre otras estrategias que buscan crear una comunidad de aprendizaje colaborativo.

Figura 22. Proceso de comunicación en el modelo de biblioteca para el aprendizaje-virtual

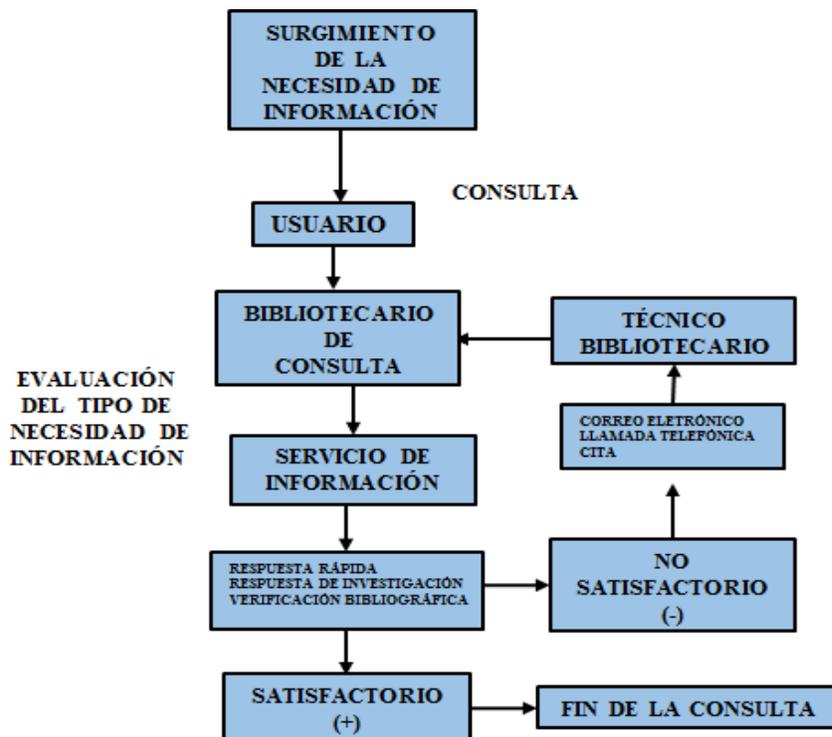


Elaborado por: La autora.

Por el contrario, se observa que, en el caso de 3 IES (CHIS, MOR, QROO) el esquema de trabajo que se presenta corresponde con los modelos escalonado y virtual. Sus características muestran un esquema de atención al usuario por jerarquías, utilizan un horario de trabajo establecido, así como el uso de plataformas de trabajo colaborativo dentro de la biblioteca con acceso restringido y para la comunicación con los usuarios a distancia se utiliza la asistencia virtual.

De acuerdo con sus procedimientos, se asigna a un responsable para que éste sea el encargado de las consultas más especializadas, ya sea de manera presencial o a distancia. Como muestra la figura 23, el proceso de comunicación es muy limitado, porque el encargado se comunica con los usuarios a través de su correo electrónico, líneas telefónicas o en algunos casos, a través de redes sociales, mientras otros departamentos de la biblioteca realizan actividades complementarias.

Figura 23. Proceso de comunicación en el modelo escalonado-virtual

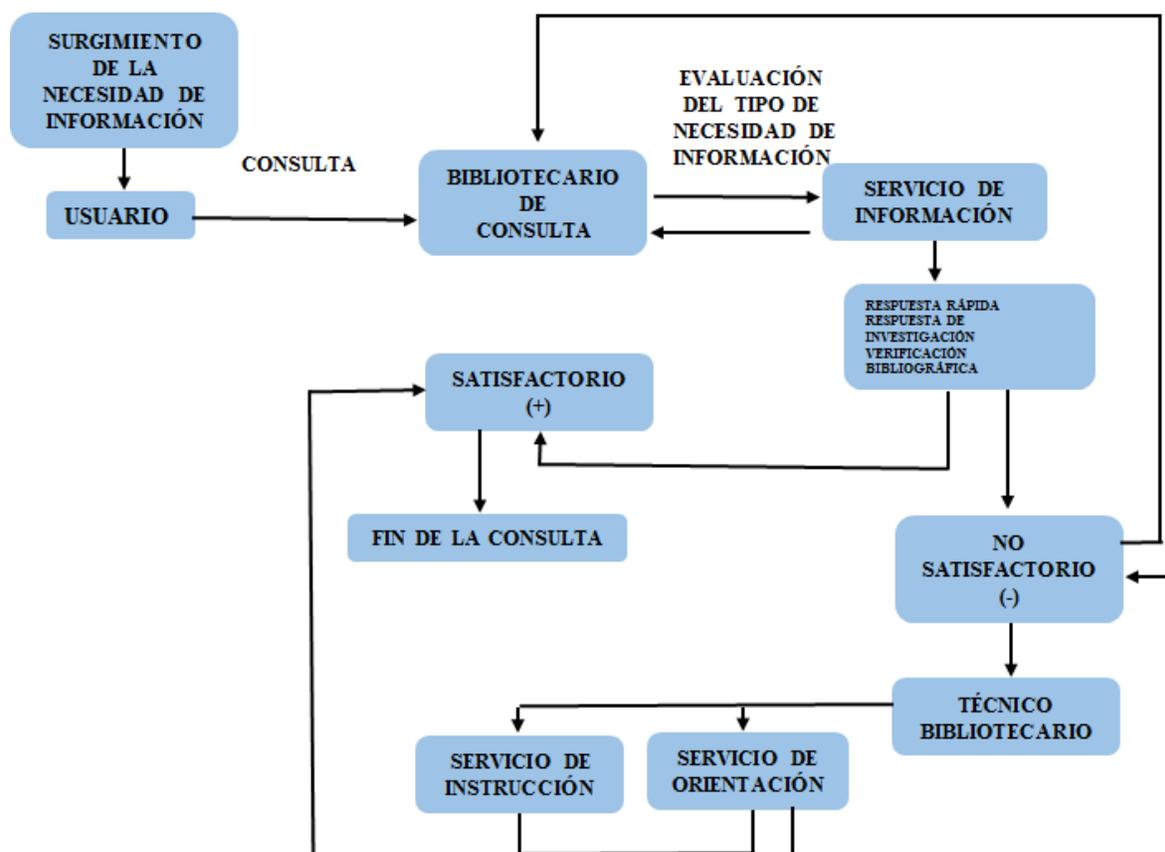


Elaborado por: La autora.

El tercer modelo identificado fue una combinación entre los elementos que integran el esquema tradicional y escalonado. En total 8 IES (CAM, CAR, COAH, DGO, HGO, GRO, SIN, TAM) asignan a un bibliotecario de consulta quien controla los recursos de información de manera presencial y supervisa el trabajo de los colaboradores que participan en este departamento.

Como se muestra en la figura 24, el proceso de comunicación entre la biblioteca y los usuarios no es un proceso flexible.

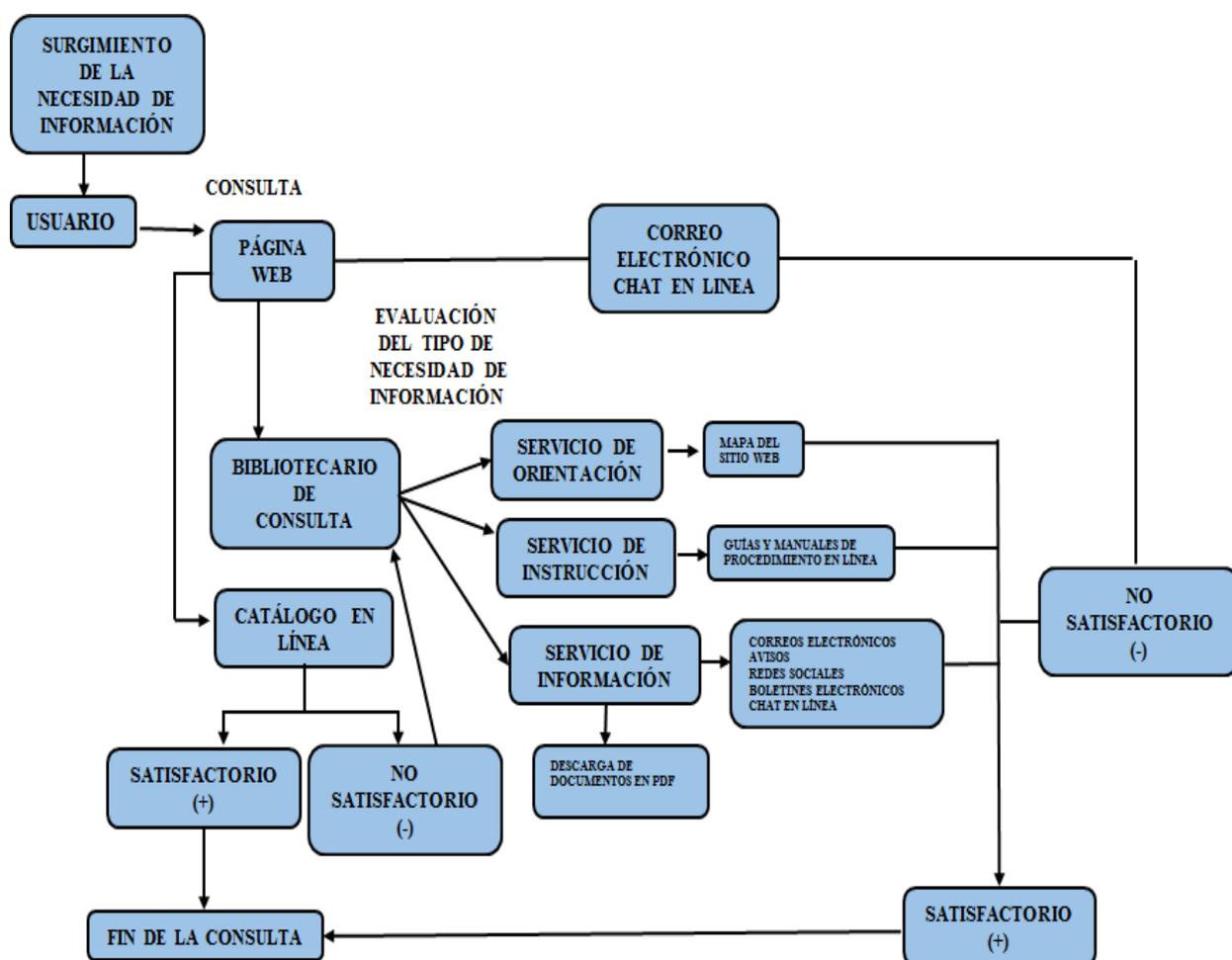
Figura 24. Proceso de comunicación en el modelo tradicional-escalonado



Elaborado por: La autora.

El análisis muestra que sólo 3 IES (CMi, ITSon, MICH) cumplen con las características de un modelo tradicional y virtual, debido a que cuentan con la integración de colecciones digitales y acervos especializados en línea que se consultan mediante la supervisión y asesoría de un bibliotecario que brinda asesorías y actividades de orientación e instrucción sin fines pedagógicos. Como se muestra en la figura 25, el proceso de comunicación se limita a la información de los recursos de la biblioteca y a la solicitud de otros servicios presenciales.

Figura 25. Proceso de comunicación en el modelo tradicional-virtual



Elaborado por: La autora.

Finalmente, se reporta que 1 IES (TLAX), tiene un servicio de consulta de colecciones y contenidos completamente virtuales. Sin embargo, la asesoría de la consulta se limita a correos electrónicos y redes sociales. Los manuales de procedimiento, tutoriales, visitas guiadas, tutoriales, chats en línea se pueden revisar a través de las páginas web de sus bibliotecas.

3.6 PROPUESTA DE MODELO PARA EL SERVICIO DE CONSULTA EN LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS MEXICANAS

De acuerdo con las estadísticas publicadas por la Secretaría de Educación Pública (SEP), cerca de 1'659, 867 estudiantes a nivel licenciatura y posgrado son usuarios potenciales de una biblioteca universitaria que recibe subsidios públicos federales.¹⁷⁸ De esta cantidad, CONPAB-IES, A. C. reporta que 1'248,596 forman parte de las IES afiliadas al Consejo, lo que representa el 75% de la matrícula nacional pública federal.¹⁷⁹

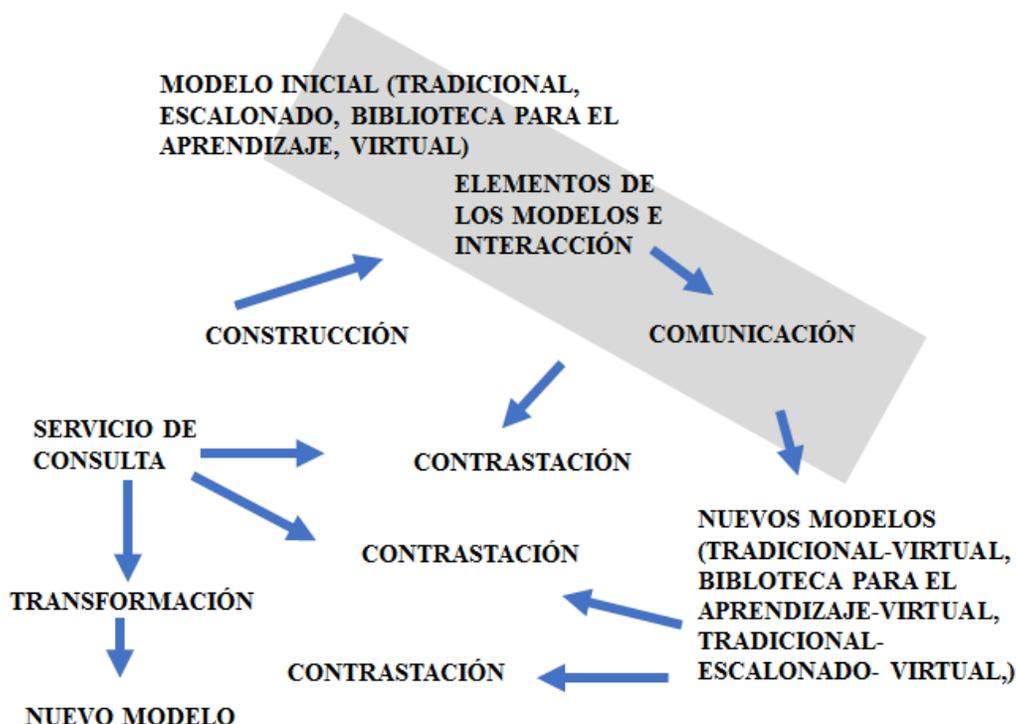
Esto significa que los proyectos de cooperación bibliotecaria en el Consejo tienen un impacto significativo en la implementación y desarrollo del servicio de consulta en el contexto de las bibliotecas universitarias a nivel nacional. Si como señalan los diagnósticos presentados previamente, las problemáticas más significativas son: la deficiencia de personal profesional, carencia de colecciones y su financiamiento y políticas mínimas de información para su implementación, debe realizarse una contrastación de los modelos existentes, su esquema conceptual y un soporte.

