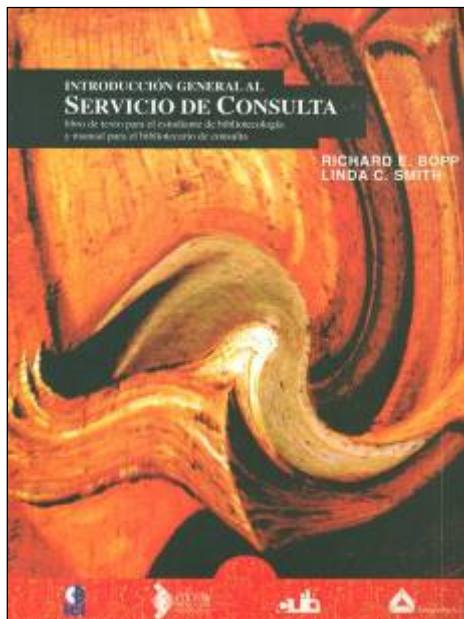


TABLA DE CONTENIDO



Nota preliminar del traductor	XVII
Prefacio a la primera edición estadounidense	XXV
Reconocimientos	XXVII
Lista de colaboradores	XXIX
PARTE I	
CONCEPTOS Y PROCESOS	
1.- Historia y variedades de los servicios de consulta	
<i>Richard E. Bopp</i>	3
Introducción	3
Variedades de los servicios de consulta	4
Información	5
Instrucción	10
Guía	12
Desarrollos en la historia de los servicios de consulta	14
La historia primigenia	14
El siglo XX	15
El asunto de los niveles de servicio.	15
Los Sistemas bibliotecarios y las redes	16
Algunas Tendencias y asuntos de actualidad	17
Los servicios electrónicos de consulta	17
La eficiencia del servicio de consulta	18
La insatisfacción laboral	19
La utilización del personal no profesional en el servicio de consulta	20
El futuro de los servicios de consulta	21
Notas	22
Otras lecturas de interés	24
2.- Hacia una filosofía para el servicio de consulta	
<i>David N. King, Betsy K. Baker y Maureen Pastine</i>	27
Introducción	27
Antecedentes históricos	28
Fundamentos filosóficos	30
Filosofía del servicio bibliotecario	32
Algunos problemas prácticos	34
Conclusión	34
Notas	34
Otras lecturas de interés	37
3.- La entrevista de consulta	
<i>Leslie Edmonds y Ellen D. Sutton</i>	37
Introducción	37
Los aspectos de la comunicación	39
Las habilidades para la entrevista	41
La interacción informal	41
Preguntando	41
Localizando la respuesta	43
Comunicando la respuesta	44
Tipos de entrevistas	44
La consulta rápida	45
Los proyectos de investigación	45

La diseminación selectiva de información	45
El servicio de guía de lecturas	45
El servicio de información y referencia/el servicio de información a la comunidad	46
La instrucción individual	47
La entrevista para un servicio de búsqueda en una base de datos	47
La entrevista por teléfono	48
La entrevista con un usuario molesto o problemático	48
Conclusión	49
Notas	49
Otras lecturas de interés	50
 4.- El control bibliográfico, la organización de la información y las estrategias de búsqueda	
<i>Prudence Ward Dalrymple</i>	51
Introducción	51
El catálogo de la biblioteca.	52
Los índices	54
Principios de control bibliográfico	54
El arreglo físico	54
La colocación y el control de autoridad	56
La profundidad y exahustividad del indizado	57
Modelos de búsqueda	58
Manual o en línea	60
Ideal o real	61
El catálogo o el índice	63
Estrategias para la búsqueda bibliográfica	64
La aproximación de específico a general	65
La aproximación de general a específico	66
El contexto y la retroalimentación	67
La elección de la herramienta de consulta	68
Sumario y Conclusiones	69
Notas	69
 5.- Los servicios electrónicos de consulta	
<i>Kathleen M. Kluegel</i>	73
Historia y desarrollo de los recursos electrónicos	73
Las bases de datos	74
Las capacidades de búsqueda	75
La lógica booleana	75
La truncación	75
El desplegado del índice	76
Los recursos electrónicos para el servicio de consulta	77
Las bases de datos bibliográficas	77
Las bases de datos no bibliográficas	78
Los recursos electrónicos distintos de los tradicionales	79
Sistemas de entrega de información para el servicio de consulta	82
Sistemas de recuperación en línea	82
Sistemas de disco óptico para consulta	84
Bases de datos cargadas localmente	87
La integración de los recursos electrónicos en el servicio de consulta	88
El ambiente del servicio de consulta	88
Aplicaciones al servicio de consulta rápida	89
Servicios ampliados de búsqueda electrónica	90
La entrevista de búsqueda	92
La selección de la base de datos	94

