

EL SERVICIO DE CONSULTA

ELVIA BARBERENA

El servicio de consulta desempeña un papel de primerísima importancia en el desarrollo de la biblioteca en la comunidad.

Se ha venido estudiando y afirmando, cada vez con mayor énfasis, que la biblioteca constituye "el centro de comunicación de la organización o comunidad a la que sirve, ya se trate de una pequeña biblioteca de pueblo, o de un gran sistema centralizado de bibliotecas universitarias, o de la biblioteca altamente especializada de una organización internacional al servicio de los especialistas de todo el mundo".¹ y es precisamente por esto que el servicio de consulta toma el puesto que le corresponde en este movimiento social de gran trascendencia para el progreso de los pueblos.

Para poder apreciar con mayor claridad la importancia del servicio de consulta tendremos, antes que nada, que tratar de definirlo. ¿En qué consiste? ¿cuál es la razón de su existencia? ¿cuáles son sus funciones?

Vayamos paso a paso aclarando los conceptos anteriores. Existen innumerables definiciones que nos explican en que consiste, todas ellas tienen un factor común: la ayuda dada a los lectores que desean encontrar determinados datos necesarios para realizar sus estudios e investigaciones o satisfacer sus deseos de información, basándonos en la interpretación del material existente en las bibliotecas.

Ahora bien, esta necesidad de ayuda tuvo una causa que fue la que motivó el nacimiento de este nuevo servicio en las bibliotecas. Aquellos que usaban las bibliotecas vieron que no solamente acudían a ellas para buscar libros ya conocidos de antemano en diversas fuentes bibliográficas que habían llegado a ellos en sus reuniones literarias o dadas por profesores expertos en la materia, sino que a medida que la publicación de obras en todos los campos del conocimiento humano aumentaba considerablemente, tanto en calidad como en cantidad, era imperioso que se estableciera un diálogo, un intercambio entre el material disponible en las bibliotecas y el público lector, lógicamente como es de suponerse este diálogo iba a necesitar efectuarse entre el bibliotecario y el lector, porque el bibliotecario actuaría como el intermediario entre la colección y las necesidades específicas de la clientela.

El bibliotecario se convertía no sólo en un guardián, un coleccionista, un catalogador del tesoro del conocimiento humano,² sino que iba con su participación a darle vida a todo ese caudal de sabiduría. Aunó a las funciones establecidas desde siglos atrás una nueva, la cual iba a enriquecer aún más el servicio bibliotecario y ponerlo al alcance de la comunidad.

¹ Daniels, Marietta: *Estudios y conocimientos en acción*. Washington, Unión Panamericana, 1958. Cap. III, p. 12.

² Rothstein, Samuel: Reference service: the new dimension in librarianship. *College and Research Libraries*, vol. 22, No. 1, enero 1961. p. 12.

Y así como había estudiado detenidamente y presentado diversas soluciones a los problemas que la buena organización y administración de una biblioteca exige, también tuvo que enfrentarse a los problemas que este nuevo servicio presentaba y buscarle la solución adecuada.

Se tenían que organizar dos elementos de capital importancia a) el personal que formaría parte del Departamento de Consulta y b) el material que serviría para proporcionar la ayuda. Pero antes era necesario que se llegara a un acuerdo en relación con las funciones³ que dicho Departamento iba a realizar para que partiendo de esta base se tuviera una organización efectiva y práctica.

INSTRUCCION

Una de las principales dificultades para el lector que llega a una biblioteca es entender cuál es su arreglo. ¿Cómo poder encontrar los libros que desea? ¿Cómo saber si existen en el acervo? ¿Cómo poder recorrer el camino que lo llevará a descubrir todo lo que aquella institución pueda ofrecerle?, y estas preguntas se las hacen desde los más eruditos hasta aquellas personas que comienzan a dar sus primeros pasos en el mundo de los libros, desde los pequeños hasta los adultos, cada uno de ellos con sus particulares deseos en mente.

El bibliotecario de consulta sale a su encuentro instruyéndolos en el uso del catálogo público, explicándoles con detalle la información encerrada en aquellas pequeñas tarjetas que proporcionan una multitud de datos, tales como fecha de nacimiento y muerte del autor, título de la obra, lugar de publicación, casa editora, fecha de publicación, número de páginas, ilustraciones, etc.; dándoles a conocer cuáles libros existen sobre determinada materia sin tener necesidad para ese efecto de conocer autores y títulos; guiándolos en ese mar de artículos de publicaciones periódicas y dándoles la clave para localizar en los índices a dichas publicaciones el tema o artículo deseado en cuestión de segundos y sin esfuerzo por su parte ahorrando un tiempo considerable en la investigación y en el estudio y proporcionando una información exacta y precisa; familiarizándolos con el uso de las enciclopedias que a primera vista parecen no ofrecer dificultad ninguna, si la persona recuerda y sabe utilizar su alfabeto, pero que sin embargo contienen pequeñas particularidades en su arreglo y que la falta de conocimiento de ellas, especialmente la falta de conocimiento en el uso del índice general, reduce en gran parte todo el provecho que se puede sacar de ellas en cuanto a la obtención de datos se refiere.