Como se observa en la figura 26, la contrastación es un proceso necesario que permite transformar las iniciativas que mejoran el servicio de consulta, lo cual también tiene una connotación positiva durante el proceso de construcción de un nuevo modelo. En la fase inicial

¹⁷⁸ SEP. (2013). Principales cifras del sistema educativo nacional. [en línea]. [Consultado: 2017-01-09]. Disponible en: http://www.sems.gob.mx/work/models/sems/Resource/11579/1/images/principales_cifras_2012_2013_bolsillo.pdf

¹⁷⁹ Op. Cit. CONPAB-IES, A C. (2015). p. 55

Figura 26. La contrastación de un modelo de servicio de consulta para la construcción de un nuevo modelo para las bibliotecas universitarias mexicanas.



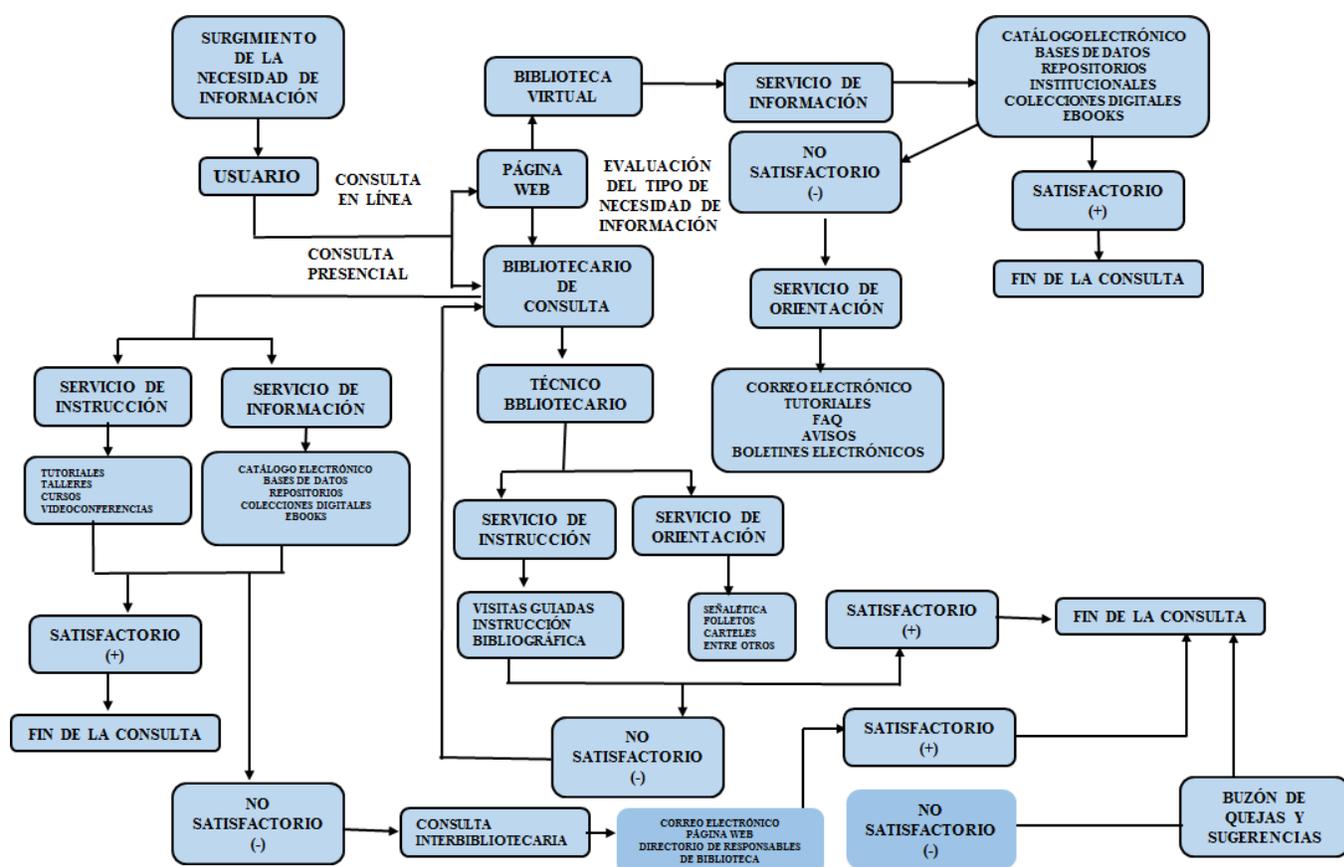
Elaborado por: La autora.

Las normas de CONPAB-IES, A. C. establecen que, “*el servicio de consulta debe ser proporcionado por personal que cuente con una sólida formación académica, que domine el uso de tecnologías de la información, posea una amplia cultura y manejo de otras lenguas*”. Esto corresponde con aquellas bibliotecas universitarias cuyo modelo representa la biblioteca para el aprendizaje.

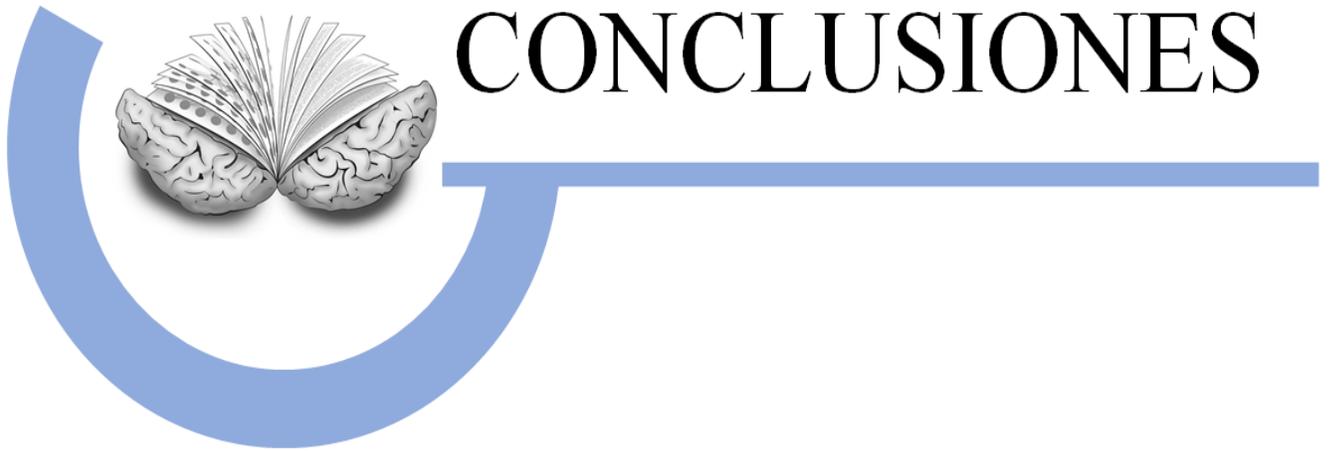
Como este esquema valora los aspectos educativos del personal profesional, la combinación de este esquema de trabajo en colaboración con el modelo escalonado y virtual son una propuesta viable porque permiten múltiples deficiencias de personal, infraestructura, financiamiento y accesibilidad a los recursos de información.

En un análisis del proceso de comunicación en el modelo de servicio de consulta para el aprendizaje-escalonado-virtual (BAEV), se resuelven gran parte de los problemas de infraestructura, accesibilidad, financiamiento y déficit de personal de las universidades (figura 27).

Figura 27. Proceso de comunicación en el modelo de servicio de consulta biblioteca para el aprendizaje-escalonado-virtual (BAEV)



Elaborado por: La autora.



CONCLUSIONES

El servicio de consulta se define como una actividad que realizan los bibliotecarios para apoyar al usuario en sus búsquedas de información dentro de una biblioteca, en un caso más especializado, este proceso implicará la enseñanza de los medios para la autosuficiencia del usuario. Su importancia radica en que, es el principal medio de comunicación a través del cual un bibliotecólogo conoce las dudas, valora las expectativas y las necesidades de información de su comunidad, con la finalidad de mejorar el acceso, búsqueda y recuperación de la información.

De acuerdo con la revisión de las páginas web y los informes presentados por CONPAB-IES, A. C., las bibliotecas utilizan el término de servicio de consulta para referirse a la asistencia que se realiza al usuario en las dudas que este tiene sobre el acervo. Sin embargo, el desarrollo de asesorías especializadas y la implementación de servicios de instrucción e investigación de información, es una actividad que no se evalúa con frecuencia.

En los últimos diez años se ha manifestado que el desarrollo de las bibliotecas está correlacionado con el uso de TIC, pero el análisis de sus servicios de consulta se limita a la respuesta de un correo electrónico, un mensaje directo, lo cual limita el potencial que este proceso de comunicación tiene en el aprovechamiento de los recursos de información y el desarrollo de la biblioteca.

Aunado a lo anterior, en México, no existen estudios que analicen si el usuario reconoce el potencial de los servicios de consulta en sus bibliotecas universitarias y la importancia que este tiene para el desarrollo de sus actividades de formación profesional, docente o de investigación.

Si bien es cierto que las TIC han diversificado las herramientas a través de las cuáles es posible acceder y recuperar información, las páginas web de la mayoría de las universidades no tiene los mismos niveles de atención como la instrucción e información especializada para el usuario. En general, las herramientas tecnológicas utilizadas en la mayoría de las páginas web de las universidades no representan un cambio significativo respecto a lo que se brinda de manera presencial.

Si bien es cierto que las ventajas que brinda la tecnología respecto al tiempo y la distancia para la atención de los usuarios son indiscutibles, el objetivo del servicio de consulta se limita a las habilidades informáticas del usuario y del bibliotecario. En este sentido, la evaluación de la satisfacción del usuario mediante un buzón de quejas y sugerencias, algo que también aparece en las páginas web de las universidades a través de un correo electrónico, no describe cuál es el proceso mediante el cual se clasifican las consultas del usuario.

No queda claro cuál es el papel del bibliotecario en la valoración de los problemas de consulta del usuario y la asesoría hacia los recursos de información de la biblioteca, aspectos psicológicos y sociales que, en esencia, son una parte básica en el servicio de consulta.

Ante una realidad compleja, el análisis realizado en la literatura anglosajona muestra en el uso de modelos teóricos-descriptivos, una herramienta útil para conocer cuál es el sistema de trabajo implementado por las instituciones en la resolución de sus problemas respecto al servicio de consulta. En general se identificaron cuatro modelos teórico-descriptivos sobre el servicio de consulta: tradicional, biblioteca para el aprendizaje, escalonado y virtual.

La descripción de los modelos y los elementos que los conforman, en el contexto de las bibliotecas universitarias mexicanas son: personal bibliotecario, código de ética, políticas institucionales y de la biblioteca, infraestructura, tecnología, y colecciones.

En el contexto de las bibliotecas universitarias y su implementación práctica, descrita en los informes de CONPAB-IES, A. C. y los estudios relacionados con el tema en el contexto mexicano, los modelos encontrados son una mezcla que combina las propiedades de dos o más modelos que, a su vez, crean nuevos modelos: tradicional-escalonado, escalonado-virtual, biblioteca para el aprendizaje-virtual y tradicional.

En el modelo tradicional-escalonado, no se manifiestan en un nuevo nivel de atención al usuario, pero si una convergencia tecnológica que limita las opciones en el acceso de los recursos de información disponibles. En los casos presentados con el modelo escalonado-virtual, la intervención del personal profesional es un aspecto relevante que incluso puede diferenciarse con el diseño que se presenta la publicación de sus servicios en sus páginas web.

Por otro lado, el modelo de biblioteca para el aprendizaje-virtual y tradicional es un esquema que muestra como el servicio de consulta puede ofrecerse de manera virtual y en algunos casos puede ser contraproducente con el esquema de trabajo tradicional al buscar el aprendizaje del usuario y los elementos de la página web.

De acuerdo con los modelos encontrados, las problemáticas existentes en las bibliotecas universitarias de las IES, así como sus procesos de comunicación de manera presencial y a distancia, se propone un modelo que utiliza un esquema de trabajo en donde se aporten los beneficios de los modelos de Biblioteca para el Aprendizaje, con un Escalonado y Virtual (BAEV),

Esta propuesta es una opción viable para el contexto de las bibliotecas universitarias mexicanas por tres razones principales:

1. El trabajo colaborativo a través de plataformas virtuales, entre profesionales y no profesionales de diferentes IES, es una tendencia y existen proyectos que buscan incrementar la participación de las universidades. En el tema de los servicios de consulta, debido a que la deficiencia de personal profesional es una constante, deberían aprovecharse este tipo de proyectos para mejorar la capacitación, accesibilidad y comunicación de bibliotecarios entre las IES.
2. La creación de contenidos digitales para la asesoría de los estudiantes a los recursos de información de la biblioteca es una actividad necesaria, pero debe concederse

valor al personal con estudios formales en Bibliotecología por lo que se sugiere que sea supervisada por un profesional encargado por biblioteca universitaria en cada una de las IES.

3. La cooperación bibliotecaria y el análisis de las problemáticas relacionadas con el servicio de consulta, aportan elementos sustanciales en materia de políticas institucionales, que permiten mejorar la equidad en la disponibilidad de recursos de información de libre acceso, personal profesional de planta y la participación del personal docente y de investigación, como parte de la creación de contenidos digitales, entre otros factores.

Aunque el servicio de consulta es un proceso que seguirá ofreciendo nuevas posibilidades para que la comunidad pueda tener acceso a recursos de información de calidad, el papel de los bibliotecarios en la planeación y diseño del servicio de consulta deberá crear un espacio de identidad colaborativa en donde la sociedad entienda la importancia de las bibliotecas y sus colecciones, como un espacio de aprendizaje que muestra la riqueza cultural y científica de sus comunidades.

Asimismo, las TIC no deben ser utilizadas como la panacea a la resolución de los problemas relacionados con la interacción entre las bibliotecas y sus comunidades, porque el objetivo del servicio de consulta es en parte, que las personas sean capaces de valorar el contenido de la información que consumen y no los medios que deben utilizarse para ello.

Los modelos presentados en este trabajo demuestran que es importante analizar la forma en la que se pueden mejorar los procesos de comunicación entre la información, los usuarios, los bibliotecólogos, y las bibliotecas porque es a través de este proceso, que pueden crearse innovaciones que sean capaces de mejorar aspectos básicos del servicio de consulta, aunque esto dependerá siempre de una conciliación grupal.

Esta investigación es un primer acercamiento al estudio de los modelos de servicios de consulta en las bibliotecas universitarias mexicanas, en la cual se muestran los procesos de comunicación entre los bibliotecarios, los usuarios y los recursos de información de las bibliotecas, así como los factores que intervienen en su implementación y desarrollo.

Este análisis es el punto de partida para otros cuestionamientos sobre la protección de datos personales en la consulta a través de redes sociales, la evaluación de la satisfacción del usuario a distancia y la clasificación de sus consultas, temas que por su naturaleza no pudieron ser incluidos pero que forman parte de otro análisis en común.