Los avances de búsqueda	95
La estrategia de búsqueda	95
Las sesiones de búsqueda	95
El seguimiento a la búsqueda	96
El servicio de alerta	96
El acceso directo del usuario a los recursos electrónicos	96
Una visión al futuro de la consulta electrónica	97
Las incertidumbres tecnológicas o las tecnologías huérfanas	98
Los desarrollos futuros en los servicios electrónicos de consulta	99
Notas	99
Otras lecturas de interés	99
 6.- La instrucción como servicio de consulta	
<i>Lizabeth A. Wilson</i>	101
¿Qué es la instrucción?	102
La orientación bibliotecaria	103
La instrucción bibliotecaria	105
La instrucción bibliográfica	105
La educación para el manejo de la información	106
Desarrollos en la instrucción como un servicio de consulta	107
Puntos sobresalientes de la historia de la instrucción	107
Aplicaciones prácticas de la instrucción	111
La evaluación de las necesidades	111
Las metas y los objetivos	113
La teoría del aprendizaje	114
El método de instrucción	116
Las técnicas de presentación	118
La estructura de los programas de instrucción	118
La administración	119
La evaluación	122
Tendencias y retos futuros	123
Notas	123
Otras lecturas de interés	124
Anexo: bloque de información tomado de la 2a. edición de la presente obra en 1995	126
 7.- La capacitación y la inducción al puesto, el desarrollo y la educación continua para el personal de consulta	
<i>Beth S. Woodard</i>	129
Introducción	129
La orientación	130
La capacitación básica: el aprendizaje de lo esencial	132
La definición de las competencias	132
La evaluación de las necesidades de capacitación	133
La redacción de los objetivos de capacitación	134
La selección de los métodos	135
La facilitación de la retención de habilidades	136
La evaluación de la capacitación	139
El aprendizaje continuo	140
Conclusión	142
Notas	143
Otras lecturas de interés	144

8.- La evaluación de los servicios de consulta	
<i>Bryce Alien</i>	147
Introducción	147
¿Por qué evaluar el servicio de consulta?	148
¿Qué se puede evaluar?	149
Normas para el servicio de consulta	150
Las Técnicas de evaluación	150
Nivel 1: La evaluación de los recursos	150
Nivel 2: La evaluación de las transacciones de consulta	153
Nivel 3: La evaluación de los servicios de consulta	156
Asuntos relacionados	157
La calidad de la búsqueda en línea	157
La evaluación del servicio a grupos especiales de usuarios	158
La organización de la evaluación	159
Conclusión	160
Notas	160
Otras lecturas de interés	161
9.- La organización y la gerencia de los servicios de consulta e información	
<i>Josephine Z. Kibbee</i>	163
Introducción	163
El departamento de consulta.	164
El servicio centralizado versus el servicio descentralizado	165
El futuro del módulo de consulta	166
La gerencia de los servicios de consulta	168
Modelos de gerencia	168
El papel del gerente de consulta	169
El desarrollo de las habilidades de gerencia	172
Sumario	173
Notas	173
Otras lecturas de interés	174
10.- Los servicios de consulta a grupos especiales	
<i>Leslie Edmonds, Francés F. Jacobson y Ellen D. Sutton</i>	175
Introducción	175
Los servicios de consulta a grupos de edad específica	177
Los niños	177
Los adolescentes	182
Los ancianos	185
Los servicios de consulta para las personas discapacitadas	186
Las personas con discapacidades físicas	186
Las personas con discapacidades mentales	187
Los servicios de consulta para los grupos de usuarios que no hablan inglés	188
Las fuentes especializadas	189
Las diferencias culturales y los servicios de consulta	189
La entrevista de consulta	189
Los servicios de consulta para los adultos analfabetos o con un muy poco nivel de alfabetización	190
Los servicios de consulta para los grupos de usuarios pertenecientes a una institución penitenciaria o a una institución hospitalaria de salud física o mental	191
Los prisioneros	191
Las personas hospitalizadas	192
Conclusión	194
Notas	195
Lista de fuentes	196

