

*Introducción general al servicio de consulta: libro de texto para el estudiante de bibliotecología y manual para el bibliotecario de consulta.* (Trad.) Carlos Compton García Fuentes.—México.: UNAM, CUIB; Fideicomiso para la Cultura México-EUA; Información Científica Internacional; ALFAGRAMA, 2000.—448 p.

Traducida de:

*Reference and Information Services: An Introduction.* Richard E. Bopp and Linda C. Smith, General Editors.—Englewood, Co.: Libraries Unlimited, 1991.—483 p. Incluye adiciones de la 2a. edición (1995)\*

Reseña traducida por:  
CARLOS COMPTON GARCÍA FUENTES

Se puede considerar al año de 1876 como la gran fecha de inicio de la profesión bibliotecaria en los Estados Unidos. La principal consecuencia de este inicio fue el comienzo de los servicios de información a los usuarios, de los servicios de formación, y de los servicios a los usuarios de las bibliotecas especializadas. Otra consecuencia importante, además de la fundación de la *American Library Association* (la Asociación Bibliotecaria de los Estados Unidos), fue la publicación de la obra *Public Libraries in the United States of America* (Las bibliotecas públicas en los Estados Unidos)

\* Esta reseña se publicó en la revista *College and Research Libraries*, vol. 57, no. 1, January 1996, pp.91-93.

por la Oficina de Educación del Gobierno de los Estados Unidos. También, Samuel Green publicó en 1876 en la revista *Library Journal* el artículo “*Personal Relations Between Librarians and Readers*”(relaciones personales entre los lectores y los bibliotecarios). En los siguientes 25 años se produjo una bibliografía que estableció el repertorio de metas, categorías y temas para el trabajo de consulta, en forma similar a como la obra *Introducción general al servicio de consulta*\*\* nos lo enseña en la actualidad.

Propiamente, el linaje del libro de texto sobre los servicios de consulta generales comienza en 1930 con la publicación de la obra de James I. Wyer, *Reference Work* (El trabajo de consulta). Esta obra combinó las características de la obra de Alice Kroeger, *Guide to the Study and Use of Reference Books* (Guía para el estudio y el uso de las obras de consulta), publicada en 1902, que consistía en una bibliografía actualizada de materiales de consulta, y el libro de Margaret Hutchins, *A Guide to the use of libraries* (Guía para el uso de las bibliotecas) publicado en 1925 y que consistía en un manual práctico sobre las nociones fundamentales para llevar a cabo una búsqueda de información en la biblioteca. Asimismo, a pesar de la creencia de los editores de *Introducción general al servicio de consulta*, manifestada en la 1a. edición de 1991, de que la obra llenaba la “necesidad de un libro de texto de consulta que fuera más allá del estudio de las herramientas y técnicas de entrevista que por lo común se emplean en el módulo de consulta”, la obra descende, con considerable perspectiva y consistencia en su enfoque, de las obras que sucedieron a las previamente mencionadas que también llenaron esta necesidad, a saber: *Introduction to Reference Work* (Introducción al trabajo de consulta) de Hutchins, en 1944 y la obra más reciente de William Katz intitulada *Introduction to Reference Work* (Introducción al trabajo de consulta), publicada por vez primera en 1969 y que ha sido reeditada desde entonces.

*Introducción general al servicio de consulta* contempla en su primera edición toda esta historia editorial y recibe los beneficios de otro acontecimiento primordial en la historia de la profesión bibliotecaria: el gran crecimiento de Internet. Este desarrollo tecnológico, señalado tan sólo en un par de páginas en la primera edición en 1991, fue ampliado considerablemente en la segunda edición en 1995, pues en esta última se le dedica todo un nuevo capítulo a la información en la red. Esta nueva edición tiene aproximadamente 150 páginas más que la primera edición y continúa su división bipartita en capítulos temáticos sobre “conceptos” (es decir, las diversas dimensiones del servicio de consulta) y capítulos sobre las “fuentes” que tratan sobre los tipos de publicaciones. El índice de materia se expandió mucho y se aumentó la

\*\* En un número anterior de *Investigación bibliotecológica* el traductor de esta reseña escribió una previa con relación a la 1a. edición de la obra original. La presente reseña, más académica, analiza tanto la primera como la segunda edición de la obra. La traducción de esta reseña se publica con motivo de la reciente publicación de la obra en español. La presente traducción incluye 676 notas explicativas no incluidas en la versión original y una bibliografía complementaria 1991-1999. Se mejoró su diseño de instrucción con respecto a la edición en inglés mediante avances de contenido al principio de cada capítulo.

cobertura de materiales infantiles y canadienses. Se ha rediseñado el texto de tal manera que las secciones y subsecciones se distinguen mejor tipográficamente. Ha sido también revisado a profundidad. En esta revisión se aumentó el capítulo 1, se reescribió el capítulo 2 y se actualizaron las fuentes, formatos y servicios que no estaban disponibles en la primera edición. En general, todos los capítulos fueron actualizados a la fecha de edición, como lo muestran las referencias y la bibliografía complementaria de cada uno.

