

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA

***"CONSULTA VERSUS DOCUMENTACIÓN:
UN ANALISIS TAXONÓMICO"***

Autor:

Noel Perea Reyes.

Alumno del 8o semestre de la licenciatura en Bibliotecología
por la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad
Nacional Autónoma de México.

Asesorado por:

Lic. José Luis Almanza Morales.

Profesor de la materia de Planeamiento del Servicio
Bibliotecario I y II, del Colegio de Bibliotecología.

Ponencia presentada a concurso para ser expuesta ante el
Foro de Estudiantes en el marco de las "XXVII Jornadas
Méxicanas de Biblioteconomía", a celebrarse en Oaxaca, Oax.
Los días 29, 30 de abril y 1o de mayo de 1996.

CONSULTA VERSUS DOCUMENTACIÓN: UN ANÁLISIS TAXONÓMICO.

Mucho se ha hablado ya sobre los servicios al Público en las bibliotecas, se les ha enfocado y analizado desde los más diversos puntos de vista, pero son pocos los ejemplos que se pueden mencionar de trabajos que hayan abordado los aspectos taxonómicos de éstos.

A más de esto, es bien sabido que en el medio bibliotecario se han desarrollado dos corrientes para el estudio de todas las cuestiones referentes a nuestra área, por un lado se encuentra la corriente norteamericana y por el otro, la europea. Por esto mismo, se han realizado discusiones muy enriquecedoras, para dirimir cuestiones a cual más interesantes.

Así, el si lo importante es catalogar la obra o el ítem, o el si se deben usar o no los asientos corporativos, son controversias que se han integrado a nuestra mitología particular, y sin lugar a dudas, serán parte del patrimonio de las generaciones futuras.

Por supuesto, aún quedan por discutir varios puntos, entre los que se encuentra el orden Taxonómico de los Servicios al Público, que en general han sido agrupados como Consulta según los norteamericanos o Documentación de acuerdo a las ideas europeas.

Según el Glosario ALA, por Consulta se entiende la "... asistencia personal dada por los miembros del personal del servicio de referencia a los lectores de una biblioteca que buscan información."¹⁰, siendo Documentación la "... adquisición, organización, almacenamiento, recuperación y difusión de documentos".¹⁷

Cabe destacar aquí que las traducciones del término Consulta, no siempre son fieles al concepto que tratan de explicar por lo que también se ha llegado a utilizar como válido Referencia o en algunos casos Información.

De acuerdo con las definiciones anteriores, en Consulta se agrupan los servicios que asisten al usuario que busca información en la biblioteca y en Documentación se integrarían aquellos que después de procesar la información, la llevan al usuario.

Así, al revisar la bibliografía existente, tenemos que Consulta y Documentación, son conjuntos de servicios y no entidades independientes ya que nadie las trata de esa forma.

De acuerdo con lo anterior, si se trabaja bajo la influencia de la literatura norteamericana, seguramente se encontrara Consulta, pero no Documentación. Por el contrario si la corriente de influencia es europea, se hallará Documentación, pero no Consulta.

El motivo de la división, al parecer, es puramente práctico. Por ejemplo, si se otorga un servicio en el cual la biblioteca pone al tanto a los lectores potenciales de la nueva literatura relevante para su trabajo¹⁷, se le llama Servicio de Alerta y se categoriza dentro de Consulta, pero si se distribuye la información o los registros de ella desde la biblioteca hacia personas u organizaciones, se le da el nombre de Diseminación de la Información y por lo tanto se categoriza como servicio de Documentación.

Como se puede apreciar por lo anterior, la división práctica se da de acuerdo a un "nivel" (muy cuestionable) de servicio¹⁵, como los mencionados por Morales, que se guían por el tipo de usuario que se nos presenta y no por su necesidad momentánea, por lo que partiendo de un análisis lógico de este punto, se aprecia el hecho de que los servicios no cambian solo por que aumenten o disminuyan en complejidad, solamente se modifican de acuerdo a la evolución propia de un área que se sigue formando⁴.