BIBLIOGRAFÍA

- ABIESI. (1984). Normas para el servicio bibliotecario en instituciones de enseñanza superior e investigación. [en línea]. Consultado 04 Diciembre 2014. Disponible en: <http://biblioteca.udem.edu.mx/recursos2/normas%20abiesi.pdf>
- ALA (2017). Advocacy, Legislation and Issues. EUA. ALA. [en línea]. [Consultado: 2017-02-06]. Disponible en: <http://www.ala.org/advocacy/>
- ALA, (2013), ALA Glossary of Library and Information Science, Michael Levine Clark, Toni M. Carter [4 ed.], Chicago, ALA Editions.
- ACRL. (2016). About ACRL. [en línea]. [Consultado: 2016-09-27]. Disponible en: <http://www.ala.org/acrl/aboutacrl>
- ACRL. (2014). Academic Library Statistics. [en línea]. [Consultado: 2016-09-22]. Disponible en [http://www.ala.org/acrl/](http://www.ala.org/acrl/publications/trends) publications/trends
- ALMADA NAVARRO, E. M. (2012). Bases teóricas para comprender las políticas de información. En: La naturaleza objetiva y subjetiva de las políticas de información. Sánchez Vanderkast, E. J. coord. México : CUIB.
- ALMADA DE ASCENCIO, M. (1986). Diseño de servicios de información acordes a una realidad nacional. En: XVI Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía. México: AMBAC, A. C. pp. 145-154.
- ALSINA, M. R. (1995). Los modelos de la comunicación. Madrid, Tecnos. 174 p.
- AGOSTO, D. E.; ROZAKLIS, L.; MCDONALD, C.; ABELS, E. (2011). A model of the reference and information service process. En: An educator's perspective. 50(3) : 235-244.
- ARELLANO RODRIGUEZ, J. A. y VERDUGO SÁNCHEZ, J. A. (2000). Situación de los servicios bibliotecarios de la Universidades Públicas Estatales de México: SEP, DGES, ENBA. 104 p.
- ARRIOLA NAVARRETE, O., BUTRÓN YÁÑEZ, K. (2008). Un acercamiento a la evaluación de bibliotecas. En: Biblioteca Universitaria. 2(2): p. 108.
- ARDNT, T. S. (2010). Reference service without the desk. En: Reference services review. 38(1) :71-80.
- ARNDT, T. S. (2010). Services in a (post) Google world. Reference Services Review. 38(1) : 7-9.

- AVERY, S.; HAHN, J.; ZILIC, M. (2008). Beyond consultation: a new model for librarian's office hours. [en línea]. En: Public services quarterly. 4(3) : 187-206.
- BAHAVAR, S.; TRUELSON, J. A. (2008). Strategic planning for reference in a team environment: the preferred futuring model. En: Reference and user services quarterly. 47(4) : 356-363.
- BARBERENA, E. (1967). El servicio de consulta. En: Bibliotecas y Archivos: Órgano de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. México: ENBA, Vol. 1, pp. 29-35.
- BARNHART, F. D.; PIERCE, J. E. (2011) Becoming Mobile: Reference in the Ubiquitous Library. En: Journal of Library Administration 51(3): 279-290.
- BATES, J. M. (2005). Theories of information behavior. EUA. Karen E. Fisher; Sandra Erdelez; Lynne McKechnie (eds.). ASIST Monograph Series. pp. 1-25.
- BECERRA, I. M. (2011). La profesionalización de la biblioteconomía en México (1912-1948). En: Revista General de Información y Documentación. 21 (2011). 277-289.
- BISHOP, W. W. (1915). The theory reference work. En: ALA Bulletin. 9 (3): 134-139
- BREIVIK, P. S. y GEE, E. G. (1989). Information Literacy : Revolution in the Library. The American Library Association Presidential Committee on Information Literacy. En: *Final Report*. Chicago: ALA.
- BOOP, R., SMITH, L. (2000). Reference and information services an introduction, Englewood, Libraries Unlimited, INC. p. 4.
- BOSMAN, J. (2012). After 244 years, Encyclopaedia Britannica stop the presses. En: The New York Times. [en línea]. [Consultado: 2017-08-01]. Disponible en: <https://mediadecoder.blogs.nytimes.com/2012/03/13/after-244-years-encyclopaedia-britannica-stops-the-presses/>
- BRADIGAN, P. S.; POWELL, C. A. (2004). The reference and information services team. An alternative model for managing reference services. En: Reference and user services quarterly. 44(2) : 143-148.
- BRAMAN, S. (1990). The unique characteristics of information policy and their U. S. consequences. Blake, Virgil P. and Tjoumas, Renee eds. *Informatin literacies for the twenty-first century*. G. K. Hall and Co. pp. 47-78
- BREITBACH, W. (2009). Reference services and services using Meebo's embedded IM for academic reference services: a case of study. En: Reference services review. 57(1) : 83-98. [consultado: 2017-05-02].

- BRUNVAND, A. (2004). Integrating library reference services in a online information literacy course. En: Internet reference services quarterly. 9(3-4) : 159-177.
- BURKE, L. (2008). Models of reference services in Australian academic libraries. En: Journal of Librarianship and Information Science. 40(4) : 269-286.
- BUSS, P. S. (2016). Do we still need reference services in the age of Google and Wikipedia? En: The reference librarian. 57(4) : 265-271.
- CAMPELLO, B. (2010). Del servicio de referencia a la alfabetización informativa: la evolución del papel educativo del bibliotecario. En: Investigación Bibliotecológica. 24 (50) : 87-89.
- CANO ANDALUZ, A.; ESTUDILLO GARCÍA J. (2007). Juan Bautista Iguíniz y la Historia de la profesión bibliotecaria en México. 12 (1) : 154-197.
- CONACULTA (2005). La estadística de los servicios bibliotecarios. [en línea]. [Consultado: 2017-10-07]. Disponible: http://dgb.cultura.gob.mx/publicaciones_DGB.php
- CONACULTA. (2001). Usuarios y servicios. En: Memoria del primer encuentro internacional sobre bibliotecas públicas: perspectivas en México para el siglo XXI. CONACULTA. DGB. pp. 85-97.
- CONPAB-IES, A. C. (2018). ¿Quiénes somos? [en línea]. [Consultado: 2014-05-12]. Disponible en: <http://www.conpab.org.mx/somos.html>
- CONPAB-IES, A. C. (2014). Plan estratégico 2014- 2020. [en línea].. [Counultado: 2017-03-02].La Paz. Baja California Sur. CONPAB- IES. Disponible en: [http://www.conpab.org.mx/Documentos/Publicaciones/Plan%20estrategico%20CONPAB-IES%20\(v2.0\).pdf](http://www.conpab.org.mx/Documentos/Publicaciones/Plan%20estrategico%20CONPAB-IES%20(v2.0).pdf)
- CONPAB-IES, A. C. (2012). Normas para Instituciones de Educación Superior e Investigación. [en línea]. CONPAB-IES, A. C. [Consultado en: 2017-04-09]. Disponible en: www.conpab.org.mx
- CONPAB-IES, A. C. (2015). Semblanza histórica CONPAB-IES, A. C. [en línea]. [Consultado: 2017-04-07]. Disponible en: <http://www.conpab.org.mx/Documentos/historia/Semblanza%20historica%20CONPAB-IES.pdf>
- CONPAB-IES. (2005). Diagnóstico de los Sistemas Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior participantes en la CONPAB-IES. SEP. México. 61 p.
- CARRIÓN RODRIGUEZ, G. (1998). Recursos y servicios de información para la industria. En: XXIX Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía. México: AMBAC, A. C. pp. 109-117.

- CARRIÓN RODRIGUEZ, G.; PÉREZ GUINJOÁN, A. (1986). Noticias técnicas: servicio de alerta de INFOTEC. En: XVII Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía. México: AMBAC, A. C. pp. 143-156.
- CASANUEVA M. L. (2005). Los modelos en la filosofía de la ciencia en el siglo XX. En: El modelo en la ciencia y la cultura. México. José Luis Díaz (ed. Coord.). SIGLO XXI. pp. 29-53.
- CASON BARATT, C.; ACHESON, P.; LUKEN, E. (2010). Reference models in the electronic library: the Miller learning center at the university of Georgia. En: Reference Services Review. 38(1) : 44-56.
- CASSELL, K. A; HIREMATH, U. (2013). Reference and information services: an introduction. 3ª. Ed. Chicago. Neal-Schuman.: ALA. pp. 5-7.
- COFFMAN, S. LOCKE, M. L. (1999). Staffing the reference desk in the largely-digital library. En: *The Reference Librarian*. (66): 141-163.
- COTÉ, M.; KOCHKINA, S.; MAWHINNEY, T. (2016). Do you want to chat? Reevaluating organization of virtual reference service at an academic library. En: Reference and user services quarterly. 56(1) : 36-46.
- CROWE, M. K. (2003). Collaborative leadership. En: The reference librarian. 39(81) : 59-69.
- CSL (2015). 21st Century Library. [en línea]. Infografía. [Consultado: 2017-04-05]. Disponible: <http://www.library.ca.gov/>
- CURTIS, S.; MANN, B; COOPERATIVE REFERENCE SERVICES COMMITTEE. (2002). Cooperative reference, is there a consortium model? En: Reference and user services quarterly.
- DAVID, R. S. (2015), Digital inclusión and mobile taxation in Mexico.[en línea]. London, Deloitte. [Consultado: 2016-01-03]. Disponible en: http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wpcontent/uploads/2015/09/GSMA_Mexico-Report_WEB.pdf
- DAVIS, M. H. (2000). Distance learning students and library services. En: Community and Junior College Libraries. 9(2) : 3-13.
- DE ANDRADE MARTINS, G. (2006). Hablando sobre teorías y modelos en las ciencias contables. En Actualidad contable FACES. 9 (13) : 47-48.

- DEINEH, S.; MIDDLEMAS, J.; MORRISON, P. (2011). A new service model for the reference desk: the student research center. En: Library philosophy and practice. EUA. University of Idaho.
- DE SAINZ, C. T. (1978). Sugerencias para la planeación de servicios a base materiales no impresos en Bibliotecas. universitarias. En: Memorias de las IX Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía. AMBAC. pp. 83-92.
- DGB. (2003). La orientación a los usuarios. En: Serie instructivos. DGB. CONACULTA. [en línea]. [Consultado: 2017-02-08]. Disponible en: <http://dgb.conaculta.gob.mx/Documentos/Publicaciones>
- DIAZ BORDENAVE, J. (1994). Participative communication as a part of building the participative society. En: White, Shirley, A., Org. Participatory communication - Working for change and development. New Delhi, Sage Publications. pp. 35-48.
- DÍAZ, L. (2005), *El modelo en la ciencia y la cultura*, México, Siglo XXI, UNAM, 136 p
- DILEVKO, J. (2001). An ideological analysis of digital reference service models. En: Library Trends. 50 (2): 221-222.
- DUNCAN, V.; GERARD, A. (2011). All together now! Integrating virtual reference in the academic library. En: reference and user services quarterly. EUA. ALA. 50(3) : 280-292.
- EBLIDA. (2017). Academic Library Statistics. [en línea]. [Consultado: 2017-04-02]. Disponible en: <http://www.eblida.org/activities/kic/academic-libraries-statistics.html>
- EBLIDA (2015). Survey on Public and Academic Libraries. Knowledge and Information Center. [Consultado: 2017-01-09]. Disponible: <http://www.eblida.org/Activities/KIC/maps/academic-libraries-map/academic.html>
- ECKLUND, A. (2013). Ethics in Reference. En: Reference and Information services: an introduction. EUA, ALA. pp. 371-385.
- EFE (2014). Las ventas de diccionarios y enciclopedias han caído en España un 70% desde 2008. En: 20 minutos Editora, S. L. [en línea]. [Consultado en: 2017-01-02]. Disponible en: <https://www.20minutos.es/noticia/2288989/0/ventas-diccionarios-enciclopedias/espana/revolucion-digital/>
- ESCALONA RÍOS, L. (2001). Guía de autoaprendizaje: servicios de información I. Modalidad de Educación abierta y a distancia. México: SEP, ENBA. pp. 18-22.

- FAIX, A. (2014). Peer reference revisited: Evolution of a peer-reference model. En: *Reference Services Review*. 42 (2): pp. 305-319.
- FERNÁNDEZ KENJI, I., GALVAO BAPTISTA, S. (2012). Modelo conceptual de comunicación de información para estudios de integración informacional basado en competencias conversacionales en servicios de referencia. En: *Perspectivas en Ciencias de la Información*. 17 (1): 177.
- FIGUEROA ALCÁNTARA, H. A.; RAMÍREZ, VELÁZQUEZ, C. A. (2002). *Servicios bibliotecarios*. México. UNAM. FFyL. DGPA. 232 p.
- FOSTER, N. F.; GIBBONS, S. (2007). The Mommy model of service. In: *Studying students: The Undergraduate Research Project at the University of Rochester*. Chicago. ALA. Pp. 72-79.
- GEROLIMOS, M. (2011). Services for academic libraries in the New Era. *The Libmagazine*. 17(7/8). [Consultado: 2016-10-12]. Disponible: doi:10.1045/july2011-gerolimos
- GRATCH, B. G.; YORK, C. C. (1991). Personalized Research Consultation Service for Graduate Students: Building a Program Based on Research Findings. 9 (1) : 4-15
- GREEN, S. (1876). Personal relations between librarians and readers. En: *Library Journal*. No. 1. pp 74-81.
- GÓMEZ SUSTAITA, M. R. 2010. El sistema bibliotecario en México y la sociedad de la información. En: *Infoconexión: Revista Chilena de Bibliotecología y Gestión de Información*. n. 1. Consultado [5 abril 2014]. Disponible: <http://eprints.rclis.org/15461/>
- HERNÁNDEZ SALAZAR, P. (2004). Modelo para generar programas sobre la formación en el uso de tecnologías de información. Ciudad de México. UNAM. 108 p.
- HUTCHINS, M. (1948). *Introduction to reference work*. EUA, Chicago: ALA. pp. 277-278.
- HOLLANDS, N, (2006). Improving the model for interactive reader's advisory service. Trott Barry, ed. En: *Reference and user service quarterly*. 45(3) : 205-212.
- IIBI. (2009). Historia del Centro de Investigaciones Bibliotecológicas. [en línea]. [Consultado: 2014-12-12]. Disponible en: <http://cuib.unam.mx/historia.html>
- IFLA. (2017). Recomendaciones para el servicio de referencia digital. [en línea]. [Consultado: 2017-10-09]. Disponible en: <http://www.ifla.org/files/assets/reference-and-information-services/publications/ifla-digital-reference-guidelines-es.pdf>

- IFLA. (2011). Annual Report 2010/2011. [en línea]. Reference and Information Services Section. [Consultado: 2013-03-05]. Disponible en: <http://www.ifla.org/files/assets/reference-and-information-services/annual-report/2010-2011.pdf>
- IFLA (2001). Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo de bibliotecas públicas. [en línea]. [Consultado: 2018-02-01]. Disponible en: https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/_archive/the-public-library-service/pg01-s.pdf
- IFLA, UNESCO. Annual Report 2010/2011. [en línea]. Reference and Information Services Section. [Fecha de consulta: 05 Marzo de 2013]. Disponible en: <http://www.ifla.org/files/assets/reference-and-information-services/annual-report/2010-2011.pdf>
- IFLA. (2016). IFLA Trend Report. [en línea]. [Consultado: 2016-10-21]. Disponible en: <http://trends.ifla.org/update-2016>
- INEGI. 2012. Cultura y recreación: patrimonio cultural y bibliotecas. Consultado [12 mayo 2014]. Disponible en: <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/temas/default.aspx?s=est&c=21702>
- JOHNSON, K.; JENNINGS S.; HISLE, S. (2011). Ending the Turfwar: circulation, reference and instruction on the team. En: Reference services review. 8(3) : 107-124.
- JONES, M. F. (2004). Internet reference services for distance education. En: Internet reference service quarterly. 9(3) : 119-132.
- KATZ, L. S. (2003) Digital reference services. Harwoth Information Press. pp. 35-48.
- KATZ, W. A. (1974). Introduction of reference work. 2a. ed. Vol. 2. EUA: McGraw-Hill. pp. 3-42
- KATZ, B.; TARR, A. (1978). Reference and information services: a reader. Metuchen. The Scarecrow Press, Inc. pp. 3-42.
- KAPLAN, L. (1988). *On the road to participative management: the American academic library*. En: *Libri*. 38(4): 314-320.
- KILTZER, R. (2011). Reference as service, reference as place: a view of reference in the academic library. En: *The reference librarian*. 52(4) : 291-299.
- KROGERUS, M.; TSCHÄPPELER, R. (2012). The change book: Fifty models to explain how things happen. London. Profile Books Ltd. pp. 3
- LAFUENTE LÓPEZ, R. (1992). Un mundo poco visible: México y sus bibliotecas durante el siglo XIX. México. UNAM: CUIB. 153 p.

