



SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y BIBLIOTECA

Leyanis Cartaya Benítez. Estudiante de 3^{er} año de Sistema de Información en salud. Facultad de Ciencias Médicas Mayabeque. ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0002-4075-3491>. Bejucal, Cuba. Correos: leyanis1307@nauta.cu , leyaniscartayabenitez@gmail.com Teléfono: 58485869

Lic. Yanin Benítez Rodríguez. Licenciada en Educación Especialidad Español-Literatura. Máster en Ciencias de la Educación. Profesora Asistente. Dirección Municipal de Educación de Quivicán. ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0002-6639-2815> Quivicán, Cuba. Correo: yaninbenitez0673@gmail.com Teléfono: 58320973.

Dra. Leinen de la Caridad Cartaya Benítez. Doctora en Estomatóloga. Clínica Estomatológica docente de Bejucal. ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0002-2695-5724> Bejucal, Cuba Correos: leidela0912@nauta.cu , delacaridad9412@gmail.com Teléfono: 56671310.

Dr. Rolando Mirot Delgado. Doctor en Estomatología. Clínica Estomatológica de Quivicán “Protesta de Baraguá”. ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0003-0117-5243>. Quivicán, Cuba. Teléfono: 54688342. Correos: rolando.mirot@nauta.cu , rolandomirotldelgado@gmail.com .

RESUMEN:

Las bibliotecas surgieron como una necesidad del hombre para poder organizar, conservar y preservar su información de libros, documentos, tabletas de barro etc. Así comenzó a realizarse los servicios bibliotecarios para la búsqueda y diseminación de la información a través de diferentes usuarios en varias categorías. En la actualidad existen estos servicios: extensión bibliotecaria, servicio de referencia, préstamo interbibliotecario y formación de usuarios. Se realizó una revisión bibliográfica sobre los servicios informativos y bibliotecarios con el objetivo de caracterizar los servicios que brindan las bibliotecas.

Palabras Claves: Biblioteca, servicios bibliotecarios.



INTRODUCCIÓN

Las bibliotecas son una realidad consolidada a lo largo de más de cuatro mil años de historia, que discurre paralela a la de la escritura y el libro. Las primeras bibliotecas tuvieron una naturaleza más propia de un archivo. Nacieron en los templos de las ciudades mesopotámicas, donde tuvieron en principio una función conservadora, de registro, de hechos ligados a la actividad religiosa, política, económica y administrativa, al servicio de una casta de escribas y sacerdotes.

A partir de la baja Edad Media, con la creación de las universidades primero, y con la invención y difusión de la imprenta después, se crean las nuevas bibliotecas universitarias, al tiempo que el libro alcanza a nuevos sectores de la población. El término biblioteca ha ido llenándose de diversos contenidos en función de las circunstancias. La biblioteca de hace apenas treinta años era una institución cuyo fin último se concretaba casi exclusivamente en la conservación y transmisión del Patrimonio Documental.

Los años ´70-´80 suponen la consolidación de los conceptos de usuario y servicio; se trata de una etapa de buena coyuntura económica y de presupuestos generosos.¹ Por el contrario, los años ´90 conocen un momento general de crisis; lo que supone una restricción presupuestaria que afecta más de cerca a instituciones culturales.²

El modelo anglosajón se extendió por todo el mundo durante la 2^{da} mitad del siglo XX, y ha influido fuertemente en la Biblioteconomía actual, especialmente gracias a las doctrinas de la IFLA y de la UNESCO.³ La concepción continental pervive todavía, ejerciendo una gran influencia sobre las bibliotecas nacionales y en el fondo sobre muchas bibliotecas de investigación y de carácter superior. Además ha influido aportando su carácter educativo a la biblioteca, de ahí que, el trabajo tiene como objetivo: caracterizar los Servicios Informativos y Bibliotecarios que brindan las bibliotecas.

DESARROLLO

El término *Biblioteca* proviene del griego y puede traducirse desde un punto de vista estrictamente etimológico como el lugar donde se guardan los libros. En la actualidad esta concepción se ha visto superada para pasar a referirse tanto a las colecciones bibliográficas como a las instituciones que las crean y las ponen en servicio para satisfacer las demandas de los usuarios.⁴ Es por eso, que se plantea que biblioteca es cualquier colección organizada de libros y publicaciones en serie impresos u otros tipos de documentos gráficos o audiovisuales, disponibles para el préstamo o consulta.⁵

Según la American Library Association se define la biblioteca como: colección de material de información organizada para que pueda acceder a ella un grupo de usuarios. Tiene personal encargado de los servicios y programas relacionados con las necesidades de información de los lectores.