Así, se puede manejar un cuadro comparativo entre los servicios que contempla la corriente Norteamericana (Consulta) y la Europea (Documentación), para aclarar las diferencias que existen entre ellas respecto a las concepciones que de cada servicio aceptan como validas.

CONSULTA CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:	DOCUMENTACIÓN CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:	DIFERENCIAS
ALERTA: <ul style="list-style-type: none"> • ACTUALIZA A LOS USUARIOS. • DIFUNDE LAS NOVEDADES Y EN GENERAL, EL ACERVO. 	DISEMINACIÓN DE LA INFORMACIÓN: <ul style="list-style-type: none"> • ACTUALIZA A LOS USUARIOS. • PROVEE A LOS USUARIOS DE LO ÚLTIMO QUE HAYA SIDO PUBLICADO DE ACUERDO A SU ÁREA DE INTERÉS. 	<p>En Consulta, el usuario tiene que asistir forzosamente a la biblioteca para actualizarse, situación que no se da en Documentación, donde la biblioteca envía la información al usuario.</p>
BÚSQUEDAS BIBLIOGRÁFICAS: <ul style="list-style-type: none"> • BÚSQUEDA SISTEMÁTICA Y EXHAUSTIVA DE MATERIALES. • USO DE HERRAMIENTAS BIBLIOGRÁFICAS. 	INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA: <ul style="list-style-type: none"> • BÚSQUEDA SISTEMÁTICA Y EXHAUSTIVA DE MATERIAL PUBLICADO. • USO DE HERRAMIENTAS BIBLIOGRÁFICAS. 	<p>No existe diferencia teórica consistente. Algunos autores mencionan la escasa exhaustividad de las búsquedas y el uso de fuentes en Consulta, comparado con Documentación pero esto puede ser imputado al bibliotecario y que tan bien maneje sus herramientas.</p>
ELABORACIÓN DE BIBLIOGRAFÍAS: <ul style="list-style-type: none"> • REÚNE INFORMACIÓN EN CUALQUIER FORMATO CON UN ORDEN LÓGICO. • ENSEÑA AL USUARIO SU ELABORACIÓN SEGÚN LO NECESITE. 	ELABORACIÓN DE BIBLIOGRAFÍAS: <ul style="list-style-type: none"> • LISTAS CONTENIENDO DESCRIPCIONES FORMALES DE LOS DOCUMENTOS. • DIFUNDE LAS LISTAS ELABORADAS. 	<p>En Consulta no se difunden las bibliografías que elaboran, en tanto que en Documentación no se prepara al usuario para que el mismo las realice. Partiendo del supuesto de que ya sabe hacerlo.</p>

CONSULTA CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.	DOCUMENTACIÓN CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.	DIFERENCIAS
<p>NO HAY PUNTO DE COMPARACIÓN.</p>	<p>ELABORACIÓN DE ÍNDICES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • LISTAS DE CONTENIDO DE UN DOCUMENTO, CON REFERENCIAS PARA IDENTIFICACIÓN O LOCALIZACIÓN. 	<p>Este servicio no se contempla dentro de Consulta.</p>
<p>INSTRUCCIÓN A USUARIOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • FORMA UN USUARIO AUTOSUFICIENTE EN EL CONOCIMIENTO Y MANEJO DE LOS RECURSOS DE LA BIBLIOTECA. 	<p>NO HAY PUNTO DE COMPARACIÓN.</p>	<p>La Documentación da por hecho el que el usuario ya conoce la biblioteca y sabe usar sus recursos.</p>
<p>INFORMACIÓN ESPECIALIZADA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PROPORCIONA LA INFORMACIÓN REQUERIDA POR EL USUARIO DESPUÉS DE BUSCARLA EN LAS FUENTES QUE SEA NECESARIO. 	<p>INFORMACIÓN ESPECIALIZADA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PROPORCIONA LA INFORMACIÓN REQUERIDA O NO POR EL USUARIO DESPUÉS DE BUSCARLA EN LAS FUENTES QUE SEA NECESARIO. 	<p>La concepción del servicio es básicamente la misma en forma teórica.</p>
<p>NO HAY PUNTO DE COMPARACIÓN.</p>	<p>ELABORACIÓN DE RESEÑAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PREPARACIÓN Y DISEMINACIÓN DE RESÚMENES DE DOCUMENTOS PUBLICADOS. 	<p>Consulta no considera la elaboración de reseñas como parte del servicio que brinda la biblioteca.</p>