PARTE II
LAS FUENTES DE INFORMACIÓN Y SU USO

11.- La selección y evaluación de las fuentes de consulta	
<i>Linda C. Smith</i>	201
Las fuentes de consulta	201
¿Qué es una obra de consulta?	201
Los tipos de fuentes	202
El desarrollo y el mantenimiento de la colección de consulta	202
Los componentes de la colección	202
El desarrollo de la colección	202
El arreglo de la colección	203
El descarte en la colección	203
La evaluación de las fuentes	203
El formato	204
El alcance	204
La relación con obras similares	204
La autoridad	205
El tratamiento	205
El arreglo	205
Las características especiales	205
El costo	206
Las ayudas de selección	206
Las publicaciones de reseñas como fuentes de información	206
Las guías de fuentes de consulta	207
Notas	211
Lista de fuentes	212
Otras lecturas de interés	212
12.- Los directorios	
<i>Susan Miller</i>	215
Usos y características	215
La evaluación	215
La selección	217
Fuentes generales importantes	217
Directorios de directorios	217
Directorios de bibliotecas	218
Directorios de la industria editorial y del comercio del libro	219
Directorios de educación e investigación	221
Directorios de fundaciones y de organismos de donaciones	224
Directorios de empresas	225
Directorios de asociaciones	227
Directorios oficiales	228
Directorios telefónicos y de telefacsímil	229
Las estrategias de búsqueda	230
Notas	233
Lista de fuentes	233
Otras lecturas de interés	234

13.- Los almanaques, los anuarios y los manuales	
<i>Patricia F. Stenstrom</i>	235
Usos y características	235
La evaluación	237
La precisión	237
El indizado	237
La documentación	237
La exhaustividad	237
La unicidad	237
El formato	237
La actualidad	238
La selección	238
Fuentes generales importantes	238
Los almanaques	239
Los anuarios	242
Los manuales	245
Las estrategias de búsqueda	247
Notas	248
Lista de fuentes	248
Otras lecturas de interés	249
14.- Las fuentes de información biográfica	
<i>Richard E. Bopp</i>	251
Usos y características	251
La evaluación	252
El alcance	253
La exhaustividad	253
La precisión	253
La actualidad	255
Las referencias	255
El formato	255
La selección	256
Las necesidades de los usuarios	256
El costo	256
La unicidad	256
Fuentes generales importantes	256
Los directorios biográficos de actualidad	256
Los diccionarios biográficos de actualidad	260
Los diccionarios biográficos retrospectivos de carácter universal	262
Los diccionarios biográficos retrospectivos de carácter nacional	264
Las fuentes indirectas	267
Los obituarios	269
Las estrategias de búsqueda	270
Las preguntas de consulta rápida	270
Las preguntas de antecedentes generales	271
Las preguntas de investigación	271
Notas	272
Lista de fuentes	273
Otras lecturas de interés	274

15.- Los diccionarios	
<i>Constance A. Fairchild</i>	275
Usos y características	275
Las clases de información que se encuentran en los diccionarios	276
Los tipos de diccionarios	276
La evaluación	277
El formato	277
El alcance	277
La comparación con otras obras de cobertura similar	278
La autoridad	278
La precisión	278
La actualidad	278
El indizado	278
La selección	278
Fuentes generales importantes	279
Los diccionarios exhaustivos	279
Los diccionarios etimológicos	281
Los diccionarios prácticos	281
Los diccionarios de secundaria/preparatoria	282
Los diccionarios bilingües	283
Los diccionarios de jerga y de dialecto	283
Los tesauros y las guías de uso	284
Los diccionarios de abreviaturas y acrónimos	285
Los diccionarios legibles por máquina	286
Los diccionarios de citas literarias y frases célebres	286
Las estrategias de búsqueda	287
Notas	289
Lista de fuentes	289
Otras lecturas de interés	290
16.- Las enciclopedias	
<i>Francés F. Jacobson</i>	291
Usos y características	291
Las clases de información que contienen las enciclopedias	292
La evaluación	293
El uso de las herramientas de reseña	294
El alcance	294
El formato	295
La unicidad	296
La autoridad	296
La precisión	297
La actualización	297
Indizado	298
La selección	298
La determinación de la necesidad en diferentes ambientes bibliotecarios	299
El costo	300
Fuentes generales importantes	300
Las enciclopedias para niños y adolescentes	300
Las enciclopedias para adultos	304
Las enciclopedias de materia	307
Las estrategias de búsqueda	308
La localización de datos	308
La información general sobre los antecedentes de un tema.	309
Las necesidades de información previas a la investigación.	310
Notas	311