ORIENTACION

El lector también necesita de la ayuda del bibliotecario de consulta cuando trata de orientarse en el campo de la biblioteca, son tantos y tan variados los libros que se han publicado y que se siguen publicando que muchas veces existe una verdadera desorientación para poder seleccionar de aquel vasto número de publicaciones las que se amoldan y se ajustan más a las necesidades particulares.

No se limita esta función de orientación al uso de los materiales disponibles en la biblioteca sino que va más allá y lleva fuera de los muros de la institución

³ La American Library Association hizo, en 1942, un análisis del trabajo dividiéndolo en 6 funciones: supervisión, información, orientación, instrucción, bibliografía y evaluación. Servicio de Referencia. *Notas Bibliotecológicas*, No. 5, julio 1961, p. 1.

porque guía hacia otras bibliotecas existentes dentro de la misma comunidad y con materiales más apropiados para la investigación que el lector piensa efectuar y que no debe de ninguna manera circunscribirse exclusivamente al campo de información de una sola biblioteca, entrando aquí en juego una disposición, una actitud que se identifica con la esencia misma de la naturaleza humana, esa disposición, esa actitud que es la cooperación entre personas e instituciones que existen y funcionan bajo una misma meta, bajo un mismo ideal, el de servir y ayudar a aquel que recurre a ellas en busca de información.

El Departamento de consulta instruye sobre las posibilidades bibliográficas existentes en la ciudad, en la región, en el país, en el extranjero, para abrir un panorama muy amplio al estudiante y al investigador, sabe perfectamente que una sola biblioteca por documentada que sea, por inmensa y rica en su acervo nunca podrá ser suficiente y que su colección y su información es complementada por las otras bibliotecas existentes.

INFORMACION

Las personas que se aproximan al escritorio de consulta también lo hacen para recibir la contestación directa a una pregunta formulada, es decir su solicitud de información es clara y precisa y busca una respuesta de la misma categoría, ¿en qué día, mes y año nació Benito Juárez? ¿cuál es el diámetro de la luna? ¿cuántos habitantes tiene la República Mexicana? ¿de dónde es originaria el Ave del Paraíso? ¿cuál es la nacionalidad del bibliotecario Juan Antonio Alminante? ¿qué es la Ancuviña? ¿cuál es la densidad aproximada del cloroformo? ¿en cuántas partes está dividido el cuerpo de las mariposas? ¿en qué fecha se fundó la universidad de París? ¿cuál es la primera edición del Amadís de Gaula? ¿cuál es el ave que pone el huevo de mayor tamaño en relación con su talla?, etc.

El bibliotecario de consulta rápidamente se pone a trabajar proporcionando todos estos datos específicos. Algunas de estas preguntas no ofrecen dificultad para su localización, sin embargo otras si requieren un mayor esfuerzo, un conocimiento profundo de las fuentes existentes en la biblioteca y también ocupan al bibliotecario más tiempo. Existen ocasiones en que la información solicitada hace necesaria la compilación de una bibliografía con todos los datos pertinentes a ella, autor del libro, título, edición, pie de imprenta, etc., además de anotaciones críticas que darán más luz en el asunto tales como extensión y detalle con que el autor desarrolla el tema, claridad en su exposición, amplitud de diagramas, dibujos, ilustraciones, limitaciones que se encuentran en la obra, etc. Dicha bibliografía, según el caso lo amerite, debe incluir no solamente la información que puede obtenerse en libros sino también la valiosa información que aparece en las múltiples publicaciones periódicas que existen en la actualidad y que han adquirido un lugar de primerísima importancia en lo que a datos recientes y al día se refiere, además del material útil que se publica en forma de folletos y de publicaciones de gobierno.