La norma ISO 2789-1991, sobre estadísticas internacionales de bibliotecas, la define como: organización o parte de ella, cuya principal función consiste en mantener una colección y facilitar, mediante los servicios del personal, el uso de los documentos necesarios para satisfacer las necesidades de información, investigación, educación y ocio de sus lectores.

Según la Norma UNE-50113-1:1992 el término de biblioteca puede definirse como: cualquier colección organizada de libros y publicaciones seriadas impresos u otros tipos de documentos gráficos u audiovisuales disponibles para préstamo o consulta.⁶ En todas las definiciones se distinguen tres elementos fundamentales: colección, organización y uso; a estos tres elementos acompaña un cuarto factor, el personal encargado de su gestión y que es pieza clave del conjunto.

Las bibliotecas se pueden clasificar atendiendo a varios criterios: usuarios, acceso y ámbito geográfico. Entre los tipos de bibliotecas se encuentra: nacionales, universitarias, no especializadas, escolares, especializadas, públicas, digitales, entre otras, en dependencia de a qué grupo de usuarios está dirigida.⁷ Actualmente las bibliotecas digitales han adquirido mayor connotación debido a la informatización de la sociedad, estas son consideradas sistemas digitales para el almacenamiento y difusión digitalizada de información, basados en la utilización de tecnología informática las cuáles sirven de fuente de consulta a través de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). La digitalización de grandes obras, artículos y contenidos que sirven de apoyo en la educación e investigación en todos los niveles. Los proyectos de bibliotecas digitales se perfilan como una de las

grandes novedades que aporta la red y también como uno de los instrumentos que ayudará a universalizar el conocimiento.

Las bibliotecas digitales no sólo son entendidas como base de datos sino como herramientas que facilitan el acceso al conocimiento desde todas las partes del mundo al mayor número de obras posible, tanto por parte de instituciones públicas como de organizaciones privadas. Su impacto social toca muy de cerca a escuelas y universidades, propiciando modificaciones en las formas tradicionales de enseñar y aprender en la búsqueda de la información. Es necesario que en el ámbito educacional se gane conciencia de que el empleo de estos nuevos medios impondrán marcadas transformaciones en la configuración del proceso pedagógico, con cambios en los roles que han venido desempeñando estudiantes y profesores.

Los servicios bibliotecarios son la articulación de todas las medidas disponibles o acciones tendientes a brindar información a los reales y potenciales. También son considerados como el conjunto de acciones organizadas a nivel institucional de manera sostenida cuyo objetivo principal son facilitar el acceso a los libros, orientar a los alumnos y docentes en sus necesidades de información y promover la lectura a cargo de una o más personas que la gestionen.⁸

Los servicios bibliotecarios según Ortega (2016) son las actividades orientadas a satisfacer necesidades específicas de los usuarios mediante el préstamo en sala, a domicilio e inter-bibliotecario; la consulta; el fotocopiado de materiales susceptibles de serlo; el acceso a Internet; y la disposición de instalaciones para fines diversos, relacionados con el desarrollo educativo, cultural y social de la población.⁹

Entre los servicios bibliotecarios se encuentra: búsqueda y recuperación de información en texto completo de forma organizada y con documentos estructurados. Si este servicio no está presente no se puede hablar de una biblioteca. A partir de éste y del universo de usuarios que se desee atender se pueden desarrollar servicios adicionales como: consulta de catálogos, visitas a sitios relacionados con el tema de especialización o hacia otras bibliotecas.¹⁰

Existe una serie de servicios que se pueden denominar tradicionales entre los que se destacan, la lectura en sala y el préstamo domiciliario, que casi siempre ha ofrecido la biblioteca como servicios bibliotecarios por excelencia en su sentido más amplio, y probablemente los que más caracterizan la profesión. Con la llegada de la biblioteconomía científica, el cambio conceptual de la biblioteca hacia la noción de servicio al usuario conlleva la aparición de otros servicios que ponen su acento en la

difusión: extensión bibliotecaria, servicio de referencia, reprografía, préstamo interbibliotecario, y formación de usuarios. Junto a estos y con la cada vez menor diferenciación entre biblioteconomía y documentación, determinadas bibliotecas, generalmente de carácter especializado, han comenzado a ofrecer los servicios que típicamente venían ofreciendo los centros de documentación: servicio de indización y resumen y disseminación selectiva de la información.

