

## RESEÑAS

*Introduction to library public services* / G. Edward Evans, Anthony J. Amodeo and Thomas L. Carter. 6th ed. Englewood, Colo.: Libraries Unlimited, 1999. xviii, 500 p. (Library and Information Science text series). U\$S 45. ISBN: 1-56308-633-6 (pbk)

En 1972 se publica la primera edición de esta obra, redactada por Marty Bloomberg y titulada *Introduction to public services for library technicians*, su autor se encargó de las tres ediciones posteriores; es en 1992, cuando aparece la 5a. edición del libro, que cambia en parte su título e incorpora a los autores de la edición reseñada; si bien Marty Bloomberg los acompaña, aparece en último término. No extraña que G. Edward Evans se haya encargado de la continuidad de este texto dado que, desde 1971, colaboró con Bloomberg en su *Introduction to technical services for library technicians*.

G. Edward Evans, reconocido becario Fullbright y consultor internacional muy solicitado, es bibliotecario y profesor adjunto de Sociología en la Loyola Marymount University (Los Angeles, Cal.) y autor de obras fundamentales como *Developing library and information center collections* (4th ed., Englewood, Colo.: Libraries Unlimited, 2000), la ya mencionada *Introduction to technical services* en colaboración con Sheila S. Intner y Jean Riddle Weihs (7th ed., Englewood, Colo.: Libraries Unlimited, 2002) y *Management basics for information professionals* redactada junto con Patricia Layzell Ward y Bendig Rugaas (New York: Neal-Schuman, 2000) entre otros títulos. Por su parte, Anthony J. Amodeo es bibliotecario referencista asociado en la misma universidad donde Evans desempeña sus funciones, y Thomas L. Carter decano de recursos académicos en el St. Mary's College de California.

Nos encontramos frente a un libro de texto para las carreras de Bibliotecología / Ciencia de la Información en sus diferentes niveles que también puede utilizarse para llevar a cabo entrenamiento en servicio. Con respecto a la edición anterior se ha suprimido el capítulo dedicado a los rudimentos de computación prefiriéndose integrar los aspectos tecnológicos a lo largo de toda la redacción; también se eliminó el capítulo sobre los distintos tipos de bibliotecas y se incorporó información sobre esas diferencias entre los tipos dentro de los capítulos en los puntos relevantes.

El propósito de la obra es proveer un punto de vista fundamentado, amplio y sólido de cada una de las funciones del servicio al público de la biblioteca; para hacerlo cubre el papel, el propósito y la filosofía relacionados con cada una de sus principales áreas funcionales; sólo se mencionan brevemente algu-

nos de los problemas vinculados con esas funciones porque el propósito primario es describir los elementos básicos actuales de éstas; además, se incorporan los deberes y responsabilidades tanto de profesionales como del personal de apoyo.

Los dos ejes rectores del libro son las metas del servicio al público en la biblioteca: proveer acceso a los materiales informativos y proporcionar la asistencia que permita al usuario beneficiarse de éste.

Los autores identifican dos operaciones principales de los servicios al público: circulación y referencia, que involucran el contacto directo con los clientes y la responsabilidad frente a sus necesidades. Quienes asisten a una biblioteca la juzgan sobre la base de su experiencia con los servicios recibidos: cada transacción mejora o perjudica su imagen.

Los contenidos de la obra se dividen en doce capítulos: introducción; servicios de referencia; fuentes de referencia; instrucción en la biblioteca; préstamo interbibliotecario y provisión de documentos; servicios de circulación; servicios de reserva; colecciones especiales; servicios con seriadas; servicios con materiales especiales (*media*); información gubernamental; y aspectos de la seguridad. En todos, salvo en el último, se repiten las secciones dedicadas al papel y a la filosofía del servicio del que se trata; a las consideraciones éticas y legales del mismo; y a su administración con especial énfasis en la selección del personal, la elaboración de agendas de trabajo y el uso de registros y estadísticas. Por lo tanto, al detallar el contenido y para evitar redundancias tediosas, no se repetirán estas secciones sino que se describirán las específicas y diferenciales de cada apartado.

Los cuatro capítulos que siguen a la introducción se dedican a los clásicos servicios de referencia. El segundo se centra en los tipos de preguntas de referencia, en las alegrías y azares del contacto con el público donde no esquiva los problemas ocasionados por los usuarios problemáticos, en el servicio de asesoramiento a los lectores y en el de consulta, en la atención a los usuarios externos; finalmente, trata el efecto de la automatización sobre los servicios y los sistemas basados en el conocimiento.

