

CONSULTA O REFERENCIA VIRTUAL

Noemí Dolores Acosta Fuentes, Ana Bertha Santiago Flores, Oscar Manuel Silva Zamora
(alumnos del Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información)

Elsa Barberena Blásquez (profesora)

Nos proponemos presentar a los alumnos y profesores de la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM, información sobre los servicios de consulta virtual que ofrecen las bibliotecas mexicanas a través del 'Internet'.

El servicio de consulta, también llamado de referencia, traducción de la palabra en inglés 'reference' es el que proporcionan las bibliotecas desde el siglo XIX. En las bibliotecas mexicanas el servicio de consulta ha sido reconocido desde el año 1823 en el Archivo General de la Nación.

Existen dos tipos: a) la consulta o referencia real, es decir un lector o usuario la solicita personalmente al bibliotecario de consulta en la biblioteca, y b) la consulta o referencia virtual a través del 'Internet' o Red que se practica actualmente.

El primer artículo publicado de este servicio fue en 1876 por Samuel Green (bibliotecario norteamericano). En éste se definen las cuatro funciones básicas del bibliotecario de consulta:

- Instruir al usuario en el uso de la biblioteca.
- Asistir al lector en sus demandas de información.
- Ayudar al lector en la elección de buenas fuentes informativas o de búsqueda.
- Promover la biblioteca dentro de la comunidad

Estas funciones se refieren a la consulta real. Si las comparamos con la virtual, no encontramos demasiadas diferencias. Esto quiere decir que el uso de la tecnologías es lo que la ha hecho virtual. La tecnología nos ha permitido extender este servicio fuera de los muros de las bibliotecas y en buena medida, como dice la Dra. Tatiana Sule, "alimentar la sed insaciable del conocimiento".

Joseph Janes (otro bibliotecario norteamericano) menciona que el servicio de consulta a finales del siglo XIX y principios de XX respondió a las siguientes situaciones:

- Incremento en el número y variedad de recursos de información.
- Complejidad de estos recursos.
- Diversidad de lectores usuarios de las bibliotecas.

- **Introducción de nuevas tecnologías, el teléfono, el fax, las computadoras, las telecomunicaciones.**

Se dice que Green fue un visionario que se adelantó a su época. En las cuatro funciones enunciadas por Green el lector usuario es el personaje principal. En nuestro caso, son ustedes los alumnos y profesores de la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM, quienes se verán beneficiados con este servicio de consulta o referencia virtual.

A continuación damos ejemplos de consulta o referencia virtual disponibles en México, así como indicaciones para su acceso:

Biblioteca Palafoxiana, Puebla.

Dirección electrónica: <http://www.bpm.gob.mx/frame.asp?pagina=pregunta&idm=es>

Botón: Preguntas al bibliotecario

Disponibilidad: gratuito

Biblioteca “Daniel Cosío Villegas” de El Colegio de México

Dirección electrónica: <http://biblio.colmex.mx/>

Botón: Solicitud de información

Disponibilidad: gratuito

Biblioteca de las Artes

Dirección electrónica: <http://www.cnca.gob.mx/bibart/>

Botón: Consulta

Disponibilidad: gratuito

Instituto Politécnico Nacional

Biblioteca Nacional de Ciencia y Tecnología

Dirección electrónica: <http://azul.bnct.ipn.mx>

Botones: Biblioteca digital

Preguntas frecuentes

Disponibilidad: gratuito

Tecnológico de Monterrey

Dirección electrónica: <http://biblioteca.itesm.mx/>

Botones: Ayuda y Guías

Contáctanos

Disponibilidad: es necesario ser miembro de la comunidad

Universidad de las Américas, A.C. Ciudad de México

Dirección electrónica: <http://www.udla.mx/2003>

Botones: Biblioteca

Servicios al público

Preguntas de consulta

Formular una consulta

Disponibilidad: es necesario ser miembro de la comunidad

Universidad de las Américas. Puebla

Dirección electrónica: <http://biblio.udlap.mx>

Botones: Servicios digitales

Referencia virtual

Disponibilidad: es necesario ser miembro de la comunidad

Universidad Iberoamericana

Biblioteca Francisco Xavier Clavijero

Dirección electrónica: <http://www.bib.uia.mx/>

Botones: Ayuda en línea

Consulta electrónica

Formato para consulta

Disponibilidad: es necesario ser miembro de la comunidad

UNAM. Dirección General de Bibliotecas

Biblioteca digital (BiDi-UNAM)

Dirección electrónica: <http://bidi.unam.mx/>

Botón: Referencia virtual

Disponibilidad: gratuito

UNAM. Facultad de Filosofía y Letras

Biblioteca "Samuel Ramos"

Dirección electrónica: <http://palas-atenea.filos.unam.mx/>

Botón: Sugerencias

Se ofrece el servicio vía correo electrónico

Disponibilidad: gratuito

Universidad Veracruzana
Dirección de Bibliotecas. Biblioteca virtual
Dirección electrónica: <http://www.uv.mx/bvirtual>
Botones: Asesoría virtual
Consulta
Formulario de consulta

Disponibilidad: gratuito

Hemos visto por los ejemplos, mencionados anteriormente, que al servicio de consulta o referencia virtual se le ha llamado de distintas maneras: preguntas al bibliotecario, solicitud de información, consulta, preguntas frecuentes, ayuda y guías, contáctanos, servicios al público, preguntas de consulta, formular una consulta, servicios digitales, biblioteca digital, bibliotecas, referencia virtual, ayuda en línea, consulta electrónica, formato para consulta, sugerencias, asesoría virtual y formulario de consulta.

Es necesario uniformar criterios y definir conceptos para ofrecer un mejor y verdadero servicio de consulta o referencia virtual que como nos dice Lina Escalona “repercuten en el mejoramiento y desarrollo cultural y académico de la sociedad”.

NOTA: Agradeceríamos sus comentarios a las direcciones electrónicas siguientes:

elsa@servidor.unam.mx

noemiac@hotmail.com

osilva@avantel.net

anasantiago3000@yahoo.com.mx

Noviembre de 2005.