Esto ha supuesto un avance considerable en la calidad de los servicios que se ofrecen en las bibliotecas, así como la introducción de nuevas técnicas y procedimientos, una nueva organización del trabajo, análisis y tratamiento de la información.

Mediante el servicio de lectura en sala cualquier unidad de información permite la consulta "in situ" de sus fondos durante un período de tiempo limitado, que coincide con el horario de apertura, supone la potenciación de toda la zona externa de la biblioteca.

El servicio de libre acceso a los fondos, es una conquista bibliotecaria bastante reciente, supone la posibilidad por parte del lector de establecer un contacto directo con el libro, sin la mediación de un asiento bibliográfico.

El libre acceso supone la ordenación sistemática de la colección, siendo de gran comodidad para los usuarios, además de resultar de interés para este pues le pone en contacto con libros que están en su centro de interés y que no conocía de antemano; además del placer de poder hojear los libros antes de asumir su consulta o préstamo, lo cual hace que la elección sea más acertada. El libre acceso es fruto de la acción agresiva de la biblioteca que sale en busca del lector, siendo la forma de acceso habitual en aquellas bibliotecas que no tienen misión conservadora.

El servicio de préstamo se concreta al préstamo del libro fuera de la biblioteca. Este puede considerarse como un contrato entre la biblioteca y el usuario, en el cual la biblioteca cede parte o la totalidad de sus fondos de manera desinteresada, y el interesado adquiere el compromiso de la devolución.

De manera que, este servicio requiere el establecimiento previo de un reglamento, que ha de constar de una serie de elementos imprescindibles como la identificación de los prestatarios a través del carnet de biblioteca que acredita la pertenencia del usuario a la institución, el material objeto de préstamo, la fijación del período de préstamo, el número de ejemplares que han de salir en préstamo, la duración del préstamo y las posibilidades de reserva y renovación. La reserva sería la opción de



lectura que manifiesta un usuario con respecto a una obra que sale en préstamo, antes de que sea de nuevo puesta en circulación.

El préstamo manual puede ser gestionado de forma manual y automatizada, se efectúa mediante un sistema de fichas o tarjetas de control, que permiten identificar al prestatario: la obra prestada y la fecha de transición. Dentro del sistema de gestión manual cabe destacar el de fichas cruzadas, que se basa en dos elementos: el carnet del lector con el número de registro y sus datos de identificación, así como una serie de columnas paralelas en las que se recoge el número de registro de la obra prestada y la fecha de devolución.

El Préstamo automatizado surge con la necesidad de gestionar las colecciones y gestionar el préstamo de una manera rápida y eficaz, evitándose el máximo de limitaciones y cualquier anomalía, la necesidad de gestionar el préstamo de distintos tipos de documentos, como el ingreso y devolución de materiales de todas las unidades de información, que comprende una red bibliotecaria y editar todo tipo de productos y realizar estadísticas.

El préstamo interbibliotecario es el acceso a la información referencial es efectivo gracias a las posibilidades de consulta que ofrecen las nuevas tecnologías en el ámbito de la información (Internet, CD-ROM). Sin embargo el acceso al documento primario plantea problemas de origen técnico y jurídico. Para solventar esta necesidad se han elaborado proyectos cooperativos cuyo fin último es proporcionar documentos de manera rápida y económica.

Es el más importante a nivel internacional, y su desarrollo viene por una serie de problemas relacionados con el aumento de las necesidades de información de los usuarios, que exige la localización de los ejemplares allí donde estos se encuentran con el objetivo de satisfacer sus necesidades informativas.¹¹

El servicio de referencia en los últimos años ha asumido que la atención al usuario es una función básica del bibliotecario. Los servicios de información bibliográfica tienen la finalidad de resolver problemas cotidianos de información, de estudio o de investigación gracias a sus conocimientos específicos de las fuentes de información.¹²

Se trata de un servicio directo y personalizado al usuario. Por excelencia da sentido a la biblioteca, pero tampoco se puede menospreciar otras tareas complementarias, ya que un buen servicio de

referencia se apoya en una buena organización de la colección y la más adecuada elaboración de instrumentos de acceso a la misma.