El capítulo 3 expone sobre la problemática que circunda a las fuentes de referencia, así, desarrolla las características y categorías de la colección, cómo se seleccionan las obras, cuáles son sus tipos. En esta sección incluye definiciones y ejemplos de cada categoría en un estilo expositivo antes que enumerativo / descriptivo (al final del capítulo proporciona una bibliografía de guías de obras de referencia), dividiendo los repertorios en (1) categorías generales (bibliografías, diccionarios, directorios, enciclopedias, nomencladores geográficos y atlas, manuales, fuentes biográficas, colecciones de efímeros, anuarios y almanques e índices retrospectivos y especiales); (2) periódicas e índices de periódicas; (3) catálogos de bibliotecas; y (4) Internet como fuente de referencia. Continúa con una sección dedicada a los recursos electrónicos: bases de datos en

línea, CD-ROM, Internet; luego, se detiene en el conocimiento de las colecciones propias y de otras bibliotecas: recursos internos y externos; en los requerimientos para derivar las consultas y en el servicio de orientación e información (*information and referral service*). Luego dedica su atención a la búsqueda en línea mediada, cómo se plantea en los diferentes tipos de bibliotecas, sus costos y requerimientos, la formulación y ejecución de la búsqueda, y la búsqueda por el usuario final.

El capítulo siguiente reúne los distintos aspectos de la instrucción en la biblioteca. Define competencia informativa (*information literacy*), aborda el pensamiento crítico en un entorno automatizado y divide a la instrucción en informal y formal. Respecto de esta última desarrolla su historia y sus variantes según la clase de biblioteca donde se lleve a cabo. Enumera y explica los tipos de instrucción: recorridos y orientaciones, presentaciones en clase, aprendizaje en colaboración, tutoriales e instrucción asistida por computadora (IAC). Toma en cuenta la instrucción que debe brindarse o no a los usuarios externos y su relación con los programas de educación a distancia. Aborda la teoría y la práctica en sus variantes actuales; posiciona al bibliotecario como diseñador de ayudas para la enseñanza e indica todos los pasos a seguir para administrar un programa de instrucción bibliotecaria.

El capítulo 5, que cierra el grupo de los dedicados a los servicios de referencia más usuales, expone sobre el préstamo interbibliotecario (PI) y la provisión de documentos. Se detiene en cómo se gestionan los pedidos de préstamo en entornos automatizados y manuales, la importancia del control y de la verificación bibliográfica, el modo en que se presta y se pide prestado; pasa luego a los sistemas de provisión del PI, a los aspectos financieros, a las relaciones entre preservación y PI, a las consideraciones sobre el espacio necesario para la realización de las tareas.

Los autores dedican el siguiente capítulo a los servicios de circulación, cómo son las relaciones con los usuarios, desarrollan los sistemas de control de la circulación dando sus características, indicando cómo se seleccionan y sus tipos más usuales (automatizados y manuales), el modo de registrar a los prestatarios en diferentes clases de bibliotecas, los pasos de la entrega y de la recepción de los materiales, los procedimientos de búsqueda y retención, el mantenimiento de las estanterías, los problemas de preservación y seguridad.

El capítulo 7 estudia los servicios de reserva, su forma y ordenamiento, los diferentes pasos para que las reservas sean accesibles, las relaciones con profesores y maestros, la circulación, tanto manual como automática, de los ítems reservados.

El capítulo subsiguiente expone sobre las colecciones especiales. Los autores proponen este término en reemplazo de colección de libros raros, porque los fondos pueden estar integrados por muchos tipos de materiales: manuscritos, fotografías, otros objetos, etc. Se indica cómo se almacenan, preservan y

acceden; de qué manera se puede monitorear a los usuarios; también se tratan aspectos relacionados con la seguridad y con las relaciones públicas.

El capítulo dedicado a los servicios con seriadadas enumera y describe sus tipos: los informes institucionales, los anuarios y las transacciones, las seriadadas que se reemplazan y las que no, las revistas de información general y las especializadas; plantea la disyuntiva entre las versiones digitales y las en papel; y desarrolla los temas de la organización, el acceso, las decisiones de circulación y las operaciones con publicaciones seriadadas.

El capítulo 10, servicios con materiales especiales, proporciona una detallada descripción de los formatos: microformas, imágenes en movimiento (películas y videos), cintas de películas, diapositivas y filminas, imágenes fijas, mapas, transparencias, juegos y objetos tridimensionales, registros de audio, televisión, software de computadora. Se expone respecto del acceso, del almacenamiento, de la preservación y de la circulación de este tipo de material, y de los tipos y uso del equipamiento para visualizarlos.