CONSULTA CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.	DOCUMENTACIÓN CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.	DIFERENCIAS
<i>NO HAY PUNTO DE COMPARACIÓN.</i>	TRADUCCIONES: <ul style="list-style-type: none"> • TRASLADO DE UN LENGUAJE A OTRO. 	Consulta no considera la elaboración de traducciones dentro de sus funciones y se limita a recuperar la información para el usuario.

Como se puede apreciar, varios servicios y la esencia de sus definiciones, son compartidos entre Consulta y Documentación, lo que nos lleva a cuestionar la validez de la aplicación de estos dos términos dentro del ámbito bibliotecológico nacional, y con ello, a proponer un nuevo orden taxonómico adecuado a nuestra realidad, empezando por que, ni Consulta ni Documentación han incluido dentro de sí al Servicio de Préstamo a excepción de Morales, quien incluye en consulta al Servicio de Préstamo interbibliotecario, basándose en la estructura de este servicio en varias bibliotecas, con lo que Préstamo en general, queda fuera de lugar al ordenar los servicios, en cambio si se intenta una nueva taxonomía, Préstamo puede quedar incluido en una categoría específica sin necesidad de llegar a la exclusión, como ha sido el caso.

Para poder realizar la comparación de los términos, se consultaron dos diccionarios del área, de la modalidad Inglés-Español, dos Inglés-Inglés, un diccionario de vocabulario general Inglés-Español y uno Inglés-Inglés.

PROPUESTA TAXONÓMICA PARA LOS SERVICIOS AL PÚBLICO.

Todo orden sigue una estructura, dependiendo que sea lo que se trata de ordenar, entre esta variedad de ordenamientos, se ha elegido uno que puede ser el más adecuado, sencillo de comprender y manejar. En este caso, los servicios al público se pueden agrupar por categorías de acuerdo a su objetivo y las características que comparten con otros.

De acuerdo a lo anterior, los servicios al público se pueden dividir en los enfocados específicamente a la asistencia y los destinados a la asimilación de la información, ya que sin importar sus características específicas, y de acuerdo a la literatura consultada, siempre se pueden dividir en estas grandes categorías, a saber:

- Servicios de asistencia

Por asistencia se entiende toda ayuda que recibe el usuario en el manejo y acceso a la información, con lo que se pueden listar los siguientes:

Instrucción a Usuarios.

Información Especializada.

Búsquedas Bibliográficas.

La otra categoría en que se pueden agrupar los servicios es:

- Servicios de Asimilación.

Retomando a Lancaster¹⁴, “La asimilación, es la etapa en la que mediante una publicación se “informa” al usuario (es decir, se cambia su grado de conocimiento sobre un tema), puede conducir a alguna aplicación del conocimiento recientemente adquirido (por ejemplo, en investigación); y esto puede a su vez, resultar en la composición de un nuevo documento.”

En este sentido, se debe entender por publicación, todo medio por el que se da a conocer un hecho³.

En el caso que nos ocupa podemos enlistar bajo estos servicios a los siguientes:

Alerta.

Elaboración de Bibliografías.

Elaboración de Índices.

Elaboración de Reseñas.

Elaboración de Traducciones.

Diseminación de la Información.

Prestamos.

Por préstamo se entienden aquellas actividades que facilitan el préstamo y la devolución de materiales por parte de los usuarios de la biblioteca que lo requieran.