- LAGUARDIA, C. (2011). Library instruction in the digital age. En: Journal of library administration. 51(3) : 301-308.
- LAMAGNA, M.; HARTMAN-CAVERLY, S.; MARCHETTI, L. (2016). Redefining roles and responsibilities: implementing a triage model at a single service point. En: Journal of Access Services. 13(2) : 53-65.
- LANCASTER, F. W. (1996). Evaluación de la biblioteca. Madrid. ANABAD.
- LANKES, R.D. (2004). Digital reference. En: Encyclopedia of Library and Information Science. EUA, New York: Marcel Dekker. pp. 1-3
- LANKES, R. D.; KASOWITZ, S. (1998). AskA Starter Kit: How to Build and Maintain Digital Reference Services. [en línea]. Lankes. Scarecrow Press. Lanham, MD. [Consultado: 2017-02-12]. Disponible en: <https://davidlankes.org/rdlankes/Publications/Books/AskA.pdf>
- LEE, D. (2004). Research consultations: Enhancing library research skills. The Reference Librarian, 85, 169–180.
- LUO, L. (2008). Reference service in second life: an overview. En: Reference service review. EUA. EMERALD. 36(3) : 289-300.
- LEE, D. (2004). Research consultations: enhancing library research skills. En: The reference librarian, 85 : 169-180.
- LEDÓN TEDROS, C. (2002). Ciclo de la vida de la información. Primera aproximación a su estudio. [Trabajo de diploma]. La Habana. Universidad de la Habana. Facultad de Comunicación. p. 42.
- LIPPINCOTT, J. K. (2010). A mobile future for academic libraries. Reference Services Review, 38(2), 205–213
- LÓPEZ YEPES, J. (2004). Diccionario Enciclopédico de Ciencias de la Documentación (A-G). José López Yepes (edit.) Madrid, España. Editorial Síntesis. Pág. 437.
- MANSO RODRIGUEZ, R. A. (2010). Servicio de referencia virtual: propuesta de un modelo basado en criterios de calidad y herramientas de la web 2.0. Tesis para obtener el grado de doctor. Universidad de Granada. Universidad de La Habana. 239 p.
- MANSO RODRIGUEZ, R.; PINTO MOLINA, M. (2014). Servicio de referencia virtual: realidad y perspectivas. Gijón. TREA. 232 p.

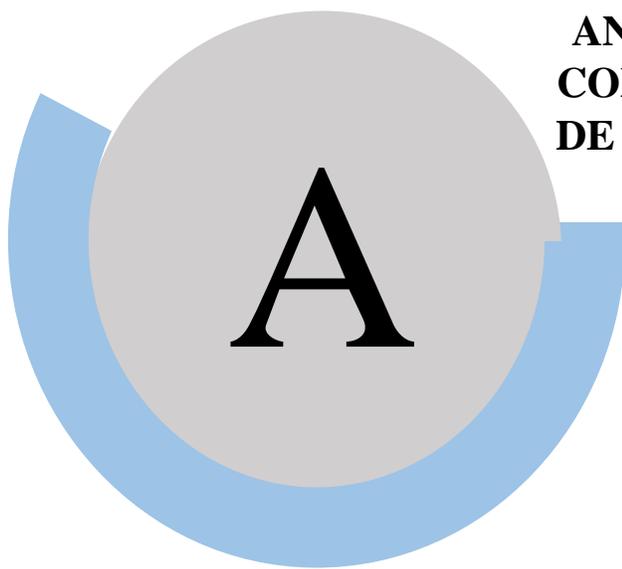
- MARTÍNEZ, D. (2004). El Centro de Recursos para el Aprendizaje, CRAI: el nuevo modelo de biblioteca universitaria [en línea]. España. Universidad Complutense de Madrid. [Consultado: 2017-06-11]. Disponible en: <http://webs.ucm.es/BUCM/jornadas/bcauniv/articulo%20CRAI%20Castellano.pdf>
- MCKINZIE, S. (2000). Twenty-five years of collegial management: The Dickinson College model of revolving leadership and holistic librarianship. *Library Philosophy and Practice* 2 (2), p. 1-11. 2000.
- MESERVE, H. C.; BELANGER, S. E.; BOWLBY, J.; ROSENBLUM, L. (2009). Research statistics: applying the “Warner model” of reference question classification to streamline research services. En: *Reference and user services quarterly*. 48(3) : 247-258. EUA. ALA.
- MERLO VEGA, J. A. (2009). Información y referencia en entornos digitales: desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta. España. Universidad de Murcia. p. 17.
- MERLO VEGA, J. A. (2000). El servicio bibliotecario de referencia. En: *Anales de la Documentación*. [en línea]. [Consultado: 2017-02-08]. Disponible en: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/download/2471/2461> .
- MIRELES CÁRDENAS, C. (2015). Normatividad sobre Arquitectura Bibliotecaria en México, elemento imprescindible para la oferta de servicios de información. En: *Investigación Bibliotecológica*. 29 (66) : 169-196.
- MITCHELL, M. S.; COMER, C. H.; STARKEY, J. M.; FRANCIS, E. A. (2011). Paradigm shift in reference services at the Obertin College Library: a case of study. En: *Journal of library administration*. 51(4): 359-374.
- MOLINO, E. (1986). Algunos avances tecnológicos relevantes para los nuevos servicios básicos de información. En: *XVI Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía*. México: AMBAC, A. C. pp.155-160.
- MOYO, L.; NARDINE, J. (2015). A living network supports reference on the go. En: *IFLA WLIC 2013*. Singapore.
- MURPHY, J. (2010). Management models and considerations for virtual references. En: *Science and Technology Libraries*. 29(1-2) : 176-180.
- MURRAY, L. (2010). Libraries “like to move it, move it.” *Reference Services Review*, 38(2), 233–249.
- NIMS, K.; STORM, P.; STEVENS, R. (2014). Implementing an inclusive staffing model for today’s reference services: a practical guide for librarians. Lanham, MD. Rowman and Littlefield. 143 p.

- NAUMIS PEÑA, C. (1999). Tesoro Latinoamericano en ciencia bibliotecológica y de la información (TELACIBIN). México. Cd. Mx: UNAM. 307 p.
- NOGUEZ ORTÍZ, A. (2010). Evaluación de las bibliotecas digitales: su teoría y modelos. En: Investigación Bibliotecológica. 24(52) : 97-115.
- OCDE (2015). Programa para la evaluación internacional de alumnos: PISA (2015) resultados. [en línea]. [Consultado: 2017-06-10]. Disponible en: <https://www.oecd.org/pisa/PISA-2015-Mexico-ESP.pdf>
- OCLC. (2017). QuestionPoint. [en línea]. [Consultado: 2017-04-03]. Disponible en: <http://www.questionpoint.org/>
- O'GORMAN, J.; TROTT, B. (2009). What will become of reference in academic and public libraries? En: Journal of Library and Administration. 49(4) : 327-339.
- ORME, B. (2017). Acceso a la información: lecciones de la América Latina. En: Cuadernos de Discusión, Comunicación e Información (8). [en línea]. [Consultado: 2018-01-02]. Disponible en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0024/002498/249837S.pdf>
- O'GORMAN, J. (2000). What Will become of reference in academic and public libraries?. En: Our ending values, librarianship in the 21 th. Century. Chicago, IL. ALA. P. 338.
- ORTEGA Y GASSET, J. (2005). Misión del bibliotecario. México: CONACULTA. p. 43
- OSORIO ROMERO, I. (1986). Historia de las bibliotecas novohispanas. México: SEP. DGB. 282 p.
- PALACIOS MEDELLÍN, J. T. (2002). Servicios de información en el siglo XXI. En: Servicios Bibliotecarios.
- PETERS, T. (2015). Taking librarians off the desk: one library changes its reference desk staffing model. En: Performance measurement and metrics. 16(1) : 18-27.
- PHAN, T.; HARDESTY, L.; HUG, J. (2012). Academic Libraries: 2012, first look. National Center for Education Statistics. E.U.A., Education Department. [Consultado: 2016-09-12]. Disponible en: <https://nces.ed.gov/pubsearch/pubsinfo.asp?pubid=2014038>
- POMBO DE SÁNCHEZ, D. (1974). Formación de usuarios, aspectos teóricos. En: VI Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía. México: AMBAC. pp. 212-232.

- POMERATZ, J. (2008). Virtual reference services: Evaluation of online reference services. En: Bulletin of the Association of Information Science and Technology. 34 (2) : 15-19.
- RAE. (2018). Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española. [en línea]. [Consultado: 2018-01-10]. Disponible en: <http://dle.rae.es/?id=Vc9rHUF>
- RICHARDSONS JR., J. (2009). Good models of reference service transactions: applying quantitative concepts to generate nine characteristic attributes of soundness. En: The reference librarian. 50(2) : 159-177.
- RIEHEL, R. (1991). Reference services for children and Young adults>>, *Hamden, Conn, Library Professional Publications*, p. 3
- RÍOS ORTEGA, J. (2011). La información como bien público: la responsabilidad social del bibliotecólogo. En: Seminario de Bibliotecología, Información y Sociedad. Derecho a la información, bien público y bien privado, acceso comunitario y acceso individual. México: IIBI. pp. 175-186.
- ROGERS, E.; CARRIER, S. H. (2017). A qualitative investigation of patron's experiences with academic library research consultations. En: Reference services review. EUA. Emerald Group Publishing. 45(1) : 18-37.
- ROTHSTEIN, S. (1961). El servicio de consulta: la nueva dimensión en la profesión bibliotecaria. Reference service: the new dimension in Librarianship. College and Research Libraries 22 (January 1961):12.
- RSS (2017). About Reference and User Services Association. [en línea]. ALA. RSS. [Consultado: 2017-04-05]. Disponible en: <http://www.ala.org/rusa/sections/rss>
- SÁNCHEZ ARMENDÁRIZ, S. (2009). Los códigos y la biblioteca prehispánica y su influencia en las bibliotecas conventuales. En: Biblioteca Universitaria. 12 (2) : 83-103.
- SÁNCHEZ VANDERKAST, E. J. (2010). Políticas de información en las Universidades Públicas Estatales.
- SÁNCHEZ VANDERKAST, E. J. (2007). Servicio de Información: políticas de información en un entorno de cambios. En: Información, Cultura y Sociedad. 17: (jul-dic). pp. 107-113.
- SEP. (2017). Sistema Nacional de Educación Estadística Educativa. [en línea]. [Consultado: 2017-06-09]. Disponible en: http://www.snie.sep.gob.mx/indicadores_x_entidad_federativa.html
- SHENTON, A. K. (2014). From model of reality to practical tool: an aid to reference librarians and library managers. En: The reference librarian. 53(3) : 181-195.

- SIEMENS, G. (2004). Connectivism. A learning theory for the digital age. [en línea]. [Consultado: 2015-12-15]. Disponible en: <http://www.elearnspace.org/Articles/connectivism.htm>.
- SPENCER, E. M.; (2006). Evolving a new model: the information commons. En: Reference services review. 34(2) : 242-247.
- STEMPER, J. A.; BUTLER, J. T. (2001). Developing a model to provide digital reference services. En: Reference services review. EUA. MCB University Press. 29(3) : 172-188.
- TARANGO, J., HERNÁNDEZ-OROZCO, G. (2009). Evaluación de bibliotecas universitarias: un modelo de avance y desarrollo. En: Revista Interamericana de Bibliotecología. 3(2). p. 147-175
- TYCKOSON, D. (2011). Issues and Trends in the management of reference services. A historial perspective. En: Journal of Library Administration. 51(3) : 259-278.
- TYCKOSON, D. A. (2006). What is the best model of reference service? En: Library Trends. 50 (2) : p. 185
- THRINH, B. (2009). CSLUB Library Robotic Book Self. [video]. Consultado [2017-06-02]. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=-08KLZRj1Pc>
- UNESCO (2018). Declaración Universal de los Derechos Humanos. [en línea]. [Consultado: 2018-01-02]. Disponible en: http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=26053&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html
- UNESCO. (2016). Unesco Institute for Statistics. UNESCO. [Consultado: 2016-06-30]. Disponible en: <http://data.uis.unesco.org/Index.aspx>
- VALDES CASTRO, R. A. (2007). Propuesta de un modelo de trabajo para ofrecer un servicio de referencia de calidad: estudio comparativo de las bibliotecas de cuatro universidades de la zona metropolitana de Guadalajara. Tesis para obtener el grado de Maestría. México. ITESM-Virtual. 125 p.
- VARGAS TORRES, G. A.; SÁNCHEZ AVILLANEDA, M. R. (2005). El servicio de referencia en la biblioteca digital. [en línea]. [Consultado: 2017-09-03]. Disponible en: <http://www.ejournal.unam.mx/ibi/vol19-39/IBIO3907.pdf>
- WARD, D.; PHETTEPLACE, E. (2012). Staffing by design: a methodology for staffing reference. En: Public services quarterly. 8(3) : 193-207.
- WASIK, J. M. (2000). Building and maintaining digital reference services. [en línea]. [Consultado: 2017-09-03]. Disponible en: <https://eric.ed.gov/?id=EJ605279>

- WEIMER, H. K.; REEHLING, P. (2008). A new model of geographic information librarianship: description, curriculum, and program proposal. En: Journal of education for Library and Information Science. 47(4) : 291-302.
- WESTBROOK, L. (2015). I'm not a social worker: an information service model for working with patrons in crisis. En: Library quarterly: information, community, policy. 85(1) : 6-25.
- WHED. (2016). International Association of Universities. IAU, UNESCO. [Consultado: 2016- 09-27]. Disponible en: <http://www.whed.net/About.html>
- WILSON, M.C. (2000). evolution or entropy? changing reference: User culture and the future of reference librarians. En: *Reference & User Services Quarterly*, 39(4) : 387.
- YI, H. (2003). Individual research consultation service: An important part of an information literacy program. *Reference Services Review*. 31(4) : 342–350.
- ZAI III, R.; WESLEY, T. L. (2013). From Add-On to Mainstream: applying distance learning models for all students. En: *Journal of Library and information services in distance learning*. 7(1-2) : 220-228.
- ZAMORA R, P. (1985). Demandas y servicios de información del sector energético y necesidad de una mayor colaboración con instituciones de enseñanza superior. En: *Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía: AMBAC, A. C.* pp. 57-66.
- ZHANG, Y.; BISHOP, C. (2005). Project management tolos for libraries: a planning and implemetation model using Microsoft Project 2000. En: *Information technology and libraries*. pp. 147-152.



**ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS DE
CONSULTA EN LAS PÁGINAS WEB
DE LAS BIBLIOTECAS ADSCRITAS
AL CONPAB-IES, A. C.**

COLEGIO DE MÉXICO (CM)

PÁGINA WEB: <https://biblioteca.colmex.mx/>

Fecha: 12-12-2018/20-12-2018

SERVICIOS DE CONSULTA / SERVICIOS DIGITALES PUBLICADOS EN SU PÁGINA WEB (2017)

Acceso remoto, visitas guiadas, sesiones de inducción, reserva, reservas digitales, orientación y referencia, MOODLES

POLÍTICAS DE INFORMACIÓN (REGLAMENTOS, NORMATIVAS, LEYES, DECLARACIONES)

REGLAMENTO DE LA BIBLIOTECA CON 28 SECCIONES

Horarios

Bibliógrafos de 9:00 a 19:30 h

Módulo de orientación, de 10:00 a 18:00 h

Medio de consulta:

Correo electrónico: biblio2@colmex.mx

Servicio de [referencia virtual](#) a través de Zoho

Teléfono (01 55) 54 49 30 00 ext. 2118

POLÍTICA DE RESERVAS DIGITALES

1. Se digitalizarán capítulos de libros y artículos de revistas.
2. Si las obras están disponibles en el mercado deberán adquirirse para el acervo de la BDCV.
3. Sólo pueden digitalizarse capítulos u obras de títulos que no están a la venta.

RECURSOS DE INFORMACIÓN (COLECCIONES DE CONSULTA)	INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	DEFINICIÓN DE SERVICIO DE CONSULTA
700,000 vol Colección CIDOC, Colección especial, Mapas, Audiovisuales, Colección asiática y africana, Obras de referencia, Organismos internacionales, Publicaciones periódicas, Bases de datos, Periódicos, Revistas	16 Laptops 10 iPads Cubículos de estudio Salas de consulta	El servicio de reservas digitales consiste en colocar en una plataforma digital las lecturas de cursos de los programas académicos que se imparten en El Colegio, con el propósito de permitir a los alumnos el acceso a los textos que se usarán en los cursos. El servicio se brinda a petición de los profesores interesados y se solicita directamente al Bibliógrafo asignado a cada Centro de Estudios

PERSONAL CON FORMACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA PARA EL SERVICIO DE CONSULTA

SÍ

Bibliotecólogos

Bibliógrafos

COLEGIO DE MICHOACÁN (CMi)

PÁGINA WEB: <http://www.colmich.edu.mx/biblio/>

Fecha: 12-12-2018/20-12-2018

SERVICIOS DE CONSULTA / SERVICIOS DIGITALES PUBLICADOS EN SU PÁGINA WEB (2017)

Acceso remoto, Visitas guiadas, Reservas digitales, Tutoriales, Bibliotecario en línea, Solicitud de reserva bibliográfica

POLÍTICAS DE INFORMACIÓN (REGLAMENTOS, NORMATIVAS, LEYES, DECLARACIONES)

REGLAMENTO DE LA BIBLIOTECA

Artículo 9. Servicios de la biblioteca

IV. Consultas computarizadas.

VII. Elaboración de bibliografías temáticas con base en sus acervos.

Artículo 20. Lectores internos acceso a estantería abierta.

RECURSOS DE INFORMACIÓN (COLECCIONES DE CONSULTA)	INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	DEFINICIÓN DE SERVICIO DE CONSULTA
Repositorio ColMich Bases de datos	No específico	No específico

PERSONAL CON FORMACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA PARA EL SERVICIO DE CONSULTA

No específico

COLEGIO DE SONORA (CSon)

PÁGINA WEB:

Fecha: 12-12-2018/20-12-2018

SERVICIOS DE CONSULTA / SERVICIOS DIGITALES PUBLICADOS EN SU PÁGINA WEB (2017)

EL COLEGIO DE SONORA REPORTA PROBLEMAS CON SU PÁGINA WEB

POLÍTICAS DE INFORMACIÓN (REGLAMENTOS, NORMATIVAS, LEYES, DECLARACIONES)

RECURSOS DE INFORMACIÓN
(COLECCIONES DE CONSULTA)

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

DEFINICIÓN DE SERVICIO DE CONSULTA

PERSONAL CON FORMACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA PARA EL SERVICIO DE CONSULTA

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE SONORA (ITSon)

PÁGINA WEB: <http://www.itson.mx/servicios/Biblioteca/Paginas/Biblioteca.aspx>

Fecha: 12-12-2018/20-12-2018

SERVICIOS DE CONSULTA / SERVICIOS DIGITALES PUBLICADOS EN SU PÁGINA WEB (2017)

Consulta en sala, Consulta bibliográfica virtual, Servicio de referencia centrados en el usuario, Formación de usuarios, Cursos bajo demanda, Pregúntale a un bibliotecario, Alfabetización Informacional.

POLÍTICAS DE INFORMACIÓN (REGLAMENTOS, NORMATIVAS, LEYES, DECLARACIONES)

No descriptivo. Obligatorio Identificarse como miembro de la comunidad universitaria porque sólo con la credencial vigente se puede hacer uso de todos los servicios de la biblioteca.

RECURSOS DE INFORMACIÓN (COLECCIONES DE CONSULTA)	INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	DEFINICIÓN DE SERVICIO DE CONSULTA
111, 418 VOL 56, 351 Títulos Revistas electrónicas Plataforma INEGI Bases de Datos	Biblioteca en línea Zonas de trabajo individual Zonas de trabajo en grupo Hemeroteca Videoteca	No específico

PERSONAL CON FORMACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA PARA EL SERVICIO DE CONSULTA

Diversos departamentos que no especifican la formación profesional
<http://www.itson.mx/servicios/Biblioteca/Paginas/directorio.aspx>

UNIVERSIDAD DE COLIMA (Col)

PÁGINA WEB: <http://bvirtual.ucol.mx/biblioucol.php>

Fecha: 12-12-2018/20-12-2018

SERVICIOS DE CONSULTA / SERVICIOS DIGITALES PUBLICADOS EN SU PÁGINA WEB (2017)

Sala de lectura, sala de lectura informal, visitas guiadas, consulta en línea, asesoría en utilización de recursos de información.

POLÍTICAS DE INFORMACIÓN (REGLAMENTOS, NORMATIVAS, LEYES, DECLARACIONES)

No específico

RECURSOS DE INFORMACIÓN (COLECCIONES DE CONSULTA)	INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	DEFINICIÓN DE SERVICIO DE CONSULTA
Revista Géneros (1115) Tesis de posgrado (1011) Estudios sobre las Culturas Contemporáneas (327) Avances en Investigación Agropecuaria(122) PORTES Revista Mexicana de estudios sobre la Cuenca del Pacífico (113) Imagina un mundo sin violencia (100) Libros digitales (9) Inter pretextos (1)	Biblioteca virtual universitaria Colecciones impresas por área de estudio Colección digital Salas de lectura Cubículo de estudio Red inalámbrica Auditorio Impresión y fotocopiado	No específico

PERSONAL CON FORMACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA PARA EL SERVICIO DE CONSULTA

No específico

UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA (UDG)

PÁGINA WEB: <http://www.udg.mx/es/servicios/bibliotecas> Fecha: 12-12-2018/20-12-2018

SERVICIOS DE CONSULTA / SERVICIOS DIGITALES PUBLICADOS EN SU PÁGINA WEB (2017)

WDG.Asesoría en línea, WDG Tutoriales, Web 2.0, WDG Glosario, FAQs

POLÍTICAS DE INFORMACIÓN (REGLAMENTOS, NORMATIVAS, LEYES, DECLARACIONES)

REGLAMENTO DE LA BIBLIOTECA
<http://riudg.udg.mx/handle/123456789/34972>

RECURSOS DE INFORMACIÓN (COLECCIONES DE CONSULTA)	INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	DEFINICIÓN DE SERVICIO DE CONSULTA
Colecciones electrónicas Bases de datos Servicios Herramientas 26 bases de datos especializadas 46 bases de datos multidisciplinarias 28,000 revistas electrónicas 200,000 libros electrónicos suscritos 300 libros producción UdeG Obras de consulta	Biblioteca digital WDG.biblio	Servicios bibliotecarios: utilerías que permitirán acceder de manera más eficiente a los recursos informativos disponibles en bases de datos y colecciones.

PERSONAL CON FORMACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA PARA EL SERVICIO DE CONSULTA

No específico pero pone servicios de consulta en línea
<http://wdg.biblio.udg.mx/>

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE AGUASCALIENTES

PÁGINA WEB: <http://biblioteca.uaa.mx/> Fecha: 12-12-2018/20-12-2018

SERVICIOS DE CONSULTA / SERVICIOS DIGITALES PUBLICADOS EN SU PÁGINA WEB (2017)

Bibliotecario en línea, Formación DHI, Cursos de formación, Tutoriales, Visitas guiadas, Equipos especializados para invidentes

POLÍTICAS DE INFORMACIÓN (REGLAMENTOS, NORMATIVAS, LEYES, DECLARACIONES)

Formatos de solicitud para visita guiada y cursos de DHI en línea: <http://biblioteca.uaa.mx/index.php/homepage/ideario>

RECURSOS DE INFORMACIÓN (COLECCIONES DE CONSULTA)	INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	DEFINICIÓN DE SERVICIO DE CONSULTA
Gestores de referencia Recursos electrónicos NANO Cubículos de estudio 1469 m2 construidos Número de volúmenes no específico	ALEPH es el software que se utiliza en la gestión de los recursos de información	No específico
PERSONAL CON FORMACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA PARA EL SERVICIO DE CONSULTA		
No específico		

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA SUR (BCS)

PÁGINA WEB: <http://biblio.uabcs.mx/>

Fecha: 12-12-2018/20-12-2018

SERVICIOS DE CONSULTA / SERVICIOS DIGITALES PUBLICADOS EN SU PÁGINA WEB (2017)

Taller de inducción de recursos electrónicos, Taller de Normas APA 6ta. Ed., Cubículos de estudio

POLÍTICAS DE INFORMACIÓN (REGLAMENTOS, NORMATIVAS, LEYES, DECLARACIONES)

REGLAMENTO DE LA BIBLIOTECA

ART. 5 / II. Consulta a bancos de información

V. Consulta por correspondencia

ART. 6 Los usuarios extrauniversitarios pueden hacer uso de los mismos servicios excepto el préstamo externo

RECURSOS DE INFORMACIÓN (COLECCIONES DE CONSULTA)	INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	DEFINICIÓN DE SERVICIO DE CONSULTA
Metabusador Bases de Datos Libros electrónicos Revistas UABC Recursos abiertos Capacitación virtual	Tabla con los recursos electrónicos (bases de datos) http://www.uabc.mx/biblioteca/archivos/rec_elec2017.pdf	Se considera como servicio de consulta al préstamo interno del acervo

PERSONAL CON FORMACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA PARA EL SERVICIO DE CONSULTA

No específico

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CAMPECHE (CAM)

PÁGINA WEB: <https://bibliotecas.uacam.mx/>

Fecha: 12-12-2018/20-12-2018

SERVICIOS DE CONSULTA / SERVICIOS DIGITALES PUBLICADOS EN SU PÁGINA WEB (2017)

Recuperación de documentos, Formación de usuarios, Cursos inducción, Visitas guiadas, Servicios en línea (redes sociales correo electrónico)

POLÍTICAS DE INFORMACIÓN (REGLAMENTOS, NORMATIVAS, LEYES, DECLARACIONES)

No se especifican pero se establece una política de calidad

Política de calidad:

Brindar servicios bibliotecarios y de información, acordes con los planes y programas de estudio y requerimientos de la comunidad universitaria, con base en un sistema de calidad y su mejora continua.

Objetivo de la calidad:

Integrar el Sistema Bibliotecario de la Universidad Autónoma de Campeche para que sus diversas bibliotecas puedan ofrecer sus servicios bibliotecarios y de información que apoyen adecuadamente los programas educativos, las líneas de generación y aplicación de conocimientos, y la difusión y extensión de la Universidad Autónoma de Campeche.

RECURSOS DE INFORMACIÓN (COLECCIONES DE CONSULTA)	INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	DEFINICIÓN DE SERVICIO DE CONSULTA
<p>Acervo INEGI Acervos especializados: Acervo Dr. Román Piña Chán. Consta de 307 manuscritos, 466 mecanoscritos; 1,269 oficios de correspondencia; 251 suplementos y artículos en periódicos dedicados a Román Piña Chán; 368 documentos variados (invitaciones, postales, libretas de apuntes); borradores y documentos de la Enciclopedia Histórica de Campeche; 23,292 fotografías; 305 negativos; 1,213 ilustraciones varias; 463 planos; 149 dibujos, y 11,638 diapositivas. B) Acervo Campeche-Yucatán. Bibliografía especializada en temas y autores regionales, desde el siglo XIX (biografías, historia, cultura maya, literatura, leyendas, etc. c) Acervo antiguo. Libros, principalmente históricos y literarios, con fecha de</p>	<p>Centro de cómputo Vestíbulo Módulo de información Sala de usos múltiples Cubículos de estudio Cubículos de estudio individual</p>	<p>No específico</p>

<p>publicación anterior a 1920. d) Acervo Juan de la Cabada. Consta de 3,936 revistas y 3,777 libros impresos, y del Archivo Personal y la Obra Plástica, estos dos últimos en formato electrónico. e) Acervo de tesis de los egresados de la Universidad Autónoma de Campeche. Acervo hemerográfico. Acervo electrónico. Acervo audiovisual.</p>		
<p>PERSONAL CON FORMACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA PARA EL SERVICIO DE CONSULTA</p>		
<p>No específico</p>		

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN (CAR)

PÁGINA WEB: <http://www.unacar.mx/contenido/biblioteca/biblioteca%20central.html> Fecha: 12-12-2018/20-12-2018

SERVICIOS DE CONSULTA / SERVICIOS DIGITALES PUBLICADOS EN SU PÁGINA WEB (2017)

Tutoriales en el manejo de las bases de datos

POLÍTICAS DE INFORMACIÓN (REGLAMENTOS, NORMATIVAS, LEYES, DECLARACIONES)

Administrar y facilitar al usuario los servicios bibliotecarios en la consulta de los recursos documentales y digitales establecidos en los programas educativos; que apoye al modelo educativo centrado en el aprendizaje, cumpliendo con los objetivos de calidad para lograr la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad ISO-9001:2008.