El bibliotecario de consulta también llega a encontrarse en una situación que pide de él una plena identificación con el material que está investigando, un conocimiento verdaderamente completo que lo convierte no sólo en una persona

que está a la expectativa de lo que puede pedir su público lector sino que también lo lleva a prever, a adelantarse a las preguntas que, debido al profundo conocimiento que de su clientela específica tiene, sabe que se le van a formular y para las cuales ya está preparado. Pondremos varios ejemplos: cuando se inició en México la campaña electoral que llevó a la Presidencia al señor Gustavo Díaz Ordaz era lógico suponer que las personas interesadas en las elecciones y que querían tener conocimiento del ideario político de los candidatos fueran a las bibliotecas de México a documentarse para robustecer sus opiniones siendo el bibliotecario de consulta el encargado de tener todo el material que se hubiera publicado hasta la fecha listo, tal como biografías completas y al día, artículos en revistas y periódicos, publicaciones oficiales, etc. También el bibliotecario de consulta trabaja con estudiantes y tiene que estar preparado para los trabajos que les dejan a dichos estudiantes como el temario sobre historia contemporánea, México y el Mundo en el siglo XX, temario que necesitará de la investigación del estudiante en obras de muy diversos autores, el bibliotecario ya deberá tener listo todo el trabajo de: organización de dichas obras; selección de fuentes de consulta apropiadas para la contestación de esos datos históricos; descripciones breves de pasajes importantes de libros, etc., antes de que la avalancha, continua durante el año escolar, lo inunde y no le permita, al mismo tiempo, atender a su público y buscar con la minuciosidad, que es de desearse, los datos específicos.

En el caso de una clientela que requiere, para fines de información, estar al tanto del material contenido en revistas de determinada especialidad, el bibliotecario de consulta analizará brevemente dichos artículos, conforme van apareciendo, y rendirá un informe sucinto de ellos, en forma periódica, para beneficio de su clientela, la cual de estar interesada en alguno de dichos artículos ya se lo pedirá directamente y lo leerá en su totalidad, habiendo en esta forma ahorrado un tiempo considerable y valioso.

Ahora bien esta función de información de la cual hemos venido hablando es la que constituye y caracteriza de una manera muy definida al servicio de consulta y vamos a explicar en que nos basamos para afirmar esto al profundizar un poco los fines del servicio de consulta.

Básicamente el fin principal es: proporcionar la información solicitada, no contentarse con dar solamente el volumen donde es probable que se encuentre el dato y dejar que el lector busque por sí mismo la respuesta a la pregunta que él mismo formuló. El bibliotecario de consulta debe estar perfectamente consciente del hecho de que las personas acuden a él porque necesitan contestación directa a los problemas que los preocupan y esto sucede en todos los campos sin excepción: el estudiante en su proceso de aprendizaje tiene dudas acerca de algún punto que no quedó del todo claro en sus estudios y se acerca al departamento de consulta buscando el dato específico que falta en sus apuntes, el profesional con sus inquietudes motivadas en su labor de investigación y perfeccionamiento del tema de su interés, también se acerca para encontrar la solución más perfecta posible que lo llevará a completar el trabajo que se ha propuesto o bien el ama de casa que necesita tener la seguridad de que un juicio emitido en días pasados en una reunión, está apegado a la verdad y bien documentado.

Podemos sentir como el bibliotecario de consulta es una persona que participa plenamente en esa inquietud de superarse, de mejorarse, de ser de utilidad a los que lo rodean y que debe existir en todo ser humano por razones de su propia naturaleza.

El trabajo de consulta es de profundo interés y se traduce en un continuo diálogo entre el lector y el bibliotecario que trata de compenetrarse de los diferentes problemas existentes en su comunidad, relativos a la búsqueda de información y documentación y darles todo su interés, su conocimiento profesional para situarse lado a lado con el lector y proporcionarle ayuda mediante una colaboración amplia, exacta y desinteresada.

EVALUACION

Para poder realizar plenamente las funciones anteriormente descritas necesita dominar de una manera, lo más perfecta posible, el material que constituye el instrumento de trabajo del bibliotecario de consulta: *el libro*. Es precisamente el contenido del libro lo que nos permite proporcionar la ayuda solicitada.

Básicamente cualquier libro puede ser considerado una posible fuente de consulta porque no podemos de ninguna manera establecer límites en ese aspecto, sin embargo existen libros compilados especialmente para consulta tales como los diccionarios, las enciclopedias, que presentan un tipo de arreglo característico, el cual facilita la localización del dato en cuestión en uno o dos minutos.

El bibliotecario deberá estar capacitado para poder hacer una evaluación clara y precisa de las diferentes obras de consulta que existen en el mercado con fines de adquisición de nuevos títulos que puedan satisfacer la demanda existente en su comunidad, además de la evaluación de las propias obras de consulta que posee la biblioteca porque en esta forma dominará su material a la perfección y podrá usar al máximo las ventajas que éste le ofrece.

