

# Los Servicios Bibliotecarios en la Educación Superior

M. Ed. Ruth González Arrieta<sup>1</sup>

## RESUMEN

Presenta a las unidades de referencia de las bibliotecas o centros de información universitarios en su papel esencial de brindar un abanico de servicios y orientación al usuario. Da un panorama de las obras de referencia, servicios y tecnologías de la información, con las cuales el bibliotecario referencista se convierte en el gestor de los servicios de información.

En la sociedad de la información las Bibliotecas o Centros de Documentación universitarios, tienen un papel esencial en la Educación Superior, ya que cada día el aumento de las publicaciones de toda índole es considerable y por ende las Bibliotecas constituyen pilares fundamentales en el apoyo bibliográfico del proceso de enseñanza-aprendizaje de las universidades, al adquirir Fuentes Primarias o Secundarias acordes a la Docencia, la Investigación y la Acción Social de la Academia.

Las bibliotecas constituyen un sistema con diferentes unidades (Dirección, Referencia, Circulación, Procesos Técnicos, Selección y Adquisición) que realizan funciones específicas del tratamiento de la información, con el objetivo de que las colecciones y servicios que ofrecen beneficien a la comunidad universitaria, incidiendo directamente en el desarrollo del país, ya que constantemente los profesores, estudiantes e investigadores utilizan el acervo bibliográfico y servicios, en búsqueda de información idónea a sus requerimientos de estudio.

Precisamente, la unidad de Referencia es la responsable de brindar un abanico de servicios y de orientación al usuario, porque *"su objetivo es ofrecer la máxima satisfacción al usuario mediante la calidad total de sus servicios"* (Beumala, 1997) ya que el Bibliotecólogo Referencista es el gestor de los servicios de información, tiene el conocimiento de las fuentes bibliográficas de un campo determinado y sabe cómo adecuarlas a las necesidades de los usuarios. Una de sus cualidades esenciales es la sólida formación en relaciones públicas; atiende en forma personalizada las solicitudes de los estudiantes, profesores e investigadores; los asesoran en consultas referenciales y estrategias de búsquedas de información en las Fuentes Primarias las cuales abarcan documentos con información original o inédita como Tesis, Monografías, Ensayos, Investigaciones, Libros, Antologías, Memorias de Congresos, Simposios u otros. También, en lo que se refiere a Publicaciones Periódicas, semanalmente o dependiendo la periodicidad, ingresan a las bibliotecas universitarias una gama de prestigiosas Revistas o *"Journal"* en muchas disciplinas, en las que connotados científicos mundiales presentan sus investigaciones en artículos o reportajes sobre avances de diversa índole, considerándose publicaciones muy valiosas en todo aspecto. Además, los Informes Científicos, Patentes, Documentos Oficiales o las Obras de Referencia de consulta rápida como Enciclopedias, Diccionarios, Mapas, Hemeroteca, Archivo Vertical y las Fuentes Secundarias que consisten

1. Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad de Costa Rica.

en recopilaciones o listas de documentos primarios como las Bibliografías, Índices, Directorios, "Abstracts", Anuarios, Bases de Datos o "Current Contents", entre otros, son publicaciones o ediciones que conforman parte del acervo bibliográfico que las bibliotecas universitarias ofrecen tanto en forma impresa como en soporte electrónico.

Asimismo, con la incorporación de las Tecnologías de la Información (TI) en todas las áreas del conocimiento humano, las Bibliotecas Universitarias han automatizado la mayoría de los servicios para satisfacer las demandas de información de los usuarios. Por lo cual el tradicional acopio de fichas impresas fue sustituido por el Catálogo Público Automatizado (OPAC) garantizando el acceso ágil a los fondos documentales de la universidad, razón por la cual los Referencistas forman a la población universitaria en distintas técnicas de recuperación de la información como el acceso a las Bases de Datos por Autor, Título, Materia o Descriptores, palabras claves donde el Referencista actúa como intermediario asignando operadores *booleanos*, para determinar y ubicar la información requerida. Incluso al usuario se le explica el Sistema Decimal de Clasificación Dewey y la Notación Interna "Cutter Sanborn" para que comprendan el significado de la Signatura, el Tema y su ubicación. A la vez, a los usuarios se les guía a través de Internet, al ingreso de las Metabases que consisten en la integración de diversos OPAC con información de las colecciones del entorno geográfico inmediato, lo cual facilita el servicio del Préstamo Interbibliotecario mecanismo muy utilizado por los usuarios de la Universidad de Costa Rica, el Instituto Tecnológico de Costa Rica, la Universidad Nacional, la Universidad Estatal a Distancia y otras entidades nacionales e incluso internacionales.



