

EL SERVICIO, LEITMOTIV DE LOS BIBLIOTECARIOS DE CONSULTA O REFERENCIA

por:

Zapopan Martín Muela Meza

zapopanmuela@gmail.com

alumno del 4to semestre

matrícula 644136

Colegio de Bibliotecología

Facultad de Filosofía y Letras

Universidad Autónoma de Nuevo León

Trabajo final para la materia:

“Administración de Bibliotecas I”
impartida por el Prof.

Mtro. Vicente Javier Sáenz Cirlos,
Master in Library Science

(RIP, n. 10 abril 1934 - m. 12 febrero 1997),

Monterrey, Nuevo León, México
a 18 de mayo de 1995

[Spanish abstract]

Este es un trabajo académico de fin de cursos ("El servicio, leitmotiv de los bibliotecarios de consulta o de referencia") destaco un concepto muy importante para el trabajo del bibliotecario consultor o de referencia: el servicio. Hago un parangón, entre el leitmotiv (el tema central, dominante y recurrente de musica,

literatura y cinematografía) con el de servicio, ya que el servicio debe ser el leitmotiv del bibliotecario consultor o de referencia: el tema central, dominante, recurrente y el motivo central de su trabajo. En la parte práctica incluye una descripción de los servicios de consulta de la Biblioteca Central de la Universidad de Monterrey (UDEM). Trabajo presentado en el curso: "Administración de Bibliotecas I" del 4to semestre de la Licenciatura de Bibliotecología, Facultad de Filosofía y Letras, Universidad Autónoma de Nuevo León, el 18 de mayo de 1995 para el Profesor Mtro. Vicente Javier Sáenz Cirlos, Master in Library Science (RIP, n. 10 abril 1934 - m. 12 febrero 1997), Director de la Biblioteca Central de la UDEM. Agradezco principalmente la orientación del Mtro. Sáenz Cirlos que me dio durante todo el curso y para este trabajo, así como también a la Lic. Lilia Verónica Alanís Loera, lilia_alanis_loera@hotmail.com, catedrática en FFyL de la materia de consulta y consultora en la Biblioteca Central de la UDEM-, quien me apoyó en la parte práctica de este trabajo.

[Spanish keywords]

Bibliotecología; servicio de consulta; servicio de referencia; leitmotiv; bibliotecarios; bibliotecas.

[English abstract]

This is an academic final course research paper ("Service, the leitmotiv of reference librarians") where I highlight a very important concept for the work of the reference librarian: service. I make a comparison between the term leitmotiv (the central, dominant and constant theme or motive in music, literature and film making) with that of library service, since service must be the leitmotiv of the reference librarian: the central, dominant and constant motive or theme in his daily work. In the practicum experience I included an assessment of the reference services at the Central Library of the University of Monterrey (UDEM), Nuevo Leon, Mexico. I presented this work for the course "Library Management I" on the 4th semester of the of the Library and Information Science Program at the Faculty of Philosophy and Letter at the Nuevo Leon Autonomous University, Mexico, on May 18, 1995 for the Professor Mr. Vicente Javier Sáenz Cirlos, Master in Library Science (RIP, b. April 10, 1934 - d. February 12, 1997), Director of the Central Library at UDEM. I thank maily Professor Saenz Cirlos for his guidance in the course and for this work, as well as Ms. Lilia Veronica Alanis Loera, lilia_alanis_loera@hotmail.com, lecturer of Reference course at the Faculty of Philosophy and Letters, UANL and reference librarian at UDEM, who gave me support for the conduction of the practicum of this work.

[English keywords]

Librarianship; reference service; leitmotiv; librarians; libraries.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco principalmente la orientación del Mtro. Sáenz Cirlos, catedrático de esta materia que me dio durante todo el curso y para este trabajo, así como también a la Lic. Lilia Verónica Alanís Loera, catedrática en FFyL de la materia de consulta y consultora en la Biblioteca Central de la UDEM-, quien me apoyó en la parte práctica de este trabajo.

INTRODUCCION

En el desarrollo de este tema quiero destacar un concepto muy importante para el trabajo del bibliotecario consultor o de referencia: el servicio. ¿Y por qué el servicio sería el leitmotiv para el bibliotecario consultor o referencista? El *Diccionario de la Real Academia Española* define así el término *leitmotiv*:

Leitmotiv.

(Voz al., der. de *leiten*, guiar, dirigir, y *Motiv*, motivo).

1. m. Tema musical dominante y recurrente en una composición.
2. m. Motivo central o asunto que se repite, especialmente de una obra literaria o cinematográfica.

Así, en ese sentido, haciendo este parangón, el servicio debe ser el *leitmotiv* del bibliotecario consultor o de referencia, el tema dominante y recurrente o el motivo central de su trabajo.

