Campos de acción de la bibliotecología

Reflexiones sobre su ejercicio profesional y académico

Agustín Gutiérrez Chiñas*
Escuela de Bibliotecología e Información

La bibliotecología, como el estudio y conocimiento sistematizados de los servicios de información bibliográfica y documental, está relacionada con la información en dos aspectos. En uno, la información como un producto terminado, y en otro, la información como un proceso.

La información como un producto terminado es el conocido como material bibliográfico y documental. Bibliográfico por el origen etimológico e histórico del libro, y documental porque el libro es un tipo de documento. Desde este punto de vista, la información y los documentos, entre ellos el libro en primer lugar por su origen histórico, constituyen los primeros elementos de interés de la Bibliotecología.

La información registrada en un soporte, de cuya fusión e integración (información y soporte) resulta el documento, creó la necesidad de contar con un

espacio para albergar los documentos llamados libros; en primer lugar, para su conservación y circulación sistematizadas. Nació de esta manera la biblioteca, como institución social para salvaguardar, conservar y difundir el contenido informativo de los libros entre los miembros de una comunidad.

Surgió de esta forma la figura del usuario de los servicios de información registrada en un soporte. Es decir, la información documental. El usuario, cliente o consumidor de los servicios de información documental, por su parte, se convierte por este hecho en un elemento de interés focal para ser estudiado y analizado por parte de la biblioteca, para poder satisfacer sus necesidades de información de una manera fluida, expedita y ágil y se convirtió el usuario en el objetivo y la razón de ser y existir de la biblioteca y de las otras unidades de servicios de información documental, que más adelante se establecieron.

Para que la institución social llamada biblioteca, pudiera llevar a cabo su tarea de hacer llegar la información bibliográfica y documental a sus usuarios o clientes, se le tuvo que dotar de un local con todos los requerimientos necesarios (agua, iluminación, servicios sanitarios, etc.) para albergar a su personal, mobiliario, equipo y sobre todo, la materia prima de su trabajo cotidiano. En otras palabras, contar con un domicilio. Además de lo anterior, la biblioteca también tuvo que buscar los fondos económicos para poder funcionar y mantener sus servicios. Esta figura de institución, de iniciativa o de empresa social demuestra que la biblioteca, para llevar a cabo sus labores, necesita utilizar los principios metodológicos y técnicos de la administración científica, como lo hace cualquier otra empresa que establece e implementa la sociedad para satisfacer sus necesidades, con propósitos o no de lucro o ganancia.

Una vez satisfecho el aspecto administrativo para su establecimiento, implementación, funcionamiento y mantenimiento, la biblioteca se preocupa por procesar y preparar la materia prima de su quehacer cotidiano, que es el de ofrecer información bibliográfica y documental a su clientela. Para este procesamiento necesita organizar la selección y adquisición de los documentos de acuerdo a la actividad preponderante de la comunidad a la que apoya, su catalogación descriptiva, la clasificación de su contenido informativo, la formación de sus catálogos e índices, la preparación física de los documentos para su almacenamiento y circulación sistematizados en los estantes, entre otros procesos.

Para llevar a cabo este procesamiento en sus diferentes etapas, debe relacionarse con el mercado editorial, manejar sus catálogos y listados de publicaciones, y también manejar reglas de catalogación de aceptación internacional, que unifican criterios de descripción documental para establecer un lenguaje común de esta labor, que a su vez propicia la posibilidad de ofrecer y recibir los beneficios de la cooperación. Al mismo tiempo, la clasificación temática del contenido informativo de los documentos requiere del manejo y uso de sistemas de clasificación que tienen organizada y representada de manera muy abreviada los temas del conocimiento humano producido y registrado en algún soporte, por medio de símbolos numéricos, alfabéticos o la combinación de ambos.

Esta tarea de clasificación temática requiere de un proceso intelectual llamado análisis de contenido documental, cuya ejecución demanda el dominio de un mínimo de métodos, técnicas y de conocimientos generales y especializados previos para llevarlo a cabo. Durante este procesamiento técnico documental, la biblioteca también elabora y desarrolla sus herramientas de trabajo. Como resultado de las labores de catalogación y clasificación se obtienen los registros llamados

tarjetas catalográficas, las cuales se someten a otro proceso de reproducción para construir con ellas los diferentes catálogos e índices que permiten conocer la existencia de los documentos descritos y representados en ellas, sin tener aún los documentos a la vista. Como parte final del proceso de preparación de la materia prima (información documental), se agregan al documento unos aditamentos que permiten su almacenamiento y control físico sistematizados para su circulación. Es decir, para ser prestados al público usuario.