El capítulo siguiente, información gubernamental, da su bagaje histórico, sus tipos: información federal, estatal (provincial), publicaciones oficiales locales, y documentos internacionales; las alternativas para el acceso y las bibliotecas depositarias.

Los aspectos de la seguridad cierran el libro con temas como gestión del riesgo; auditoría de la seguridad; plan de seguridad: control, y rutinas de apertura y de cierre; planificación y preparación para el desastre: protección del fuego, evacuación del edificio y terremotos; descripción de la FEMA (Federal Emergency Management Agency); seguridad de la tecnología; bichos y otras cosas dañinas: insectos y hongos; crimen en la biblioteca; y usuarios "problemáticos".

Todos los capítulos terminan con las siguientes secciones: sumario, preguntas de revisión, notas bibliográficas y lecturas sugeridas. Se incluyen, además, tres apéndices: el Código de Ética de ALA (American Library Association); el Código de préstamo interbibliotecario nacional para los Estados Unidos de 1993; y la Formulación de la libertad de ver. El índice analítico proporciona puntos de acceso específicos a los contenidos de la obra y la lista de ilustraciones y tablas permite su identificación y localización.

Si se compara este libro de texto con los más conocidos en nuestro medio: *Introduction to reference work* por William A. Katz (1997) y *Reference and information services* editado por Richard E. Bopp y Linda C. Smith (2001), la diferencia sustancial es que estos solo toman los servicios relacionados con la función de referencia mientras que el de Evans, Amodeo y Carter, aunque también los describen, agregan otros que configuran una gama más amplia y variada. Cuando se lo confronta con *Accueillir, orienter, informer* por Bertrand Calenge (1996), se encuentran esquemas y objetivos completamente diferentes. La posición del libro francés se ubica en la Sociología, pues trata de resolver la organización de los servicios a partir del conocimiento de las necesidades y de

las prácticas de los públicos con la finalidad de satisfacerlas; así, no es un estudio detallado de las modalidades precisas de ejercicio de todos los servicios existentes, ni una lista de los realizados o realizables en una biblioteca, ni un estado de los lugares de las tecnologías que, en la actualidad, los transforman; sirve, entonces, como marco teórico y de reflexión y no como manual de aplicación práctica.

Por lo tanto, lo que se destaca en el libro de Evans, Amodeo y Carter es su esquema de organización de los contenidos que permite utilizar cada capítulo en forma independiente. En este sentido, los autores han logrado gran coherencia en la presentación de los temas proporcionando una sólida introducción general a cada uno de ellos. Otro acierto es la concepción de la tecnología como una herramienta que se transfunde en la provisión de servicios para mejorarlos y hacerlos más eficientes. Del mismo modo, optar por repetir las secciones sobre el papel y la filosofía, las consideraciones éticas y legales, y la administración específica y concretiza los aspectos particulares de cada uno de los servicios y evita generalizaciones vagas, a veces difíciles de aplicar en casos prácticos y reales.

Una mención especial para las figuras y tablas por la oportunidad de su inclusión y la utilidad para reflexionar sobre las posibilidades de adaptación a otros ambientes de trabajo. A pesar de su tamaño, el libro se maneja con facilidad y la tipografía y diseño contribuyen a su legibilidad y atractivo.

Por todas las consideraciones previas, por su contenido y nivel de tratamiento, *Introduction to library public services* es uno de los mejores libros de texto sobre los servicios al público para profesores y estudiantes de Bibliotecología, y una guía excelente para los profesionales y los no profesionales que trabajan en las bibliotecas para quienes su lectura y consulta pueden constituir una guía adecuada y una inspiración constante.

#### **Referencias bibliográficas**

- Calenge, Bertrand. 1996. *Accueillir, orienter, informer: l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris: Éditions du Cercle de la Librairie. 429 p. (Collection Bibliothèques)
- Katz, William A. 1997. *Introduction to reference work*. 7th ed. New York: McGraw Hill. 2 v. (xviii, 444 p.; xv, 286 p.)
- Reference and information services: an introduction. 2001. General editors: Richard E. Bopp, Linda C. Smith. 3rd ed. Englewood, Colo.: Libraries Unlimited. xxiv, 617 p. (Library and Information Science text series)

Susana Romanos de Tiratel  
Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas  
Facultad de Filosofía y Letras. UBA