DESARROLLO DEL TEMA

“El servicio -nos dice la bibliotecaria norteamericana Nancy Cunningham- es un concepto fundamental para la profesión bibliotecaria y especialmente para el trabajo de referencia”.(1) Ella en su artículo "la importancia del papel del bibliotecario y el servicio de referencia en la bibliotecas : hoy y mañana", menciona que las bibliotecas pertenecen a los usuarios dado que para ellos fueron creadas y que el papel del bibliotecario consultor es brindarle servicio, esto es, darles la llave de acceso a la información.

Y no es para más, ya que

“la biblioteca, por medio de su sección de referencia - nos dice Gaston Litton-, entra en contacto directo y personal con el lector y se entere de sus demandas de información”.(2).

El connotado bibliotecario James Ingersoll Wyer define el servicio de consulta o referencia como

"la ayuda personal, llena de simpatía, para interpretar la colección con fines de estudio e investigación"(3).

Como vemos, dentro de los servicios al público de una biblioteca, podríamos decir que el servicio de consulta es el que da vida a la inmensa cantidad de trabajo intelectual y físico que se encuentra acumulado en las bibliotecas (el de sus edificios, estantes, materiales informativos, catalogadores, etc.). Es el que le da vida porque -al decir de Bernard Vavrek-

"es el conducto que une al público con la biblioteca y sus recursos." (4)

Y así, tomando el término servicio como una utilidad o beneficio que uno obtiene gracias a que otro nos la provee, el servicio de consulta implica tres partes: el bibliotecario consultor en medio de la información y el usuario que requiere ésta. Entonces, "para la profesión bibliotecaria es tan importante el servicio de referencia como el referencista que lo ofrece. En muchas ocasiones el éxito o fracaso de las políticas de servicio de la biblioteca dependen del referencista"

Dos bibliotecarios estadounidenses de autoridad Louis Shores y James Wyler (5) coinciden en las cualidades innatas y adquiribles que deben poseer y esmerarse para obtener los bibliotecarios consultores. Respectivamente, las primeras son:

1. inteligencia,
2. precisión en el trabajo,
3. juicio,
4. conocimiento profesional,
5. sentido de la responsabilidad,
6. cortesía,
7. ingenio,
8. diplomacia,
9. viveza,
10. interés en el trabajo,
11. buena memoria,
12. curiosidad mental,
13. interés en servir a la gente,
14. imaginación,
15. adaptabilidad ó flexibilidad,
16. perseverancia,
17. don de gentes,
18. un deseo sincero de cooperar,
19. orden o sistema en el trabajo,
20. buena salud,
21. iniciativa,
22. energía,
23. aplomo,
24. rapidez,
25. paciencia,
26. vigor,
27. claridad,
28. certeza,
29. confiabilidad,
30. entusiasmo,
31. persistencia,
32. accesibilidad,

33. sentido del humor y
34. autoconfianza..

En cuanto a las segundas cualidades para mejorar el rendimiento en el trabajo en el presente y en el futuro:

1. una vasta cultura a través de diversas lecturas;
2. gran interés en el desarrollo de los acontecimientos mundiales,
3. una sólida preparación académica;
4. interés en la historia, en el progreso y en la estructuración socio-económica de la comunidad donde reside;
5. completo dominio de los libros de referencia o consulta de la institución; bibliográficos generales poseídas por el establecimiento; los recursos culturales, educativos y sociales de la comunidad;
6. comprensión de la labor que realiza la biblioteca en el campo de los procesos técnicos.

Sobre esto mismo Cunningham agrega que es importante: el trabajo en equipo en su departamento; el dedicarle el suficiente tiempo a la elaboración de productos de referencia: guías, índices, etc.; estar siempre actualizados; mantener estrecha comunicación con sus colegas y otras instituciones.

Y para cerrar el circuito información -bibliotecario-usuario, sólo nos resta hablar del último.

Efectivamente como dice Cunningham

"quizá la parte medular del servicio de referencia es la entrevista"(6)

Los peticionarios de información (servidos) y los bibliotecarios (servidores) se sirven y son servidos gracias a la comunicación, cuya forma es la entrevista directa. Pero este circuito informativo no flota en el aire. En 1942 la American Library Association dividió el trabajo del referencista en 6 funciones en relación a sus usuarios: supervisión, información, orientación, instrucción, bibliografía y evaluación.(7) A su vez, Litton enumera 5: contestar preguntas de usuarios, localizar datos, fomentar el estudio y la investigación, enseñar las colecciones y aconsejar sobre lecturas recreativas y culturales..(8)

Así la pregunta esencial que todo referencista debe hacerse al entrevistarse con un usuario es: ¿qué debo enseñarle (mostrarle) en este momento?. Generalmente se usan tres técnicas de preguntas que el referencista hace al usuario: la abierta: ¿necesita información sobre esto?, ¿quiere revistas sobre esto?, 2. cerradas: el libro que Usted busca es esto, pero contamos con estos 2 ó 3 más, ¿no desea consultarlos?, 3. inquirir en: ¿por qué necesita usted esto?