Paralelamente las Editoriales, Organismos o Instituciones, se han abocado a publicar una amplia gama de material bibliográfico en formato electrónico como Bases de Datos, CD Rom y otros, permitiendo a las bibliotecas universitarias seleccionar y adquirir libros o publicaciones periódicas acordes a los Planes de Estudio, previamente solicitados por profesores e investigadores, que estimulan e incrementan la motivación de los estudiantes en la búsqueda y recuperación interactiva de la información. Entre estos recursos bibliográficos mencionaré algunas Bases de Datos que ofrece el Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información (SIBDI) de la Universidad de Costa Rica a la comunidad universitaria como el Repertorio Bibliográfico *ERIC* editado por el Instituto Nacional de Educación de Estados Unidos, que contiene artículos en texto completo o resúmenes sobre recursos educativos e investigaciones en el campo de la Educación publicados en 780 Revistas. Su estructura se divide en un Índice Temático, de Autores y un Índice de las Revistas fuente.

Otro **Índice de Sumarios** son los "*Current Contents*", editados semanalmente por el Instituto de Información Científica (ISI) de Filadelfia, que se desglosan en distintos campos como Ciencias Sociales que cubre las áreas de Bibliotecología, Ciencias de la Información, Educación, Antropología, Administración de Empresas, Comunicación, Criminología, Economía, Geografía, Relaciones Internacionales, Derecho, Lingüística, Ciencias Políticas, Psicología, Trabajo Social, Sociología, Estudios Urbanos y Estudios de la Mujer. Otros "*Current Contents*" abarcan Agronomía, Veterinaria, Biología, Ciencias Ambientales, Microbiología, Silvicultura, Física, Química y otras áreas del conocimiento. Se subdividen en varias secciones: Revistas por Tema, Índice Alfabético de Autores, incluyendo sus direcciones y un Índice Temático de palabras claves de los títulos de los artículos.

Otra fuente que se publica trimestralmente es el "*Compendex Plus*", editada por *DIALOG Information Services Inc.*, contiene alrededor de 1.800.000 citas con resúmenes de Ingeniería y Tecnología, en los campos de Civil, Mecánica, Geología, Eléctrica, Electrónica, Construcción de Materiales, Tecnología Nuclear, Termodinámica, Computación, Tecnología de Alimentos, Metalurgia y otras disciplinas.

Una Base de Datos que se ofrece en la Biblioteca de Salud de la Universidad de Costa Rica, imprescindible en el campo de la Salud es *ADONIS* y se edita sólo en CD Rom, cubre los campos de Medicina, Odontología, Farmacia y Microbiología. Cada disco compacto almacena entre 9.000 y 10.000 páginas, con texto completo y complementados con gráficos, cuadros, fotos y otras imágenes. Se editan un promedio de 135.000 artículos distribuidos en más de 100 discos compactos anuales.

Asimismo, las bibliotecas universitarias han adquirido la membresía para ingresar a la Base de Datos en línea "*Proquest*" que contiene información en Ciencias Sociales, Humanidades, Administración, Ciencias Básicas, Ciencias Aplicadas y temas generales en texto completo o la referencia bibliográfica. Para acceder a la información, los usuarios lo hacen a través de la página web de la Biblioteca y desde el campus de las respectivas universidades.

En nuestro país diversas entidades han realizado publicaciones en soportes digitales como el *Atlas Costa Rica 2000* editado por el Instituto Tecnológico de Costa Rica, que contiene información geográfica de Costa Rica y posee características como la posibilidad de hacer mapas a partir de la información existente, tal como lo expresó el autor Dr. Edgar Ortiz "*con las 32 capas temáticas y las variables de cada una hay una gran*

*cantidad de opciones para que el usuario construya mapas diferentes o combine las capas temáticas”(Garita, 2001).*

También por la experiencia y el constante manejo de las fuentes de información en diversos formatos, los Referencistas identifican sitios de interés especializados en tópicos muy variados, que les permiten orientar a los usuarios sobre páginas en Internet provenientes de entidades prestigiosas como Bases de Datos en línea, Catálogos, Boletines, Guías, Directorios, Bibliotecas Digitales, Revistas Electrónicas, Enciclopedias, Diccionarios y otros recursos de información.

En cuanto a las Bibliotecas Digitales a través de Internet, que brindan el acceso a las fuentes de información en texto completo; la Biblioteca José Figueres Ferrer del Instituto Tecnológico de Costa Rica (ITCR) ha incorporado en su Biblioteca Digital una liga con Trabajos Finales de Graduación de los estudiantes, ofreciendo una alternativa a los usuarios para investigar y recuperar la información.

