

Los servicios de referencia de las bibliotecas UACJ, una panacea para sus males de información.

Primera de tres partes

Por: Zapopan Martín Muela-Meza

Publicado en:

Muela, Zapopan (1999). "Los servicios de referencia de las bibliotecas UACJ, una panacea para sus males de información. Primera de tres partes." En: *Gaceta Universitaria de la UACJ*.14 (116), junio-julio 1999, p. 12.

<http://www.geocities.com/zapopanmuela/servirefeuacj1999.html>

Resumen

Este artículo corto describe los diferentes servicios de referencia o consulta que se ofrecen en las tres bibliotecas de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, Ciudad Juárez, Chihuahua, México. Argumenta, que las bibliotecas y en particular los servicios de referencia deben ser la panacea para los "males" (necesidades) informacionales o cognitivos de sus usuarios.

Abstract

This short article (The reference services of the University Autonomous of Ciudad Juarez: a panacea for your information illnesses) describes the different reference services offered in the three libraries of the University Autonomous of Ciudad Juarez, from Ciudad Juárez, Chihuahua, México. It argues that libraries and particularly reference services must be a panacea for library users' your informational and cognitive "illnesses" (needs).

Palabras clave: México - Bibliotecas universitarias. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. Servicio de referencia. Servicio de consulta. Desarrollo de colecciones. Bibliotecas digitales.

Keywords: Mexico - Academic libraries. Reference services. Collection development. Digital libraries. Autonomous University of Ciudad Juarez.

Introducción

Jesús Lau, director general de Apoyo Académico de la UACJ y gurú bibliotecario indiscutible en México, no pudo hacer un parangón más exacto que éste: "el servicio de referencia es como un médico que ausculta al paciente y le prescribe el medicamento adecuado para que él cure su enfermedad; con ese objetivo, este médico renueva

constantemente los medicamentos de la farmacia.”

Más claro no canta un gallo, dice el viejo refrán. Efectivamente, el servicio de referencia es el puente entre usted, usuario de información que tiene una necesidad determinada, y la información que se lo satisfará, sin importar cuál sea su necesidad, sin importar cuál sea su mal: si un simple resfriadito o un transplante de corazón. El servicio de referencia, mediante una labor entusiasta de asesoría por parte de los referencistas, es una panacea para sus males de información. Sin importar si usted es personal administrativo de alto rango o intendente, alumno de maestría o licenciatura, doctor honoris causa o modesto investigador.

Relación entre usuarios y referencistas

Pero no haga caso a lo que acaba de leer, que nadie nunca se ha curado por telepatía. Un servicio es un trato entre dos o más partes: la que la solicita y/o recibe y la que lo provee. Usted necesita saber que el servicio existe, acudir a él y sobre todo curar sus males informativos gracias a él. Si preguntáramos, como en un salón de clases: ¿quiénes conocen el servicio de referencia?, seguramente usted no alzaría la mano. Pero después de que lea esto esperamos que la levante para siempre, ¿sale? Así es que ¡arriba las manos! Usted es la razón de ser de nuestro trabajo, es la parte más importante, es la cuarta pared de nuestro teatro: el público, nuestro cliente, como dicen del otro lado (EE.UU.), es nuestro patrón.

¿Cuál es la función del servicio de referencia de las bibliotecas UACJ?

La UACJ tiene un mote para usted ya conocido: “Transformando para ti la educación.” En la Dirección General de Apoyo Académico tenemos otro: “Información es educación.” Y en referencia no cantamos tan mal las rancheras: “¡Servirle es un placer y asesorarle a satisfacer sus necesidades de información, es profesionalmente nuestra misión!” Con esto ya le dijimos todo, pero le falta la mejor parte.

Asesoría informativa

En Referencia le asesoramos a través de una atención personalizada y entusiasta (de nuestro *UACJ reference gold team*, equipo de oro de referencia de la UACJ) en sus preguntas de información, orientación e instrucción; en Referencia amamos sus preguntas. Le respondemos en el Mostrador de Referencia en forma rápida y oportuna sus preguntas direccionales sobre localización de personas o lugares. Le orientamos sobre qué obras de consulta (como diccionarios, enciclopedias, atlas, almanaques, etc.) que mejor satisfacen su demanda. También le damos instrucción sobre cómo utilizar el catálogo público automatizado. Tenemos instructivos colocados en cada computadora. Pero de igual forma le podemos dar instrucción individual o por grupos a través de los talleres de Desarrollo de Habilidades Informativas. Asesoría por correo electrónico también es posible (véase al final el directorio del *UACJ reference gold team*, aquí: <http://eprints.rclis.org/archive/00005118/>).

¿Quiénes ofrecen el servicio de referencia?

Del otro lado de la trinchera –en el Mostrador de Referencia de sus bibliotecas-- encontrará al médico adecuado para sus males informativos. Los hay generales y especializados. Todo un equipo de referencistas de alto impacto, los referencistas del *UACJ reference gold team*.

Referencistas básicos

Los referencistas básicos son los médicos generales, los que le asesoran con respuestas a preguntas rápidas, con el uso de catálogos públicos CARINA, a encontrar libros en los estantes, le prestan materiales del archivo vertical y le ayuda a instalar discos compactos, entre otras tareas.

Referencistas especializados

Referencia especializada es una asesoría atendida por médicos especializados para enfermos crónicos, siguiendo nuestra comparación. Aquí se asesora a catedráticos o investigadores y/o estudiantes de post-doctorado, doctorado o maestría, alumnos de licenciatura con proyectos de investigación o tesis. La atención es más dedicada, utilizamos recursos informativos que nos permiten estrategias complejas de recuperación y manejo manual y automatizado de información, y a este tipo de pacientes se les abre un expediente clínico para darles seguimiento a sus males. En pocas palabras, este es el grupo de pacientes hipocondriacos que no viven sin el médico, porque sus males cada vez empeoran más, esto es, su nivel cognoscitivo ha rebasado los límites básicos para adentrarse en necesidades más complejas de información.

Fin de la primera parte.

El resto del artículo fue publicado en otras dos partes, véase:

Muela-Meza, Zapopan Martín (1999) [Los servicios de referencia de las bibliotecas UACJ, panacea para sus males de información. Segunda de tres partes.](#) In *Gaceta Universitaria de la UACJ*, 14(119) 2, University Autonomous of Ciudad Juárez - Universidad Autónoma de Ciudad Juárez.

<http://eprints.rclis.org/archive/00005117/>

Muela-Meza, Zapopan Martín (1999) [Los servicios de referencia de las bibliotecas UACJ, panacea para sus males de información. Tercera de tres partes.](#) In *Gaceta Universitaria de la UACJ*, 14(120) 12, University Autonomous of Ciudad Juárez - Universidad Autónoma de Ciudad Juárez..

<http://eprints.rclis.org/archive/00005118/>

Zapopan Martín Muela Meza es jefe del Departamento de Referencia en la Biblioteca Central y Coordinador del Equipo de Referencia en el Sistema de Bibliotecas de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez.

Derechos de Autor. Copyright (c) 1999. Zapopan Martín Muela-Meza. Se permite la copia textual y distribución de este artículo en su totalidad a través de cualquier medio, en tanto no sea con fines comerciales, que se le dé el correspondiente crédito al autor y que esta nota permanezca exactamente igual.