La atención al público usuario constituye otra tarea importante del trabajo cotidiano bibliotecológico, es cuando la biblioteca establece el contacto directo y personal con el consumidor de sus servicios, por medio de la atención que le brinda, la orientación que le ofrece sobre sus colecciones, la asesoría que le proporciona en la búsqueda del material informativo y del préstamo que le hace del documento o documentos que satisfacen la necesidad de información documental del usuario. Para llevar a cabo estas acciones, que concretan y cristalizan el ser y quehacer de la biblioteca, ésta debe conocer y manejar la conducta humana, para establecer con su clientela una relación de respeto y atención mutuos y en igualdad de circunstancias. El aspecto y trato humanos, es decir, el trato entre las personas es muy importante y delicado, por lo que requiere de conocimientos, habilidades y actitudes especiales que demandan una atención también especial en su desarrollo. Esta labor de atención al público, además del trato humano como su principal ingrediente; también demanda conocimientos y habilidades sobre los recursos propios de la biblioteca, sobre las fuentes documentales de consulta básica como diccionarios de todos tipos, enciclopedias, atlas, manuales, anuarios, catálogos, bibliografías, índices y *abstracts*; así como estrategias de búsquedas tanto manuales como automatizadas, entre otras fuentes y servicios. Y es precisamente en esta área, cómo la Bibliotecología se relaciona con la información como un proceso.

El servicio bibliotecológico no es ajeno al desarrollo tecnológico que se está dando en la elaboración y construcción de un producto y en el suministro de un servicio. Por esta razón, la Bibliotecología incorpora en su quehacer y desarrollo toda tecnología que la apoya para lograr sus objetivos. En este caso, las tecnologías de la automatización y telecomunicación son las que han tenido un impacto trascendental en el desarrollo de los servicios bibliotecológicos. La automatización y la telecomunicación han sido y son usadas y aplicadas en las tres grandes áreas del servicio bibliográfico y documental. Éstas son: el área administrativa de la institución llamada biblioteca o unidad de servicios

La biblioteca se preocupa por procesar y preparar la materia prima de su quehacer cotidiano, que es el de ofrecer información bibliográfica y documental a su clientela

de información, el área de procesamiento técnico al que somete su materia prima (información documental) de trabajo, y el área del servicio al público usuario. En el área administrativa, estas tecnologías apoyan las labores del presupuesto, control de asistencia, de la elaboración de nómina, cheques, oficios y la formación de expedientes de los diferentes asuntos de la administración general. En el área de procesamiento técnico del material documental se apoyan las labores repetitivas de la búsqueda de datos bibliográficos en catálogos, de la descripción e identificación de los documentos, de la formación de catálogos e índices, y en la elaboración de etiquetas y formatos que permiten el control físico de los documentos. Por último, en el área de atención al público se apoyan las tareas del registro de usuarios, elaboración de credenciales, control de préstamos (circulación de los documentos), búsqueda bibliográfica en catálogos e índices a nivel local, estatal, nacional e internacional, impresión de bibliografías, elaboración de avisos de préstamos vencidos, cobro de multas, entre otros servicios. Y por si fuera poco, estas tecnologías facilitan el control estadístico y administrativo de la producción y de los servicios de toda la unidad de servicios de información llamada biblioteca o centros de información documental.