Todo Préstamo implica asimilación de información por lo tanto también se incluye en este rubro.

Por otra parte, no se contemplan ya los Servicios de Consulta y Documentación, dándose por entendido que son abarcados por el resto de los servicios y teniendo en cuenta que su inclusión provocaría confusión al tratar de conceptualizarlos bajo este universo de acción.

CONCLUSIONES

Tal como se puede observar, este trabajo es estrictamente teórico y como tal debe ser tratado. No se pretende que ninguna biblioteca cambie su estructura de servicios por lo expuesto aquí, pero si puede servir para que los bibliotecarios tanto si son de carrera como si no, se ubiquen mejor dentro del universo de los servicios y se enfoquen a brindarlo lo mejor que puedan y les permitan los recursos de su biblioteca.

Por supuesto lo expuesto aquí puede servir como base para trabajos futuros que puedan tratar con mayor profundidad el tema que he expuesto, ya que por la relativamente corta extensión requerida no ha sido posible profundizar más en algunos aspectos que pudieran aclarar las situaciones aquí descritas.

OBRAS CONSULTADAS.

1. Buckland, Michael K. *Library Services in Theory and Context*. Oxford: Pergamon, 1983.
2. *Collins Cobuild: Students Dictionary*. Londres: Harper-Collins, 1992.
3. Coseriu, Eugenio. *Introducción a la lingüística*. México: UNAM. Instituto de Investigaciones Filológicas, 1990.
4. Curras, Emilia. *La información en sus nuevos aspectos*. Madrid: Paraninfo, 1988.
5. Cuyás, Arturo y otros. *Nuevo Diccionario Cuyás Inglés-Español y Español-Inglés de Appleton*. Englewood: Prentice-Hall, 1972.
6. *Elsevier's Dictionary of library science, information and documentation in six languages*. Amsterdam: Elsevier's, 1992.
7. Evans, Edward G., Anthony J. Amodco y Thomas L. Carter. *Introduction to library public services*. Englewood: Libraries Unlimited, 1992.
8. Fifteenth Anniversary Task Force, Library Instruction Round Table y American Library Association. *Information for a new age: redefining the librarian*. Englewood: Libraries Unlimited, 1995.
9. García Pelayo y Gross. *Pequeño Larousse en color*. México: Larousse, 1989.
10. *Glosario ALA de Bibliotecología y Ciencias de la Información*. Madrid: Díaz de Santos, 1988.
11. Granados Xolalpa, Eleazar y Luz Ma. Mendoza Benitez. *Manual de Información Básica en Bibliotecología*. México: UNAM. Dirección General de Bibliotecas, 1995.
12. Harrison, Colin y Rosemary Oates. *The basics of librarianship*. Londres: The Library Association, 1980.

13. Harrod, Leonard Montage. Harrod's Librarians' Glossary or terms used in librarianship, documentation and the book crafts and reference book. Hants (Inglaterra): Gower, 1990.
14. Lancaster, F. W. Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios. México: UNAM. Dirección General de Bibliotecas, 1983.
15. Morales Campos, Estela. El servicio de consulta. México: UNAM, 1993.
16. Santo Tomas, Juan De. De los signos y los conceptos. México: UNAM. Instituto de Investigaciones Filosóficas, 1989.
17. Terminología de la documentación. A selection of 1200 basic terms published in English, French, German, Russian and Spanish. Paris: UNESCO, 1976.

RESUMEN

CONSULTA VERSUS DOCUMENTACIÓN: UN ANÁLISIS TAXONÓMICO.

En este trabajo se expone la problemática existente entre los conjuntos de servicios, conocidos como consulta y los de documentación. Por medio de un cuadro comparativo en el que se destacan las diferencias y similitudes entre unos y otros, se llega a una propuesta teórica de un nuevo ordenamiento de los servicios que abarcan, aplicable a nuestra realidad.

NOEL PEREA REYES.