Al mismo tiempo, como un valor agregado a la información, las unidades de Referencia de las Bibliotecas Universitarias como la del ITCR utilizan recursos como la Intranet o Listas de Distribución por áreas para diseminar la información a los usuarios sobre novedosos servicios, nuevas adquisiciones, revistas electrónicas, noticias de interés, exposiciones o conferencias inherentes al quehacer universitario.

También, para ampliar los servicios de la unidad de Referencia, las Bibliotecas utilizan el Correo Electrónico personalizado entre aquellos usuarios que previamente se han inscrito para obtener Servicios de Alerta sobre tópicos especiales, aparte de preparar las Bibliografías que constantemente ellos solicitan. Tal como lo expresó Gastón Litton

*“Referencia es el alma o nervio medular de toda Biblioteca” (1971) indispensable en el apoyo bibliográfico de la Educación Superior.*

Para complementar la solidez y formación del recurso humano de las Bibliotecas Universitarias, las Escuelas de Bibliotecología y Ciencias de la Información ofrecen cursos de Educación Continua, para actualizar a los Bibliotecólogos en temáticas propias de su disciplina y en el manejo de lenguajes de recuperación de bases de datos y otros soportes de información electrónicos. Además, se han abocado en ofrecer Planes de Estudio en el tratamiento de la información afines a la época para que el futuro profesional tenga amplitud de criterios y manejo de los recursos bibliográficos congruentes con las necesidades y requerimientos de las Bibliotecas de la Educación Superior.



## Bibliografía

- Beumala, A. et al. Los servicios de información y referencia en el contexto de la biblioteca universitaria actual. Revista Española de Documentación Científica . 29 (1): 25-38, 1997.
- Cartín, Giselle. *Lo nuevo en la Biblioteca: manténgase actualizado e informado*. InformaTEC (Cartago, C.R.) I quincena Set. p. 6, 1999.
- Garita, Carla. Completo Atlas de Costa Rica en formato digital. InformaTEC (Cartago) Jun. p. 6, 2001.
- Gómez, José A. La alfabetización informacional y la Biblioteca Universitaria. Organización de programas para enseñar el uso de la información. Estrategias y modelos para enseñar a usar la Información. Murcia: Editorial KR, 2000.
- González Arrieta, Ruth. Más de un cuarto de siglo brindando excelencia en la Información Científica y Tecnológica. Cartago: ITCR. 1999.
- Automatización Bibliográfica*. InformaTEC (Cartago, C.R.) I quinc. Ag. p. 12, 1999.
- Beneficios del Préstamo Interbibliotecario*. InformaTEC (Cartago, C.R.) I quinc. Nov. p. 6, 1999.
- *Servicios Bibliográficos Virtuales*. InformaTEC (Cartago, C.R.) II quinc. Nov. p. 12, 1999.
- Gutiérrez, Maribel. *Sistema Proquest Direct*. (Intranet ITCR: mgutierrez@itcr.ac.cr ) 27 Feb. 2002. Instituto Tecnológico de Costa Rica. Biblioteca José Figueres Ferrer. (1999) < www.biblioteca.itcr.ac.cr>. [Consulta: 19 Set. 2002].
- Litton, Gastón. *La Información en la Biblioteca Moderna*. Buenos Aires: Bowker, 1971.
- Moreno, Rosario. *El bibliotecario de Referencia: técnicas y entorno espacial*. Revista Española de Documentación Científica. 14 (3): 287-300 Jul-Set. 1991.
- Romera I., María Jesús. *Documentación científica sobre Educación: Fuentes Secundarias*. Revista Española de Documentación Científica 20 (4): 393-408 Oct-Dic. 1997.
- Universidad de Alicante. Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes. (1998) < www.cervantesvirtual.com>. [Consulta: 5 Ag. 2002].
- Universidad de Costa Rica. Escuela de Bibliotecología (2001). < http://ebci.ucr.ac.cr >. [Consulta: 19 Set. 2002].
- Universidad de Costa Rica. Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información (2000) < http://sibdi.bldf.ucr.ac.cr/ >[Consulta: 19 Set. 2002].
- Universidad de Costa Rica. Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información. Unidad de Referencia y Documentación. Catálogo de Bases de Datos y Obras de Consulta Automatizadas existentes en el SIBDI. Ciudad Universitaria Rodrigo Facio: Oficina de Publicaciones, 1997.
- Universidad de Costa Rica. Vicerrectoría de Investigación. Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información. Unidad de Referencia y Documentación. San José, C.R.: EUCR, 2002.