[https://charal.unacar.mx/sgc/biblio5/SERVICIOS%20AL%20PUBLICO/PROCEDIMIENTOS/PE-DB-SP-02-\(SERVICIOS%20AL%20PUBLICO\).pdf](https://charal.unacar.mx/sgc/biblio5/SERVICIOS%20AL%20PUBLICO/PROCEDIMIENTOS/PE-DB-SP-02-(SERVICIOS%20AL%20PUBLICO).pdf)

Orientar al usuario en la búsqueda de información documental.

Brinda orientación, asesoría y apoyo al usuario. en la búsqueda de la información o impresiones solicitadas.

RECURSOS DE INFORMACIÓN (COLECCIONES DE CONSULTA)	INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	DEFINICIÓN DE SERVICIO DE CONSULTA
Bases de datos institucionales Bases de datos de acceso abierto CONRICyT	No específico	No específico

PERSONAL CON FORMACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA PARA EL SERVICIO DE CONSULTA

No específico

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS (CHIS)

PÁGINA WEB: <http://www.biblioteca.unach.mx/>

Fecha: 12-12-2018/20-12-2018

SERVICIOS DE CONSULTA / SERVICIOS DIGITALES PUBLICADOS EN SU PÁGINA WEB (2017)

Consulta de publicaciones periódicas en línea
 Curso de capacitación en el uso y manejo de las bases de datos
 Asesoría virtual

POLÍTICAS DE INFORMACIÓN (REGLAMENTOS, NORMATIVAS, LEYES, DECLARACIONES)

No específico

RECURSOS DE INFORMACIÓN (COLECCIONES DE CONSULTA)	INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	DEFINICIÓN DE SERVICIO DE CONSULTA
Colección de tesis Colección de género Colección de consulta Colección Chiapas Colección general Bases de datos Consulta INEGI CONRICyT	Internet alámbrico e inalámbrico Pantallas touch (Consulta OPAC) Biblioteca virtual Salas para conferencias. Salas de lectura informal. Cubículos de estudio. Módulos de estudio. Elevador. Mesas de trabajo Centro de fotocopiado Área de fototeca Área de hemeroteca	No específico

PERSONAL CON FORMACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA PARA EL SERVICIO DE CONSULTA

No específico

UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y ARTES DE CHIAPAS (UNIC)

PÁGINA WEB: <http://cuid.unicach.mx/?clave=virtual> Fecha: 12-12-2018/20-12-2018

SERVICIOS DE CONSULTA / SERVICIOS DIGITALES PUBLICADOS EN SU PÁGINA WEB (2017)

Biblioteca Virtual y Repositorios Institucionales, accesos remotos, servicio de referencia en línea, ayuda en línea, Talleres de alfabetización informacional y formación de usuarios, boletín de novedades, ayuda paleográfica, reprografía, escaneo de documentos: \$10.00 carta, \$20.00 oficio

POLÍTICAS DE INFORMACIÓN (REGLAMENTOS, NORMATIVAS, LEYES, DECLARACIONES)

Reglamento de la biblioteca con problemas de acceso: <http://cuid.unicach.mx/?clave=informacion>

Horarios de atención

L-V 8:00-22:00 h

Sáb. 9:00-12:00 h

RECURSOS DE INFORMACIÓN (COLECCIONES DE CONSULTA)	INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	DEFINICIÓN DE SERVICIO DE CONSULTA
Bases de datos Colecciones especiales Repositorio institucional 12 fondos documentales que suman 400 metros lineales con impresos y manuscritos del siglo XVII al XX, 4 336 fotografías, 809 negativos y 49 diapositivas	Internet inalámbrico Biblioteca virtual 2 Centros de cómputo 11 salas con 223 equipos	No específico

PERSONAL CON FORMACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA PARA EL SERVICIO DE CONSULTA

No específico

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA (CHIH)		
PÁGINA WEB: http://suba.uach.mx/		Fecha: 12-12-2018/20-12-2018
SERVICIOS DE CONSULTA / SERVICIOS DIGITALES PUBLICADOS EN SU PÁGINA WEB (2017)		
Formación de usuarios, Consulta/referencia, Alerta bibliográfica		
POLÍTICAS DE INFORMACIÓN (REGLAMENTOS, NORMATIVAS, LEYES, DECLARACIONES)		
Políticas de servicio de la biblioteca: http://suba.uach.mx/acerca_de/politicas/ Se mencionan los servicios que ofrece la biblioteca y las multas		
RECURSOS DE INFORMACIÓN (COLECCIONES DE CONSULTA)	INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	DEFINICIÓN DE SERVICIO DE CONSULTA
Repositorio institucional acceso restringido Bases de datos de acceso abierto	Eprint 3 Universidad de Southampton Catálogo electrónico por entidades académicas	Es aquel servicio que proporciona el bibliotecario capacitado para recuperar información, la asesoría y la búsqueda asistida, con el fin de que el usuario localice la información requerida, de la forma más rápida, eficaz y científica posible.
PERSONAL CON FORMACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA PARA EL SERVICIO DE CONSULTA		
No específico		

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE COAHUILA (COAH)

Fecha: 12-12-2018/20-12-2018

SERVICIOS DE CONSULTA / SERVICIOS DIGITALES PUBLICADOS EN SU PÁGINA WEB (2017)

Visitas guiadas
 Inducción a usuarios
 Cursos y talleres
 Formato en línea para referencias específicas:
<http://www.infosal.uadec.mx/cie/new/correos/diseminacion.php>
 Videos tutoriales

POLÍTICAS DE INFORMACIÓN (REGLAMENTOS, NORMATIVAS, LEYES, DECLARACIONES)

No específico

RECURSOS DE INFORMACIÓN (COLECCIONES DE CONSULTA)	INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	DEFINICIÓN DE SERVICIO DE CONSULTA
Publicaciones de la UAdeC Bases de datos Bases de datos de acceso libre Publicaciones digitales e Ebooks Biblioteca Digital	Internet en todas las salas Software para referencias bibliográficas, lectura, presentaciones, productividad (Dropbox), tomar notas y visualizar información (Infografías)	

PERSONAL CON FORMACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA PARA EL SERVICIO DE CONSULTA

Sala de videoconferencia
 Sala de usos múltiples
 Aulas electrónicas
 Sala de lectura
 Sala de consulta
 Sala INEGI
 Sala de Multimedia
 Sala de reserva y publicaciones periódicas
 Centro de cómputo
 Biblioteca digital
 Terraza y jardín

UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE DURANGO (DGO)

PÁGINA WEB: <https://www.ujed.mx/biblioteca-central-universitaria>

Fecha: 12-12-2018/20-12-2018

SERVICIOS DE CONSULTA / SERVICIOS DIGITALES PUBLICADOS EN SU PÁGINA WEB (2017)

No específico

POLÍTICAS DE INFORMACIÓN (REGLAMENTOS, NORMATIVAS, LEYES, DECLARACIONES)

No específico

RECURSOS DE INFORMACIÓN (COLECCIONES DE CONSULTA)	INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	DEFINICIÓN DE SERVICIO DE CONSULTA
Libros de texto Tesis Acervo general INEGI y Mapoteca Acervo de consulta Biblioteca virtual	Catálogo electrónico OPAC Biblioteca virtual Solicitudes electrónicas	No específico

PERSONAL CON FORMACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA PARA EL SERVICIO DE CONSULTA

No específico

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO (HGO)

PÁGINA WEB: <https://www.uaeh.edu.mx/bdigital/> Fecha: 12-12-2018/20-12-2018

SERVICIOS DE CONSULTA / SERVICIOS DIGITALES PUBLICADOS EN SU PÁGINA WEB (2017)

Sólo acceso a colecciones digitales

POLÍTICAS DE INFORMACIÓN (REGLAMENTOS, NORMATIVAS, LEYES, DECLARACIONES)

Solicitud de material para repositorios en línea

Solicitud de taller en línea

RECURSOS DE INFORMACIÓN (COLECCIONES DE CONSULTA)	INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	DEFINICIÓN DE SERVICIO DE CONSULTA
Tesis Publicaciones electrónicas Bases de datos Red Abierta de Bibliotecas Digitales Red Mexicana de Repositorios Institucionales Observatorio UAEH Biblioteca digital	Catálogo electrónico	No específico

PERSONAL CON FORMACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA PARA EL SERVICIO DE CONSULTA

No específico

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE GUERRERO (GRO)		
PÁGINA WEB: http://virtual.uagro.mx/		Fecha: 12-12-2018/20-12-2018
SERVICIOS DE CONSULTA / SERVICIOS DIGITALES PUBLICADOS EN SU PÁGINA WEB (2017)		
REDIRIGE TODOS SUS SERVICIOS EN LÍNEA A PÁGINA CONRICYT		
POLÍTICAS DE INFORMACIÓN (REGLAMENTOS, NORMATIVAS, LEYES, DECLARACIONES)		
No específico		
RECURSOS DE INFORMACIÓN (COLECCIONES DE CONSULTA)	INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	DEFINICIÓN DE SERVICIO DE CONSULTA
No específico	No específico	No específico
PERSONAL CON FORMACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA PARA EL SERVICIO DE CONSULTA		
No específico		

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO (EMEX)

PÁGINA WEB: <http://bibliotecadigital.uaemex.mx/contador/basesdedatos1.php>

Fecha: 12-12-2018/20-12-2018

SERVICIOS DE CONSULTA / SERVICIOS DIGITALES PUBLICADOS EN SU PÁGINA WEB (2017)

Videos tutoriales

La comunicación con el usuario es a través de un formato en la página web

POLÍTICAS DE INFORMACIÓN (REGLAMENTOS, NORMATIVAS, LEYES, DECLARACIONES)

ART. 4/ VI. Servicios: todas aquellas acciones académicas, técnicas y administrativas mediante las cuales se selecciona, adquiere, procesa, sistematiza, almacena, difunde, circula, controla y preserva el material biblio hemerográfico, audiovisual y en general, todo material, objeto, vehículo o forma que proporcione información para apoyar el objeto y fines de la Universidad Autónoma del Estado de México, que sean proporcionados por los Centros de Documentación e Información

<http://bibliotecadigital.uaemex.mx/contador/docs/Reglamento.pdf>

RECURSOS DE INFORMACIÓN (COLECCIONES DE CONSULTA)	INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	DEFINICIÓN DE SERVICIO DE CONSULTA
Libros, Publicaciones Científicas, Bases de Datos, colecciones especializadas, tesis, revistas electrónicas	Biblioteca digital Boletines de Enjambre Lector Revistas electrónicas Bases de datos Catálogo sistema JANIAM	No específico

PERSONAL CON FORMACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA PARA EL SERVICIO DE CONSULTA

NO específico

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO (MICH)

PÁGINA WEB: <http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx/>

Fecha: 12-12-2018/20-12-2018

SERVICIOS DE CONSULTA / SERVICIOS DIGITALES PUBLICADOS EN SU PÁGINA WEB (2017)

Referencia virtual, para madres estudiantes, para estudiantes con otras capacidades, para pequeñas y medianas empresas, todo a través de un formulario, cursos DHI, pláticas sobre el uso de los recursos de información con los usuarios, servicios de información en línea, servicio de referencia virtual

POLÍTICAS DE INFORMACIÓN (REGLAMENTOS, NORMATIVAS, LEYES, DECLARACIONES)

ART. 20 / I y II Servicios básicos y especializados

La normatividad particular de cada uno de estos servicios será definida en los reglamentos internos de las bibliotecas, conforme a lo establecido en el artículo 19 del presente reglamento

file:///C:/Users/XPS/Downloads/REGLAMENTO%20GENERAL%20DE%20BIBLIOTECAS.pdf

RECURSOS DE INFORMACIÓN (COLECCIONES DE CONSULTA)	INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	DEFINICIÓN DE SERVICIO DE CONSULTA
Bases de datos Repositorios abiertos Revistas Online Patentes	Biblioteca virtual Recursos digitales	No específico

PERSONAL CON FORMACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA PARA EL SERVICIO DE CONSULTA

No específico

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MORELOS (MOR)

PÁGINA WEB: <http://antar.biblioteca.uaem.mx:8080/>

Fecha: 12-12-2018/20-12-2018

SERVICIOS DE CONSULTA / SERVICIOS DIGITALES PUBLICADOS EN SU PÁGINA WEB (2017)

DHI
Referencia
Tesiteca
FAQS

POLÍTICAS DE INFORMACIÓN (REGLAMENTOS, NORMATIVAS, LEYES, DECLARACIONES)

REGLAMENTO DE LA BIBLIOTECA

Art. 2/ vii definición de los servicios bibliotecarios

Art. 3 de los objetivos de los

Servicios bibliotecarios

Art. 16 de los servicios bibliotecarios y sus tipos: básicos, especializados y complementarios

Art. 18 de la descripción de los servicios bibliotecarios:

Iv. Referencia

V. Dhi

<http://antar.biblioteca.uaem.mx:8080/reglamento.html>

RECURSOS DE INFORMACIÓN (COLECCIONES DE CONSULTA)	INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	DEFINICIÓN DE SERVICIO DE CONSULTA
CONRICyT Bases de datos Revistas electrónicas Publicaciones UAEM Periódicos	Centro de cómputo Biblioteca Virtual Internet inalámbrico en todas sus salas	Son los servicios que proporciona la biblioteca para satisfacer las necesidades de información de sus usuarios. Es el conjunto de bibliotecas de la Institución coordinadas por la Secretaría Académica a través de la Dirección de Bibliotecas que interactúan entre sí para favorecer la prestación de servicios bibliotecarios pertinentes e innovadores a los usuarios de la comunidad universitaria

PERSONAL CON FORMACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA PARA EL SERVICIO DE CONSULTA

No específico

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT (NAY)

PÁGINA WEB: <http://bibliotecas.uan.mx/>

Fecha: 12-12-2018/20-12-2018

SERVICIOS DE CONSULTA / SERVICIOS DIGITALES PUBLICADOS EN SU PÁGINA WEB (2017)

Consulta al bibliotecario
 Consulta especializada
 Formación de usuarios

POLÍTICAS DE INFORMACIÓN (REGLAMENTOS, NORMATIVAS, LEYES, DECLARACIONES)

No específico

RECURSOS DE INFORMACIÓN (COLECCIONES DE CONSULTA)	INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	DEFINICIÓN DE SERVICIO DE CONSULTA
No específico	No específico	Consiste en proporcionar ayuda especializada al usuario en su búsqueda delimitada de información.

PERSONAL CON FORMACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA PARA EL SERVICIO DE CONSULTA

No específico

BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA (PUE)

PÁGINA WEB: <http://www.bibliotecas.buap.mx/portal/>

Fecha: 12-12-2018/20-12-2018

SERVICIOS DE CONSULTA / SERVICIOS DIGITALES PUBLICADOS EN SU PÁGINA WEB (2017)

Tutoriales, ayuda, FAQs, Búsqueda asistida de información académica

Estrategias de búsqueda a partir de las necesidades de información que el usuario requiera, misma que habrán de ejecutarse en aquellos sistemas en línea licenciados por la BUAP. Los resultados se muestran al usuario para su selección

Cursos para aprender a usar las bibliotecas digitales

Programación de cursos de capacitación sobre el uso de los sistemas de información en línea y de otros servicios especializados disponibles en el sistema bibliotecario. Estos cursos se imparten dependiendo de los requerimientos de profesores o estudiantes.