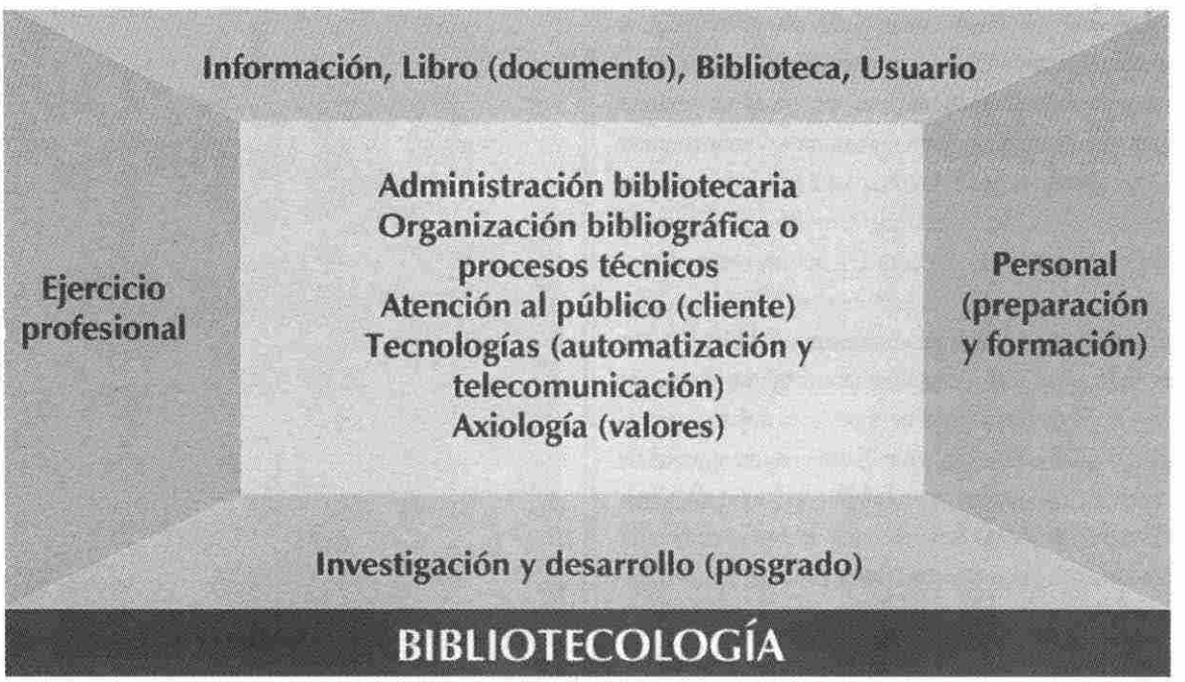
La Bibliotecología como disciplina, no sólo se compone del ejercicio y de la ejecución de procesos y tareas manuales y automatizadas; tiene su razón de ser y existir que le dio la sociedad que la creó y estableció. Por esta razón, la Bibliotecología también se nutre del espíritu humano que la concibió, con sus principios y valores que se sustentan en la filosofía del espíritu de servicio que la identifica, para reconocer y valorar el papel que desempeña en la sociedad como disciplina científica, que le permite valorar en su justa dimensión su propio ejercicio en el logro de mejores niveles de bienestar social. Por esta razón, la Bibliotecología tiene la tarea de fundamentar y sustentar sus valores y principios en la filosofía de su quehacer, en su origen y pasado para fortalecerlos en el presente y para proyectarlos enriquecidos hacia el futuro.

Lo expuesto hasta el párrafo anterior, está relacionado con el ejercicio profesional de la Bibliotecología a nivel operativo. Para llevar a cabo este ejercicio profesional con eficiencia, la Bibliotecología también lleva a cabo un proceso de preparación y formación de los miembros de la sociedad que se interesan por participar de manera profesional en el ofrecimiento de los servicios de información bibliográfica y documental, con base en los principios de la metodología científica y académica. Es decir, la Bibliotecología se preocupa por incorporar en su ejercicio, personal preparado y capacitado profesional y académicamente por medio de planes y programas pedagógicos debidamente estructurados.

Además de preparar personal calificado para llevar a cabo su tarea y actividad diaria, la Bibliotecología también se preocupa y se interesa por buscar nuevas opciones y alternativas que mejoren su propio ejercicio cotidiano, por un lado; y por otro, alternativas de solución a los problemas u obstáculos que encuentra en su desarrollo, para adaptarse a la sociedad en los diferentes cambios que ésta va experimentando a través del tiempo y del espacio.

Por todo lo anterior, concluimos que la Bibliotecología no sólo es guardar y prestar libros, según la imagen tradicional que se tiene en México de esta disciplina. Imagen no gratuita, por el estado de abandono en que el Sistema Educativo Mexicano tiene a este servicio de información documental. Información que es el principal nutriente de la mente, intelecto y espíritu humanos. La Bibliotecología como disciplina científica en ciernes en México, cuenta con un buen número de campos de acción: la información como un producto terminado y materia prima del servicio bibliotecológico, la institución social llamada biblioteca que ha sido bautizada con otros nombres en los últimos tiempos, el consumidor (la sociedad) de sus servicios, el procesamiento organizacional al que somete su materia prima de trabajo, los principios administrativos en que se apoya para organizar y administrar sus tareas, las tecnologías de la automatización y telecomunicación que utiliza, los valores que la sustentan y guían, la preparación y formación de personal altamente calificado para su ejercicio profesional, y por último, pero no por eso menos importante, la búsqueda permanente del fortalecimiento de su propia existencia y desarrollo.

Como conclusión y para lograr una visión de conjunto gráfica y esquemática de los campos de acción expuestos y explicados de la bibliotecología, se recurre a la siguiente ilustración:



*Profesor Investigador de la Esc. de Bibliotecología e Información.