El bibliotecario referencista tiene que tener una formación orientada en tres aspectos: el conocimiento de las fuentes de información sobre el tema o temas de especialización del centro, el desarrollo del pensamiento analítico en la valoración de las preguntas formuladas y las habilidades de comunicación.¹³

El servicio de indización y resumen consiste en que el usuario puede acceder a la información por medio de cada uno de los términos de indización, o por la combinación de estos utilizando la Álgebra de Boole, con los operadores lógicos (AND, OR, NOT) o a través de métodos estadísticos de ponderación y relevancia. Así se pueden perfilar búsquedas de información muy precisas respecto a lo que necesita el usuario. Y estas además se acompañan de un pequeño resumen que condensa el contenido del documento, de manera que la persona a la que se le proporciona la referencia se puede hacer una idea rápida del contenido del documento, y estimar si es pertinente para sus necesidades.

La Diseminación selectiva de la información es un servicio de alerta informativa a la medida de cada uno de los usuarios en función de sus intereses concretos. El usuario que acude a un servicio de este tipo mantendrá una entrevista con el documentalista en la que este le ayudará a una definición precisa de su centro de interés. El documentalista a continuación elaborará un perfil de usuario ajustado a esas características; de tal forma que el sistema elabore cada unidad de tiempo determinado una búsqueda a partir de esos términos de indización (estrategia de búsqueda), proporcionando al usuario un impreso con las novedades informativas de su demanda. Y un cuestionario, en el que el usuario evalúa la calidad de la búsqueda, y si esta debe ser corregida para adecuarse a su perfil.

La Consulta a Base de Datos es un servicio que ha ido evolucionando ya que hace unos años la única manera de consultar los registros bibliográficos de otras instituciones era utilizando los servicios en línea que estas ofrecían. La cosa cambió de manera radical hace unos pocos años cuando se generalizó el uso de bases de datos en CD-ROM, que eran las mismas que las ofrecidas en línea, salvando la diferencia de que se consultaban “in situ”, no suponía un coste adicional por tiempo de consulta, y el sistema de recuperación era asequible a un usuario medio. Ello impulsó a los

centros de información especializados a que ofrecieran estos servicios a sus usuarios sin ningún tipo de costos.

Servicios bibliotecarios en Internet es un fenómeno que perfila una dimensión de la información nunca antes conocida. Internet ha venido a materializar en alguna manera el viejo sueño del padre de la documentación Paul Otlet, cuando exponía la utopía de disponer de toda la información y saber acumulado en un escritorio, y que este fuera de un automatismo riguroso.

En los últimos años se han observado cambios sustanciales en el panorama informativo y de la comunicación, provocados por el desarrollo e implantación de las tecnologías de la información en la sociedad. Los servicios de Internet, cada vez más generalizados, están dibujando un nuevo ecosistema informativo que se caracteriza por la disponibilidad de gran cantidad de contenidos de todo tipo, que se obtienen de manera fácil y rápida desde cualquier lugar con una conexión a la red.¹⁴

El fenómeno Internet, a pesar de la notoriedad dada en prensa y medios de comunicación, afecta a una ínfima parte de la población. Se podría decir que el bibliotecario tendría una gran tarea en lo relativo a formación de usuarios, búsquedas bibliográficas especializadas y proporcionar información elaborada, Internet es una realidad que está ahí, las bibliotecas empiezan actualmente a disponer de conexiones, y con ello, se ha de replantearse en qué medida se pueden mejorar los servicios haciendo uso de esta nueva herramienta tecnológica.¹⁵

El servicio de correo electrónico es una de las herramientas más útiles de Internet, que supone la posibilidad abierta de enviar y recibir mensajes, en tiempo de segundos, y con unos costes inapreciables. Muchos de los productos que antes difundía la biblioteca en formato impreso: boletines de novedades, sumarios de revistas. Actualmente a través del servicio E-mail se pueden difundir en pocos segundos, y se elimina el alto coste que suponía en esfuerzo humano y económico la elaboración de los mismos. Con lo que se puede hacer llegar la información a más personas a menor coste. Otra de las ventajas que permite este servicio es la suscripción a un foro de discusión de los tantos que existen para cada campo del conocimiento.

Otro de los servicios de Internet es Telnet, que permite la emulación de terminales remotas. Lo que supone tener acceso a los registros de cualquier biblioteca que esté en la red, lo que amplía hasta grados antes insospechados las posibilidades de información de la biblioteca. La actual red de la Universidad de Salamanca que permite disponer del catálogo de todas las bibliotecas que estén en la misma terminal, utiliza este servicio.