Cursos disponibles:

Inducción a los servicios bibliotecarios de la BUAP, duración: 50min.

Cómo evitar el plagio, duración: 60min.

¿Dónde publicar los resultados de la investigación?, duración: 90min.

Estrategias de búsqueda de información en revistas, duración: 120min.

Gestores de referencias: MyEndNoteWeb: 180min.

POLÍTICAS DE INFORMACIÓN (REGLAMENTOS, NORMATIVAS, LEYES, DECLARACIONES)

Sobre el acceso y consulta de los materiales: Acceder y usar los recursos y servicios bibliotecarios de manera gratuita.

RECURSOS DE INFORMACIÓN (COLECCIONES DE CONSULTA)	INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	DEFINICIÓN DE SERVICIO DE CONSULTA
Recursos electrónicos Libros impresos Libros electrónicos Médica Panamericana Revistas electrónicas Herramientas antiplagio	Biblioteca digital Catálogo electrónico	No específico

PERSONAL CON FORMACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA PARA EL SERVICIO DE CONSULTA

No específico

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN (NL)

PÁGINA WEB: <https://www.dgb.uanl.mx/?mod=bdigital>

Fecha: 12-12-2018/20-12-2018

SERVICIOS DE CONSULTA / SERVICIOS DIGITALES PUBLICADOS EN SU PÁGINA WEB (2017)

Servicio de atención al usuario con horario de atención de 8:00-22:00 y varía dependiendo de la biblioteca.
Cada biblioteca tiene un responsable del cual se brinda un correo electrónico, teléfono y datos generales del acervo.

Suscripción de alertas

(Boletín BIBLIOS)

Capacitación para bibliotecarios.

FAQs

POLÍTICAS DE INFORMACIÓN (REGLAMENTOS, NORMATIVAS, LEYES, DECLARACIONES)

No específico

RECURSOS DE INFORMACIÓN (COLECCIONES DE CONSULTA)	INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	DEFINICIÓN DE SERVICIO DE CONSULTA
Guías para bibliotecarios en línea (PDF) Sistema de Administración de Calidad Guías técnicas para el SIBUANL Bases de Datos Museo Virtual Colección digital del S. XVI al XIX	Biblioteca digital Sistema Automatizado de bibliotecas Catálogos electrónicos (CODICÉ y Catálogo de la Biblioteca Universitaria "Raúl Rangel Farías")	No específico

PERSONAL CON FORMACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA PARA EL SERVICIO DE CONSULTA

No específico

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO (QRO)

PÁGINA WEB: <https://uaq-primo.hosted.exlibrisgroup.com/primo-explore/search?vid=UAQRO&sortby=rank&> Fecha: 12-12-2018/20-12-2018

SERVICIOS DE CONSULTA / SERVICIOS DIGITALES PUBLICADOS EN SU PÁGINA WEB (2017)

Consulta en sala, Formación de usuarios a través de cursos y videos tutoriales, Solicitud de material bibliográfico, Solicitud de artículos específicos, FAQs, Videotutoriales

POLÍTICAS DE INFORMACIÓN (REGLAMENTOS, NORMATIVAS, LEYES, DECLARACIONES)

REGLAMENTO DE LA BIBLIOTECA

CAP. III DEL SERVICIO DE PRÉSTAMO INTERNO

ART. 3. Uso del material en las salas de lectura

ART. 5. Uso de la Sala de Tesoro para investigadores o estudiantes que puedan justificar su uso.

ART. 6. Consulta de material de reserva por dos horas por usuario

CAP. V. Del servicio de elaboración de bibliografías

ART.10 Servicio exclusivo para la comunidad universitaria

<http://bibliotecas.uaq.mx/index.php/conocenos/reglamento>

RECURSOS DE INFORMACIÓN (COLECCIONES DE CONSULTA)	INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	DEFINICIÓN DE SERVICIO DE CONSULTA
240,000 VOL acervo UAQ Catálogo colectivo de publicaciones seriadas Publicaciones UAQ Bases de datos CONRICyT Repositorio institucional Sección de noticias y uso de redes sociales: Twitter, Facebook y Youtube	Recursos electrónicos adquiridos por UAQ Recursos electrónicos de acceso libre Catálogos electrónicos	No específico

PERSONAL CON FORMACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA PARA EL SERVICIO DE CONSULTA

No específico

UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO (QROO)

PÁGINA WEB: <http://bibliotecas.uqroo.mx/>

Fecha: 12-12-2018/20-12-2018

SERVICIOS DE CONSULTA / SERVICIOS DIGITALES PUBLICADOS EN SU PÁGINA WEB (2017)

Solicitud de bibliografía, información especializada, tutoriales, solicitud de bibliografía, todo a través del **FORMATO ÚNICO DE SOLICITUD DE ADQUISICIÓN BIBLIOGRÁFICA.**

POLÍTICAS DE INFORMACIÓN (REGLAMENTOS, NORMATIVAS, LEYES, DECLARACIONES)

REGLAMENTO DE LA BIBLIOTECA RESPECTO A LOS SERVICIOS DE CONSULTA

Artículo 10°.- Los servicios bibliotecarios de la Universidad se prestarán en el horario establecido por el Departamento de Bibliotecas, con excepciones de los días y horas en que suspendan o interrumpan labores por así establecerlo el calendario escolar u ordenamiento de las autoridades universitarias correspondientes.

Artículo 12°.- El sistema bibliotecario de la Universidad de Quintana Roo , comprende los siguientes servicios:

a). Servicio interno, que comprende los siguientes aspectos:

- Orientación y consulta;
- Préstamo en sala;
- Consulta en estantería abierta;
- Cubículos de estudio
- Hemeroteca
- Mapoteca
- Consulta a bancos de información
- Obtención de fichas bibliográficas; y
- Otros servicios de carácter análogo que se ofrezca en las salas de consulta .

b). Servicio externo y

c). Servicio interbibliotecario.

Artículo 14°.- El público en general tendrá acceso al sistema bibliotecario únicamente por cuanto al préstamo interno.

Artículo 18°.- Para consultar el material que no se encuentra en estantería abierta, deberá obtenerse autorización previa del personal responsable.

Artículo 25°.- El personal del sistema bibliotecario auxiliará a los usuarios en la búsqueda de datos y temas específicos; así mismo proporcionará información:

a). Estructura, servicios y colecciones con las cuales cuenta la biblioteca.

b). La técnica adecuada para el mejor aprovechamiento de los servicios, colecciones y registros de las otras bibliotecas.

c). El procedimiento adecuado para el mejor aprovechamiento de los servicios, colecciones y registro de las otras bibliotecas.

RECURSOS DE INFORMACIÓN (COLECCIONES DE CONSULTA)	INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	DEFINICIÓN DE SERVICIO DE CONSULTA
Ebooks en OPAC Repositorio institucional digital Bases de datos Biblioteca digital NO ESPECÍFICO PARA LA CANTIDAD DE VOLS.	Catálogo bibliográfico KOHA CONRICyT Uso de redes sociales: Facebook, Google +, Linkedin, Youtube, Instagram.	No específico
PERSONAL CON FORMACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA PARA EL SERVICIO DE CONSULTA		
No específico		

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SAN LUIS POTOSÍ (SLP)

Fecha: 12-12-2018/20-12-2018

SERVICIOS DE CONSULTA / SERVICIOS DIGITALES PUBLICADOS EN SU PÁGINA WEB (2017)

Servicios especializados, Análisis de citas, Servicio que permite consultar la disponibilidad de documentos para la posterior recuperación en estantería.

Asesoría en búsquedas de información especializados

Servicio que apoya al usuario en el uso y acceso a recursos electrónicos de información.

Consulta a bases de datos

Servicio que facilita la búsqueda y obtención de información en recursos electrónicos.

Consulta de recursos electrónicos especializados

Servicio que facilita la búsqueda y obtención de información en recursos electrónicos especializados.

Diseminación selectiva de información ()

Servicio que proporciona a docentes, investigadores y tesis, la información periódica correspondiente a las novedades bibliográficas de un tema en particular de acuerdo con su perfil de interés.

Investigación bibliográfica

Servicio que apoya en la búsqueda de bibliografía relevante relacionada con un tema específico.

Obtención de documentos

Servicio para obtener documentos de colecciones ajenas a la UASLP.

Proyección de audiovisuales

Servicio que permite visualizar y consultar los vídeos que forman parte de la colección.

Formación de usuarios

Guías de tutoriales de todas las bases de datos adscritos

Referencias

Citas bibliográficas

Vigilancia tecnológica: alertas documentales, análisis de citas

Apps

Noticias

FAQs

POLÍTICAS DE INFORMACIÓN (REGLAMENTOS, NORMATIVAS, LEYES, DECLARACIONES)

Plan institucional del Desarrollo del Sistema de Bibliotecas (2011-2020).

<http://bibliotecas.uaslp.mx/transparencia.html>

En el apartado de Normatividad se deja claro que:

“Cada uno de los Centros de Información cuenta con lineamientos particulares de acuerdo al perfil de servicios y préstamos que ofrece a sus comunidades.”

RECURSOS DE INFORMACIÓN (COLECCIONES DE CONSULTA)	INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	DEFINICIÓN DE SERVICIO DE CONSULTA
Biblioteca virtual (CREATIVA) Bases de datos Revistas digitales Más de 86,000 textos electrónicos Acervo restringido a la comunidad universitaria Bases de datos de libre acceso CONRICyT	Red inalámbrica Catálogo electrónico Biblioteca virtual (CREATIVA) Uso de redes sociales Facebook, Youtube, Twitter	http://bibliotecas.uaslp.mx/servicios.html
PERSONAL CON FORMACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA PARA EL SERVICIO DE CONSULTA		
Referencista Servicios especializados		

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SINALOA (SIN)

PÁGINA WEB: <http://dgb.uas.edu.mx/>

Fecha: 12-12-2018/20-12-2018

SERVICIOS DE CONSULTA / SERVICIOS DIGITALES PUBLICADOS EN SU PÁGINA WEB (2017)

Consulta interna
Formación de usuarios
Asesoría presencial, a distancia y telefónica
Cursos y talleres de nivel básico, medio y avanzado.
Visitas guiadas

POLÍTICAS DE INFORMACIÓN (REGLAMENTOS, NORMATIVAS, LEYES, DECLARACIONES)

CAP. XIV/ Artículo 44. El préstamo interno consiste en facilitar el material documental a los usuarios exclusivamente dentro de la sala de lectura de las bibliotecas.

CAP. XV. Los servicios especializados serán el conjunto de apoyos académicos que, por sus características específicas, se agruparán en un futuro de la siguiente manera:

I. El área de acervos históricos, donde se proporcionarán documentos y bibliohemerografía de carácter histórico de la Institución y de la región, y se podrá hacer consultas en material impreso o en rollos de microfilmes

II. El área virtual proporcionará los acervos digitales en base de datos, además del uso de internet; III. El área de videoteca resguardará videos en soportes ópticos o magnéticos con documentales y películas que tiene pertinencia académica de los distintos programas educativos ofrecidos por la Institución.

IV. La sala infantil será un área especializada en la atención a niños y adolescentes con bibliografía específica y donde se promueva el hábito de la lectura; V. Los cubículos para estudiantes, docentes e investigadores serán los espacios destinados para el trabajo individual o en equipo, de acuerdo con su disponibilidad y registro previo

RECURSOS DE INFORMACIÓN (COLECCIONES DE CONSULTA)	INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	DEFINICIÓN DE SERVICIO DE CONSULTA
Repositorios de Bases de Datos de SIABUC 8 CONRICyT Repositorio Institucional Catálogo colectivo Sistema de Clasificación de Revistas Mexicanas de Ciencia y Tecnología Latindex CLASE (citas latinoamericanas en Ciencias Sociales y Humanidades, UNAM). Scielo REDALYC 41 acervos (Libros, Mapas, Revistas, Tesis, Videoteca)	SIABUC 8 Biblioteca digital en construcción Uso de redes sociales (Facebook) No se especifica el uso de salas de lectura con internet inalámbrico u otro tipo de infraestructura tecnológica Área de exposiciones Aulas multimedia Sala de medios electrónicos Cubículos de estudio Sala de usos múltiples Punto de venta PALTEX (Venta de libros e instrumental médico) El PALTEX (Programa Ampliado de Libros de	Es un proceso en el que se da apoyo una pequeña capacitación o actualización por parte del personal bibliotecario o facilitador, sobre los recursos impresos o electrónicos con los que cuenta la Biblioteca. Y dichas asesorías se pueden dar de tres maneras las cuales son: Presencial: se otorga asesoría para búsqueda de información a estudiantes que requieren el apoyo para sus trabajos escolares y/o de investigación. Electrónica: se responden preguntas a problemas que se le presenta al usuario en la consulta de información, respondiendo por los medios electrónico que se nos remiten (correo electrónico, redes sociales, mensajes de celular, etc). Telefónica: Se

	Texto) Renta de lockers	brinda asesoría vía.
PERSONAL CON FORMACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA PARA EL SERVICIO DE CONSULTA		
<p>Existe un directorio a través del cual se puede acceder a información sobre los servicios bibliotecarios y servicios especializados. No se especifica que el personal encargado de esta área sea profesional.</p> <p>http://bibliotecas.uaslp.mx/directorio.html</p>		

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SONORA (SON)

PÁGINA WEB: <http://www.bibliotecas.uson.mx/>

Fecha: 12-12-2018/20-12-2018

SERVICIOS DE CONSULTA / SERVICIOS DIGITALES PUBLICADOS EN SU PÁGINA WEB (2017)

Impresiones Braille.
 Digitalización de textos.
 Asesorías individuales en el uso de los programas adaptados.
 Apoyo en la búsqueda de información en materiales impresos o digitales.
 Formación de usuarios
 Bibliotecario digital

POLÍTICAS DE INFORMACIÓN (REGLAMENTOS, NORMATIVAS, LEYES, DECLARACIONES)

LINEAMIENTOS DEL SIB SOBRE SERVICIOS:

Capítulo III. De los servicios Artículo 29.- Los servicios bibliotecarios que se otorgarán, de acuerdo a las facilidades de infraestructura de cada biblioteca, podrán ser: I. Auto préstamo Universidad de Sonora Lineamientos Generales del Sistema Institucional Bibliotecario de la Universidad de Sonora II. Biblioteca Digital (alerta, obtención de documentos, elaboración de bibliografías, diseminación selectiva de la información, gestores de referencias sociales, asesoría en línea, entre otros.) III. Buzón para devolución de material bibliográfico. IV. Catálogo en línea. V. Centro de Acceso a la Información para Discapacitados Visuales (BCU, URS Campus Navojoa, URN Campus Caborca) VI. Cubículos de estudio en grupo. VII. Difusión de nuevas adquisiciones. VIII. Expedición de cartas de No adeudo para Pasante, Titulación y Retiro de Documentos. IX. Formación de usuarios. X. Módulo de Consulta INEGI (BCU, URS Campus Navojoa, URN Campus Caborca) XI. Módulos de estudio individual. XII. Otros, que se generen como parte del proceso evolutivo del Sistema. XIII. Préstamo para consulta a domicilio (Préstamo Externo) XIV. Préstamo para la consulta en sala XV. Publicaciones Periódicas para consulta (Revistas, Periódicos) XVI. Renovación en Línea XVII. Sala de Auto acceso a Recursos Electrónicos XVIII. Sala de Consulta (Diccionarios, Almanques, Enciclopedias, Manuales etc.) XIX. Sala de Usos Múltiples (SUM) XX. Sala de Videoteca. XXI. Servicio de fotocopiado.