Un libro de texto, al resumir un campo del conocimiento, instruye al neófito y le recuerda al practicante. Al mismo tiempo, le sirve a ambos de guía bibliográfica. *Introducción general al servicio de consulta*, en su nueva edición revisada, triunfa en ambos papeles. Ofrece mucha información mediante recuadros específicos al tema e informa sobre la diversidad de opiniones sobre temas controvertidos. Las páginas de la obra están enriquecidas con notas y bibliografías complementarias para cada capítulo, las cuales les pueden ser de utilidad a los estudiantes para que mediante estos recursos lleven a cabo sus trabajos finales y sus exposiciones en clase. Los bibliotecarios de consulta pueden también revisar con provecho sus páginas para consultar los temas que creen ya conocer.

Sin embargo, se les debe advertir a los estudiantes que la profesión bibliotecaria de consulta es mucho más interesante que lo que muestra este texto. Los libros de texto casi siempre se encuentran redactados con claridad por la necesidad que tienen de resumir información, pero no siempre su estilo y presentación les es lo suficientemente interesante a los estudiantes. Los libros de texto tienden a extraer y sintetizar un tema de la sangre de la realidad cotidiana y para esto emplean una prosa simple y funcional. Todo mundo estará de acuerdo que en que este libro es una buena lectura. Sin embargo, aunque los editores han armonizado en su mayor parte las diferencias que se agitan en obras debidas a varios autores como ésta, se pierde la voz y el color en sus párrafos de información y análisis, llenos de suave utilitarismo. La obra hubiera podido decir mucho más sobre las actividades del servicio de consulta, llenas de un trato personal, y sobre las cualidades y conductas de las personas que ofrecen y utilizan los servicios de consulta. A diferencia de las obras que le preceden en su historia editorial, el libro muestra con reticencia muy pocos de los aspectos afectivos del servicio, de su dinámica interpersonal y, en general, de los placeres y satisfacciones de este tipo de trabajo. Brilla en muchas de sus páginas la dureza de la abstracción clínica. En consecuencia, ningún bibliotecario como Bopp y Smith verían el “interés, lleno de una fascinación que emociona a veces hasta el éxtasis”, que Wyer contemplaba en 1930 como el premio al trabajo del bibliotecario. Si fueran capaces, los bibliotecarios como Bopp y Smith alzarían con ironía las cejas cuando contemplaran la narración en la obra de Hutchins en 1944 de una joven bibliotecaria que regresa del área de índices de publicaciones periódicas, sonrojada de emoción, al módulo de consulta, donde ella y sus colegas están transformando a un estudiante

en un profesionista con competencias bibliotecarias. También las alzarían cuando ese estudiante, unos días después, sintiera la angustia y la desilusión de no hallarla en su lugar.

Los lectores que lamentan la ausencia de grandes teóricos en la profesión bibliotecaria no se van a sentir cómodos con la obra, excepto tal vez con los capítulos 1 y 2 que debieron haberle puesto más atención a las fuerzas económicas y políticas que en la actualidad ponen en riesgo las condiciones de igualdad en los servicios bibliotecarios. Los editores debieron haber conciliado el capítulo 6 que trata sobre la formación de usuarios, y en realidad toda la historia de la profesión bibliotecaria de consulta, con la afirmación en el capítulo 7 que dice: “es muy raro que los bibliotecarios de consulta se vean a sí mismos como educadores”. En el texto se siente una incómoda tensión con relación a cómo se presenta la transición de los servicios impresos a los electrónicos. Extrañamente, a OCLC y a RLIN aún se les etiqueta como fuentes “no tradicionales” de consulta; un juego catalográfico de tarjetas introduce el tema del control bibliográfico y unas páginas impresas el tema de la indexación de publicaciones periódicas; el capítulo sobre las enciclopedias examina y debate las enciclopedias electrónicas que se apoyan con multimedios pero limita las estrategias de búsqueda a las versiones impresas. Aunque se concede que existen muchas dificultades para emplear las interfaces electrónicas para exhibir y demostrar una estrategia de búsqueda en una fuente electrónica, ¿no debería rediseñarse el texto para incluir estas estrategias?

Bopp y Smith sitúan en una firme perspectiva a la masa de sus bibliotecarios en el más de un siglo de existencia de la tradición de los servicios de consulta en los Estados Unidos. Su obra puede muy bien usarse para todos los fines que tuvieron las obras predecesoras. La obra de William Katz, cuya última edición corresponde al año de 1996, cubre un territorio similar en formas similares. La preferencia por una u otra dependerá en último grado de los requisitos específicos de un curso general sobre los servicios de consulta. Aparte de algunas pequeñas diferencias en el énfasis, Bopp y Smith son más concientes de sí mismos al hacer una revisión crítica de la bibliografía de consulta, mientras que Katz, como Wyer y Hutchins, está redactado en una forma más interesante. La obra de Bopp y Smith huele más bien a unas “sesiones de aprendizaje”, seriamente desalentadoras, que se llevan a cabo en el areopuerto de Ramadas, en la India, mientras que la obra de Katz huele un poco más a “módulo de consulta”. —*Robert Kieft, del College Haverford, en Haverford, Pennsylvania.*