REDiNFOCIEN2021

6 al 15 de junio



Aunque la tendencia es a integrar estos servicios en [WWW](http://www.redinfochien.gov.ar). Tiene una enorme importancia para las actividades de cooperación y préstamo interbibliotecario, ya que se puede entrar a cualquier biblioteca de la red y consultar si existe el documento de interés. No solamente se pueden visualizar los datos, sino que se puede transferir registros bibliográficos, lo cual supone un desahogo de los servicios técnicos y una normalización de procesos.¹⁶



CONCLUSIONES

Sea a través de servicios presenciales o de servicios en virtuales, lo importante para las bibliotecas es responder a las necesidades, demandas y expectativas de los ciudadanos actuales, inmersos en un mundo en el que la información y el conocimiento, y por tanto la lectura que permite su apropiación, se han convertido en clave para el desarrollo individual y colectivo.

El uso de las bibliotecas se identifica con la satisfacción de las necesidades de los usuarios, esto es la obtención del documento o de la información demandada. Esta tiene como objetivo el mejor conocimiento y aprovechamiento de los recursos disponibles. La formación de usuarios es una tarea fundamental en las bibliotecas, en la medida que se reconoce la existencia de la biblioteca en función de sus usuarios. Su importancia reside en que se trata de una información más asequible y asimilable por el usuario por su carácter personalizado, y porque se proporciona en contacto con el problema planteado en un momento determinado.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- ¹ Pasadas Urena C. La biblioteca universitaria como biblioteca especializada. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios 1995; 41 pp. 9-28.
- ² Servicios a los usuarios. Parte 1. Servicios bibliotecarios [Internet]. 2018 [citado 6-5-2021] Disponible en: <http://www.sld.cu>
- ³ UNESCO. Actas de la Conferencia general. 16 Reunión París 1970 [Internet]. 2020 [citado: 3-5-2021] Disponible en: <http://www.unesdoc.unesco.org/images/0011/001140>
- ⁴ Bibliografía: Concepto de biblioteca. Tipos de bibliotecas y su función. Perspectivas del futuro. Biblioteca Nacional de España [Internet]. 2011 [citado: 3-5-2021] Disponible en: <http://www.bne.es>
- ⁵ Corral Beltrán M. La información bibliográfica en la Universidad Recomendaciones sobre servicios. Boletín de la ANABAD 1996; 199 pp. 11-39.
- ⁶ Magán Valls JA. Tratado básico de biblioteconomía. 5ta ed. Madrid: Editorial Complutense, 2004.
- ⁷ Las distintas clasificaciones y tipologías de bibliotecas según UNESCO, INE, IFLA y ALA. Comunidad Baratz [Internet]. 2020 [citado: 12-5-2021] Disponible en: <https://www.comunidadbaratz.com>
- ⁸ Pidená JM. Servicios bibliotecarios: realidades y tendencias [Internet] 2013 [citado: 13-4-2021] Disponible en: <https://es.slideshare.net>
- ⁹ Ortega Martínez EA. Servicios bibliotecarios para dispositivos móviles: El caso de las bibliotecas vinculadas al Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación Superior de México. Biblios [Internet]. 2016[citado: 14-5-2021]; (64):70. Disponible en: <http://biblios.pitt.edu/>
- ¹⁰ Domínguez Sanjurjo MR. Nuevos servicios y organización en la Biblioteca Pública. Gijón: Trea, 1996
- ¹¹ Cordon García JA. El servicio de información y referencia. Manual de Biblioteconomía. Madrid: Síntesis, 1996. pp. 265-285.
- ¹² Moreno Torres R. El bibliotecario de referencia y su entorno espacial. Rev Española de Documentación Científica 1991; 14 (3) pp. 287-294
- ¹³ Martínez de Madariaga R, Arroyo Fernández D. Aproximación a Internet y su impacto en las bibliotecas y servicios de información. Rev Española de Documentación Científica 1994; 17(3) pp. 277-289.
- ¹⁴ Hernández H, Sánchez Pérez O. Servicios bibliotecarios para el siglo XXI. Ciudadanos, usuarios y expertos opinan sobre los servicios de biblioteca pública en la CAPV. Servicio central de

REDiNFOCIEN2021

6 al 15 de junio



Publicaciones del Gobierno vasco [Internet]. 2011 [citado: 14-5-2021] Disponible en: <http://www.bibliotekak.euskadi.net.webopac>

¹⁵ Schloman Barbara F. Managing reference services in an electronic environment. Reference librarian, 1993. pp. 99-109

¹⁶ Taladriz Mas, M. Control de calidad y costes de los servicios de información. Revista española de documentación científica 1994; 17(4):450-459