Se nos ha repetido multitud de veces que una colección de consulta puede ser excelente pero permanecerá en el olvido si no la saca a la vida la mente alerta y bien informada de un bibliotecario y a su vez una colección de consulta por pobre que sea siempre rendirá servicio a la comunidad si el bibliotecario la sabe usar al máximo, sin ir muy lejos, un anuario o compendio mundial bien utilizado contiene un innumerable número de datos que pueden sacar de muchos apuros y contestar un buen número de preguntas.

Es aconsejable que el bibliotecario de consulta siga un modelo más o menos fijo para poder hacer una buena evaluación de sus obras, pongo a su consideración el siguiente ejemplo que no intento considerarlo como perfecto pero creo que da una idea más o menos aproximada de las preguntas principales que nos debemos hacer al estar evaluando un libro de consulta.

.....
Autor, editor, compilador.

.....
Título de la obra.

..... Edición. Lugar de publicación.
..... Casa editora. Fecha.
..... Frecuencia de la publicación.	
..... Número de volúmenes. Apéndices.
..... Suplementos. Indices.

ARREGLO:

CONTENIDO:

VENTAJAS:

LIMITACIONES:

OTRAS OBSERVACIONES:

Los datos anteriores nos permiten analizar cada una de las obras con bastante detalle y precisión, grabándose en nuestra mente porque hemos emitido un juicio crítico de ellas que nos ha llevado a situarlas en el lugar que les corresponde en cuanto a la conveniencia y amplitud con que cubren determinados campos y conscientes de sus limitaciones, de tal manera que al estar recibiendo las preguntas del público lector podemos de inmediato utilizarlas según se presente la ocasión y la necesidad de servicio.

SUPERVISION

El departamento de consulta de una biblioteca exige para su buen funcionamiento y para cumplir su misión de servir a la comunidad, una buena organización y una administración inteligente.

Debe estar convenientemente situado dentro del edificio que ocupa la biblioteca, cerca de la colección principal, especialmente cerca de las obras de consulta que son los instrumentos diarios de trabajo, tales como enciclopedias, diccionarios, anuarios, directorios, etc., nunca demasiado alejado del catálogo público porque

como hemos visto al describir la función de instrucción que le corresponde, ésta comprende el correcto uso de dicho catálogo.

El rendimiento efectivo y exacto del Departamento de consulta depende en gran parte de la disposición eficiente y al día de su material de consulta constituido por libros, publicaciones periódicas, folletos, publicaciones oficiales, diversos tipos de material audiovisual, etc., en el cuidado especial que se ponga en la selección de sus obras de consulta que deben ser adquiridas de acuerdo con las necesidades específicas de la clientela a la cual sirve y cuidadosamente balanceadas para poder contar con una colección que sea al mismo tiempo básica y actualizada, tratando de conservar un perfecto equilibrio en su contenido.

Todo lo anterior está enfocado al tipo especial de cada Institución, la que determina la amplitud del servicio que se propone dar a su clientela.

Resumiendo, es el bibliotecario el que le da vida al servicio de consulta, que hemos tratado de describir en este trabajo, y el que le permite desempeñar su papel de primerísima importancia en el desarrollo de la biblioteca en la comunidad, es él que con sus cualidades personales de amor al libro, de interés en el servicio al público, de exactitud de responsabilidad, de cortesía y amabilidad, de adaptabilidad, de rapidez y de paciencia permitirá ir haciendo una realidad palpable ese ideal que desde hace casi un siglo ha vibrado, vibra y seguirá vibrando en cada uno de los bibliotecarios que comprenden lo que significa esa ayuda dada a los lectores con verdadero espíritu de cooperación y servicio a la comunidad que recurre a la biblioteca.

BIBLIOGRAFIA

- Daniels, Marietta: *Estudios y conocimientos en acción*. Washington, Unión Panamericana, 1958. 81 p.
- Goggin, M. K. ed.: Current trends in reference services. *Library Trends*, vol. 12, No. 3, enero 1964, pp. 359-472.
- Rothstein, Samuel: Reference service: the new dimension in librarianship. *College and Research Libraries*, vol. 22, no. 1, enero 1961, pp. 11-18.
- Schiller, Anita R.: Reference service: instruction or information. *Library Quarterly*, vol. 35, no. 1, enero 1965, pp. 52-60.
- Shores, Louis: Servicio de referencia. *Notas bibliotecológicas*, no. 5, julio 1961, pp. 1-5.