Lista de fuentes	311
Otras lecturas de interés	312
17.- Las fuentes geográficas	
<i>David A. Cobb</i>	315
Usos y Características	315
La evaluación	317
La escala y la proyección	317
El color y los símbolos	318
La casa editorial y la autoridad	319
El indizado y los nombres de lugar	319
La actualidad	320
La selección	320
Fuentes generales importantes	321
Los mapas	321
Los atlas	322
Los diccionarios geográficos	323
Las guías de viaje	324
Otras fuentes geográficas	325
Las estrategias de búsqueda	325
Notas	326
Lista de fuentes	326
Otras lecturas de interés	327
18.- Las bibliografías y los catálogos de biblioteca	
<i>Martha Landis y Carol Bates Penka</i>	329
Usos y características	329
Los tipos de bibliografías y catálogos	330
Las clases de información que contienen las bibliografías	330
La evaluación	331
El alcance	331
El arreglo	331
La frecuencia	332
La actualización	332
La selección	332
Fuentes generales importantes	333
La bibliografía de los Estados Unidos	333
La bibliografía retrospectiva de los Estados Unidos (hasta 1876)	334
La bibliografía retrospectiva de los Estados Unidos (desde 1876)	335
La bibliografía actualizada de los Estados Unidos	335
Las bibliografías actualizadas de la Gran Bretaña y de Francia	335
Listas de libros en venta	336
Los catálogos de biblioteca	337
Fuentes de publicaciones seriadas y de periódicos	341
Las bibliografías de bibliografías	343
Las listas recomendadas	343
Las estrategias de búsqueda	344
Notas	345
Lista de fuentes	345
Otras lecturas de interés	347

19.- los índices y los resúmenes	
<i>Linda C. Smith</i>	349
Usos y características	349
La evaluación	350
El formato	350
El alcance	350
La autoridad	351
La precisión	351
El arreglo	351
Las características especiales	351
La selección	352
Las necesidades de los usuarios	352
El costo	352
La unicidad	353
Fuentes generales importantes	353
Índices generales de publicaciones periódicas	353
Los índices de periódicos.	355
Los índices de publicaciones periódicas de amplia cobertura	356
Los índices de citas	358
Los índices de tipos especiales de materiales	360
Los índices de reseñas	362
Los índices de diferentes formas literarias	364
Las estrategias de búsqueda	366
Notas	368
Lista de fuentes	368
Otras lecturas de interés	369
20.- Las publicaciones oficiales y las fuentes estadísticas	
<i>Susan E. Bekiares</i>	371
Usos y características	371
La organización de documentos	372
Los usos de los documentos	372
La evaluación	373
La selección	373
La identificación	373
La adquisición	374
Fuentes generales importantes	374
Las guías	374
Los catálogos y las bibliografías	375
Los índices de publicaciones periódicas	377
La información factual y de directorio	378
Los documentos legislativos	380
Los documentos regulatorios	382
Las fuentes estadísticas	383
Las estrategias de búsqueda	386
Notas	388
Lista de fuentes	389
Otras lecturas de interés	390
Apéndice 1. Las oportunidades y los retos en las tendencias de los servicios electrónicos de consulta	
<i>Kathleen M.Kluegel</i>	391
Introducción	391
La internet	391
Características de la internet	392

Los protocolos	392
La computación cliente/servidor	392
La transferencia de archivos	393
El acceso a las computadoras remotas	393
Los recursos de la internet	395
Los catálogos de biblioteca	395
Recursos de consulta y bases de datos	395
El correo electrónico	396
Los grupos de discisión	396
Los retos de la internet	397
La proliferación de los recursos	397
Los formatos múltiples	397
Soluciones en la internet.	398
Las herramientas de navegación en la internet	398
Los catálogos en línea	401
Exploración de la internet	402
Asuntos de política y la internet	403
Las normas y la normalización	404
Más allá de la internet	405
Los sistemas expertos para consulta	406
Los sistemas expertos para la recuperación de información	407
El hipertexto y los hipermedios	408
Los recursos electrónicos para el público	409
Los servicios de información para el público que se basan en la computadora	409
En línea	409
Las redes públicas	409
El CD-ROM	409
Otros servicios de información para el público	410
Los recursos públicos de información y el bibliotecario de consulta	410
Pionero o seguidor	410
El futuro de los servicios de consulta	411
Notas	412
Otras lecturas de interés	413
 Apéndice 2. Bibliografía complementaria, 1991-1999	391
1. Historia y variedades de los servicios de consulta	415
2. Fundamentos filosóficos de los servicios de consulta	415
3. La entrevista de consulta	416
4. El control bibliográfico, la organización de la información y las estrategias de búsqueda	416
5. los servicios electrónicos de consulta	416
6. la instrucción como un servicio de consulta	417
7. la capacitación, el desarrollo y la educación continua para el personal de consulta	418
8. la evaluación de los servicios de consulta	418
9. La organización y la gerencia de los servicios de consulta e información	418
10. Los servicios de consulta a grupos especiales	418
11. La selección y evaluación de las fuentes de consulta	419
12. Los diccionarios	419
13. Las enciclopedias	419
14. Los Índices y los resúmenes	419
15. Los directorios empresariales en español para México, y las guías de publicaciones oficiales de reciente aparición	419