Artículo 30.- En los servicios que se defina un costo directo, éste se cobrará de acuerdo a las políticas establecidas en el Sistema.

http://www.bibliotecas.uson.mx/docs/sib_lineamientos.pdf

CÓDIGO DE ÉTICA

<http://www.uson.mx/institucional/valores/CodigoEtica/>

CÓDIGO DE CONDUCTA

<http://www.uson.mx/institucional/valores/CodigoConducta/>

RECURSOS DE INFORMACIÓN (COLECCIONES DE CONSULTA)	INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	DEFINICIÓN DE SERVICIO DE CONSULTA
427,717 volúmenes en total Biblioteca digital Bases de datos Revistas Tesis	12 Computadoras con acceso a Internet Diademas de Audio 1 Escaner 1 Braille Display 2 Impresoras Braille	No específico

Acceso remoto Libros electrónicos CONRICyT Fondo reservado digital Recursos de acceso abierto	Equipo Magnificador de textos 1 Impresora de Matriz Uso de redes sociales (Facebook)	
PERSONAL CON FORMACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA PARA EL SERVICIO DE CONSULTA		
No específico		

UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO (TAB)

PÁGINA WEB: <http://www.ujat.mx/db>

Fecha: 12-12-2018/20-12-2018

SERVICIOS DE CONSULTA / SERVICIOS DIGITALES PUBLICADOS EN SU PÁGINA WEB (2017)

Servicios en línea, biblioteca digital, bibliotecas de educación a distancia, open access, buscadores académicos, formación de usuarios, DHI, recuperación de información microfilmada, visitas guiadas, orientación a usuarios, búsqueda y recuperación de información (referencia), talleres.

POLÍTICAS DE INFORMACIÓN (REGLAMENTOS, NORMATIVAS, LEYES, DECLARACIONES)

Norma ISO 9001:2008

Reglamento para el Sistema Bibliotecario:

CAP III. ART. 5 DE LOS SERVICIOS:

Las bibliotecas ofrecen sus servicios en los horarios establecidos por la institución y de acuerdo a las necesidades de información. La interrupción de los mismos se da a conocer con anticipación y previo acuerdo con las autoridades correspondientes.

ART. 6 Los servicios que las bibliotecas otorgan a los usuarios son:

XIV. Diseminación selectiva de la información: Es la recopilación de información de interés para el profesor-investigador, que le son enviadas con cierta periodicidad, con el propósito de apoyar sus trabajos de investigación.

XV. Elaboración de bibliografías: Es la recopilación de bibliografías sobre temas o materias específicas;

XVI. Recuperación de información microfilmada: Acceso a la información microfilmada en formatos de 16mm. y 35mm. que puede ser consultada exclusivamente en la sala de lectura de la biblioteca histórica "José Martí", previo pago del costo establecido en el Sistema Informático de Administración Bibliotecaria (SAB), acorde con la legislación universitaria

Catálogo de consulta: Acceso a los registros de los acervos de las colecciones de las bibliotecas de la Universidad mediante la: a) Intranet: a través del Sistema Informático de Administración Bibliotecaria (SAB)

b) Internet: a través de la página web del Sistema Bibliotecario; XIX.

Visitas guiadas: Recorridos por las instalaciones de las bibliotecas donde se muestran las áreas, los servicios, las colecciones y demás aspectos que se consideren pertinentes dar a conocer.

XX. Orientación a usuarios: Consiste en brindar información y asesoría a los usuarios en la organización de las diversas colecciones, los servicios de las bibliotecas, la localización de los acervos, el uso del catálogo de consulta, la operación del catálogo en línea y la página web del Sistema Bibliotecario

XXI. Búsqueda y recuperación de información: Consiste en la búsqueda de información sobre un tema de interés, en diversos servicios en línea o bibliotecas virtuales, previa entrevista para delimitar la recuperación. Llevado a cabo en el Centro de Información en Bibliotecas (CIEB)

XXIII. Taller sobre el uso de servicios de información en línea: Desarrolla destrezas

REGLAMENTO DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO DE LA UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO UNIVERSIDAD JUÁREZ

AUTÓNOMA DE TABASCO "ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE" Última reforma publicada en la Gaceta Juchimán en el Año IV. No. 52.

Suplemento 02. 09 de julio de 2015. 7 de 17 OFICINA DEL ABOGADO GENERAL "POR EL FORTALECIMIENTO JURÍDICO UNIVERSITARIO" en el manejo adecuado de determinados recursos y servicios de información en línea y bibliotecas virtuales a las que tiene acceso la Universidad. Llevado a cabo en el Centro de Información en Bibliotecas (CIEB).

RECURSOS DE INFORMACIÓN (COLECCIONES DE CONSULTA)	INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	DEFINICIÓN DE SERVICIO DE CONSULTA
Bases de datos Internet	No específico	No específico
PERSONAL CON FORMACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA PARA EL SERVICIO DE CONSULTA		
<p>Al igual que otras páginas web, este sistema de bibliotecas no describe con precisión si el personal encargado de implementar servicios de consulta tiene estudios en el área, pero tiene un directorio</p> <p>http://www.archivos.ujat.mx/2017/bibliotecas_dir/directorio_2017_biblio.pdf</p>		

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE TLAXCALA (TLAX)

Fecha: 12-12-2018/20-12-2018

SERVICIOS DE CONSULTA / SERVICIOS DIGITALES PUBLICADOS EN SU PÁGINA WEB (2017)

Biblioteca virtual
 Links a bibliotecas virtuales
 Libros digitales
 FAQs
 Prensa

POLÍTICAS DE INFORMACIÓN (REGLAMENTOS, NORMATIVAS, LEYES, DECLARACIONES)

No específico

RECURSOS DE INFORMACIÓN (COLECCIONES DE CONSULTA)	INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	DEFINICIÓN DE SERVICIO DE CONSULTA
Bases de datos CONRICyT Otras bibliotecas virtuales	Uso de redes sociales Facebook, Twitter, Youtube	

PERSONAL CON FORMACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA PARA EL SERVICIO DE CONSULTA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE TAMAULIPAS (TLAX)

PÁGINA WEB: <http://www.uat.edu.mx/SADM/BIBLIO>

Fecha: 12-12-2018/20-12-2018

SERVICIOS DE CONSULTA / SERVICIOS DIGITALES PUBLICADOS EN SU PÁGINA WEB (2017)

Biblioteca virtual
 Links a bibliotecas virtuales
 Libros digitales
 FAQs
 Prensa

POLÍTICAS DE INFORMACIÓN (REGLAMENTOS, NORMATIVAS, LEYES, DECLARACIONES)

No específico

RECURSOS DE INFORMACIÓN (COLECCIONES DE CONSULTA)	INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	DEFINICIÓN DE SERVICIO DE CONSULTA
No específico	Área de circulación: Es el área de préstamo de libros y procedimientos dentro de la biblioteca que tiene como finalidad proporcionar la información necesaria al usuario sobre los servicios bibliotecarios con los que cuenta la Biblioteca y brindar asesoría a los usuarios. Módulos de estudio Cubículos de estudio Salas de lectura Cómputo	No específico

PERSONAL CON FORMACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA PARA EL SERVICIO DE CONSULTA

No específico

UNIVERSIDAD VERACRUZANA (VER)

PÁGINA WEB: <https://www.uv.mx/bvirtual/> Fecha: 12-12-2018/20-12-2018

SERVICIOS DE CONSULTA / SERVICIOS DIGITALES PUBLICADOS EN SU PÁGINA WEB (2017)

Consulta en sala
Tutoriales
Biblioteca virtual
Instructivos
Visitas guiadas

POLÍTICAS DE INFORMACIÓN (REGLAMENTOS, NORMATIVAS, LEYES, DECLARACIONES)

REGLAMENTO DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO

CAPÍTULO I DE LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Artículo 29. Las bibliotecas del Sistema Bibliotecario de la Universidad Veracruzana atienden preferentemente las necesidades de información y documentación de la comunidad universitaria, así como de la sociedad en general. Artículo 30. Las bibliotecas proporcionarán servicios a los usuarios los días hábiles que al efecto se establezcan en el calendario oficial. Los horarios serán determinados en función de las necesidades de las entidades académicas.

Artículo 33. Las bibliotecas del Sistema Bibliotecario de la Universidad Veracruzana ofrecerán los servicios siguientes: I. Consulta interna.

Artículo 34. El servicio de consulta interna permite utilizar los recursos documentales que integran el acervo de las bibliotecas y serán utilizados al interior de las mismas. Concluida la utilización de los recursos documentales, los usuarios deberán devolverlos o en su caso, colocarlos en los muebles o lugares destinados a tal efecto.

<https://www.uv.mx/legislacion/files/2012/12/reglamentogralsistemabibliotecario.pdf>

RECURSOS DE INFORMACIÓN (COLECCIONES DE CONSULTA)	INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	DEFINICIÓN DE SERVICIO DE CONSULTA
Archivos notariales de XALAPA Blog Excerpta Mendeley Diccionario enciclopédico veracruzano Repositorio Institucional Revistas UV Ebooks	Computadoras Televisores Equipos de sonido Lectores de DVD Lectores de Códigos de barras Lector de microfilmes Uso de redes sociales Facebook y twitter Servicios informáticos Internet inalámbrico	El servicio de consulta interna permite utilizar los recursos documentales que integran el acervo de las bibliotecas y serán utilizados al interior de las mismas. Concluida la utilización de los recursos documentales, los usuarios deberán devolverlos o en su caso, colocarlos en los muebles o lugares destinados a tal efecto.

PERSONAL CON FORMACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA PARA EL SERVICIO DE CONSULTA

Bibliotecarios de servicios especificado en la ficha técnica de cada biblioteca del sistema, no se especifica si existe personal con estudios bibliotecológicos.

<https://www.uv.mx/dgbuv/encargados-bibliotecas-xalapa/>

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE YUCATÁN (YUC)

PÁGINA WEB: <http://www.bibliotecas.uady.mx/>

Fecha: 12-12-2018/20-12-2018

SERVICIOS DE CONSULTA / SERVICIOS DIGITALES PUBLICADOS EN SU PÁGINA WEB (2017)

Obtención de documentos
 Consulta
 Alerta bibliográfica
 Formación de usuarios
 Compilación de Bibliografías
 Disseminación de Información
 Boletín de nuevas adquisiciones

POLÍTICAS DE INFORMACIÓN (REGLAMENTOS, NORMATIVAS, LEYES, DECLARACIONES)

No específico

RECURSOS DE INFORMACIÓN (COLECCIONES DE CONSULTA)	INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	DEFINICIÓN DE SERVICIO DE CONSULTA
<p>La colección documental está compuesta por 456,371 piezas documentales de las que 248,558 son libros, 36,267 tesis de grado, 12,050 folletos e informes, 10,419 son discos y casetes entre otros. Se cuenta con una colección documental denominada “Colección Yucateca” cuyo objetivo es reunir y conservar los documentos producidos en la región, que sean producto de autores yucatecos o que traten temas relacionados. Actualmente la colección está compuesta por 38,818 títulos en 48,072 volúmenes. Se tiene acceso a 79 bases de datos y colecciones de revistas y a alrededor de 50,000 títulos de revistas en texto completo. En 2016, se adquirieron por diferentes vías 17,025 unidades bibliográficas. http://www.bibliotecas.uady.mx/antecedentes.php</p>	<p>Biblioteca digital Internet En el Sistema Bibliotecario laboran un total de 101 personas de las cuales 35 o 34.5% tienen formación formal en bibliotecología desde el nivel técnico hasta posgrado. Actualmente, 20 personas realizan estudios en bibliotecología en programas a distancia. http://www.bibliotecas.uady.mx/antecedentes.php</p>	<p>No específico</p>

PERSONAL CON FORMACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA PARA EL SERVICIO DE CONSULTA

<http://www.bibliotecas.uady.mx/directorio.php>

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ZACATECAS (ZAC)

PÁGINA WEB: <http://bibliotecas.uaz.edu.mx/>

Fecha: 12-12-2018/20-12-2018

SERVICIOS DE CONSULTA / SERVICIOS DIGITALES PUBLICADOS EN SU PÁGINA WEB (2017)

DEPARTAMENTO DE DOCUMENTACIÓN:

Disponibilidad de consulta del catálogo en cualquier computadora con acceso a internet.

Recuperación de documentos

Diseminación selectiva de información

Búsquedas automatizadas

Curso de manejo de bases de datos y recuperación de información

Cursos de gestores bibliográficos

Asesorías a usuarios

Sala de autoacceso

Tutoriales

Servicios de alerta

Referecista

<http://bibliotecas.uaz.edu.mx/catalogo-en-linea>

POLÍTICAS DE INFORMACIÓN (REGLAMENTOS, NORMATIVAS, LEYES, DECLARACIONES)

REGLAMENTO DEL SISTEMA DE BIBLIOTECAS

ART. 2 DE LOS OBJETIVOS

6. Elevar y mantener la calidad de los servicios de información.

CAP. 2 / ART. 4 El horario de servicios, las bibliotecas del Sistema deberán proporcionar como mínimo doce horas de servicio diariamente. El horario será de lunes a viernes de 8:00 a 21:00 hrs.; la Biblioteca Central proporcionará además, servicio sábados y domingos de 9:00 a 18:00 hrs

CAP. 5 DE LOS SERVICIOS

Consulta Electrónica. Permite al usuario acceder al uso de los recursos y servicios electrónicos de la biblioteca, incluyendo el acceso a bases de datos adquiridas por la UAZ, así como las de libre acceso de instituciones afines.

Formación de usuarios. Se orienta a la capacitación y actualización, en los servicios de información para fines académicos, a través de: cursos de inducción así como específicos sobre el uso y manejo de recursos informativos. Durante el primer semestre de estudios de su carrera, los alumnos deberán tomar un curso de inducción a los servicios de información.

RECURSOS DE INFORMACIÓN (COLECCIONES DE CONSULTA)	INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	DEFINICIÓN DE SERVICIO DE CONSULTA
Libros electrónicos Biblioteca Colección INEGI Otros catálogos	Internet	No específico

PERSONAL CON FORMACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA PARA EL SERVICIO DE CONSULTA

Formulario de contacto con la biblioteca para sugerencias, quejas y buzón.

<http://bibliotecas.uaz.edu.mx/sugerencias>