De este modo el usuario es asesorado, apoyado, asistido, remitido, refirido, etc. por el referencista en el uso de todos los servicios y colecciones de la biblioteca; en el uso de enciclopedias, diccionarios, índices, bibliografías, resúmenes, anuarios, etc. donde encuentre "pistas" para su investigación; incluso en el uso de las microcomputadoras, lectores de discos

compactos (CD-ROMS), consulta en línea a bases de datos, o simplemente consulta de catálogo de la biblioteca o su red.

Por lo tanto, en el futuro, con todo lo expuesto, 1. el papel del bibliotecario consultor mantendrá su vigencia porque todas las maravillas modernas de la tecnología son sólo instrumentos sometibles al control del trabajo humano y 2. el trabajo de brindar un servicio que a los usuarios a que aprendan a distinguir y seleccionar adecuadamente información entre diferentes recursos, jamás será suplido por máquina alguna.

EJEMPLO DE CASO DEL SERVICIO DE CONSULTA EN LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UDEM

Finalmente, a manera de evaluar a grosso modo este servicio en una biblioteca determinada, con el rasero de todo lo antes mencionado, tomamos el de la Biblioteca Central de la Universidad de Monterrey (9) como ejemplo:

1. Su funcionamiento es totalmente automatizado (16 terminales) y a pesar de ello siempre se requiere la asistencia del bibliotecario para organizar, difundir y recuperar la información.
2. Su personal es profesional.
3. Sus usuarios hacen preguntas de orientación 30%, de referencia rápida 50%, de búsqueda especializada el 20% restante. En el último tipo hay peculiar dificultad en la materia de derecho dado que la búsqueda es manual.
4. El personal realiza los tres tipos de preguntas antes mencionadas y no pierde el objetivo central en el proceso comunicativo, ni su esencia: el servicio al usuario.
5. Sus productos son: selección de artículos de revista según su importancia o demanda que a su vez son indizados en la base de datos Dynix.
6. El Departamento de Biblioteca Electrónica apoya las consultas manuales o tradicionales.
7. Cuando se les consulta algo novedoso batallan al principio, pero en las consultas posteriores sobre el mismo tema resultan más fáciles.
8. En síntesis, cuenta con una agradable amalgama de pasado y futuro: los principios tradicionales del buen referencista y el uso de las tecnologías de punta; es un departamento digno de reconocimiento.

NOTAS

1. Cunningham, Nancy. "La importancia del papel del bibliotecario y el servicio de referencia en las bibliotecas: hoy y mañana", Páginas del saber. V. IV, no. 6 (primavera, 1993). Monterrey, N. L. : UDEM, Dirección de Bibliotecas, p.1.
2. Litton, Gaston. La información en la biblioteca moderna. Buenos Aires : Bowker, 1971. p19.
3. Kramer, Garnetta. Notas bibliotecológicas. 2a ed. México : Centro Regional de Ayuda Técnica, 1972. p.84.
4. Cunningham, Nancy. op. cit. p.2
5. idem., p.5-6, 10 y G. Litton. op cit., p.33-35.
6. Cunningham, Nancy. op cit., p.3.
7. Kramer, Garnetta. op cit., p.84.
8. Litton, Gaston. op cit., p.20-22.
9. Estos datos los obtuve gracias a la Lic. Lilia Alanis -catedrática en FFyL de la materia consulta y consultora en la Biblioteca Central de la UDEM-, pero la evaluación es mía. El autor también agradece al Mtro. Sáenz Cirlos por varios comentarios a este trabajo.

REFERENCIAS

- Cunningham, Nancy. "La importancia del papel del bibliotecario y el servicio de referencia en las bibliotecas: hoy y mañana", Páginas del saber. V. IV, no. 6 (primavera, 1993). Monterrey, N. L. : UDEM, Dirección de Bibliotecas, p.1.
- Real Academia Española. Diccionario de la Real Academia Española. Madrid: Real Academia Española, 1990.
- Litton, Gaston. La información en la biblioteca moderna. Buenos Aires : Bowker, 1971. p19.
- Kramer, Garnetta. Notas bibliotecológicas. 2a ed. México : Centro Regional de Ayuda Técnica, 1972. p.84.