

El servicio de consulta

Contenido

PRESENTACIÓN

INTRODUCCIÓN

EL SERVICIO DE CONSULTA

FUENTES DE CONSULTA

Colección de consulta

Diccionarios

Enciclopedias

Directorios

Atlas

Almanaques

Anuarios

Manuales

Índices

Bibliografías

Códigos

Reglamentos

Leyes

Censos

Estadísticas

Informes

Otras colecciones

Colección general

Colección de publicaciones periódicas

Archivo vertical

Internet

Recursos externos a la biblioteca

ANÁLISIS DE LAS OBRAS DE CONSULTA

EL PERSONAL DEL SERVICIO DE CONSULTA

ENTREVISTA CON EL USUARIO

Tipos de preguntas formuladas por el usuario

El óptimo funcionamiento de una biblioteca es el resultado de toda una diversidad de actividades relacionadas con el adecuado manejo de sus múltiples elementos y recursos. Cada una de esas actividades requiere conocimientos específicos, que una buena práctica fija y enriquece para contribuir al mejoramiento constante del bibliotecario, uno de los pilares de la calidad de la biblioteca y sus servicios.

Para introducir al bibliotecario al dominio de estos conocimientos y habilidades, la Dirección General de Bibliotecas del Consejo Nacional para la Cultura y las Artes publica estas series de manuales, instructivos y reglamentos que apoyan los talleres y cursos de capacitación y formación bibliotecarias que imparte año con año en toda la República.

Capacitación y formación de recursos humanos dirigidas a servir cada vez mejor a los miles de usuarios que diariamente acuden a las bibliotecas públicas en busca de información, disfrute y conocimiento a través de la lectura.

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS

Las bibliotecas públicas deben brindar a la población en general la posibilidad de obtener la información que requiera poniendo a su disposición las obras que integran el acervo. A ellas asisten diferentes tipos de personas con necesidades de información particulares y con dudas muy específicas. La tarea del bibliotecario reside en guiarlas en su búsqueda y poner a su alcance la información que solicitan.

Muchas de las preguntas de los usuarios quedarían sin contestar si no existiera el servicio de consulta, el cual es proporcionado por personal conocedor de las colecciones y recursos existentes en la biblioteca y dispuesto a ayudar, a orientar y a apoyarlos.

En el presente manual, se destaca la importancia de conocer los materiales que forman la colección de consulta para otorgar el servicio, así como de recurrir a otras colecciones de la biblioteca o inclusive a recursos externos a ella para dar soluciones a las necesidades de información del usuario.

Asimismo, se enfatiza la necesidad de establecer una comunicación cordial con el usuario y proporcionarle ayuda directa y personalizada, condiciones que garantizan la eficacia de este servicio.

El servicio de consulta

El servicio de consulta consiste en proporcionar ayuda directa y personal del bibliotecario a los usuarios que buscan información con cualquier finalidad.

Este servicio requiere de la interacción entre el lector, el bibliotecario y las fuentes de información que va más allá de la localización de los materiales, ya que implica conocerlos y saber utilizarlos para lograr un mayor aprovechamiento de los recursos informativos; por ello es importante, en primera instancia, instruir a los usuarios para que aprendan a localizar la información dentro de los materiales de la biblioteca.

Fuentes de consulta

Para otorgar el servicio de consulta, cualquier fuente, bibliográfica o de otro tipo, puede ser de utilidad. Actualmente se dispone de distintos materiales y medios para acceder a la información y dar respuesta a las preguntas que permitan satisfacer las necesidades de los usuarios.

De acuerdo con las características y recursos de la biblioteca se puede hacer uso de las siguientes fuentes de información:

- § Colección de consulta
- § Otras colecciones
- § Archivo vertical
- § Internet
- § Recursos externos a la biblioteca

Colección de consulta

Esta colección constituye por lo general el elemento básico para iniciar la búsqueda.

La colección de consulta cuenta con obras elaboradas especialmente para contestar preguntas concretas en poco tiempo; están diseñadas y redactadas de tal manera que fácil y rápidamente se obtiene información específica (la biografía de un personaje destacado, la fecha de un acontecimiento, las características de un sitio geográfico, etcétera).

La información dentro de estas obras se encuentra organizada en forma alfabética, cronológica o por temas; la mayoría cuenta con índices que facilitan su uso.

No están elaboradas para leerse de principio a fin, ya que basta localizar el término o tema específico para obtener la información sin tener que leer o revisar las páginas previas o posteriores. Por sus características no se prestan a domicilio, porque generalmente se usan sólo durante un breve

periodo. Además, son muy utilizadas en la biblioteca por lo que es indispensable tenerlas siempre en ella.

Muchas de estas obras se publican en varios volúmenes; si se prestaran a domicilio se correría el riesgo del extravío o mutilación de un volumen, dañándose de esa manera la obra completa.

Las obras de esta colección deben ubicarse en un lugar de fácil acceso; es conveniente colocarlas cerca del catálogo público, que es otro elemento básico para otorgar el servicio de consulta.

Las obras de la colección de consulta son las siguientes:

§ Dicionarios:

- D idiomáticos
- D biográficos
- D especializados
- D enciclopédicos

§ Enciclopedias:

- D generales
- D especializadas

§ Directorios

§ Atlas

§ Almanagues

§ Anuarios

§ Manuales

§ Índices

§ Bibliografías

§ Códigos

§ Reglamentos

§ Leyes

§ Censos

§ Estadísticas

§ Informes

Diccionarios

Los diccionarios figuran entre las obras de consulta más importantes y utilizadas con mayor frecuencia. Existen diferentes tipos y la información se presenta en forma alfabética.

Diccionario idiomático. Contiene, en orden alfabético, las definiciones o explicaciones de todas las dicciones o vocablos de uno o más idiomas.

Los diccionarios pueden resolver dudas sobre la definición de términos, ortografía, división silábica, pronunciación, uso y evaluación, sinónimos, abreviaturas, etimologías, etcétera.

(Ejemplo: *Diccionario de la lengua española*.)

Diccionario biográfico. Proporciona la información más relevante de la vida y obra de personajes destacados. Por lo general la información se ordena alfabéticamente por el apellido de las personas biografiadas.

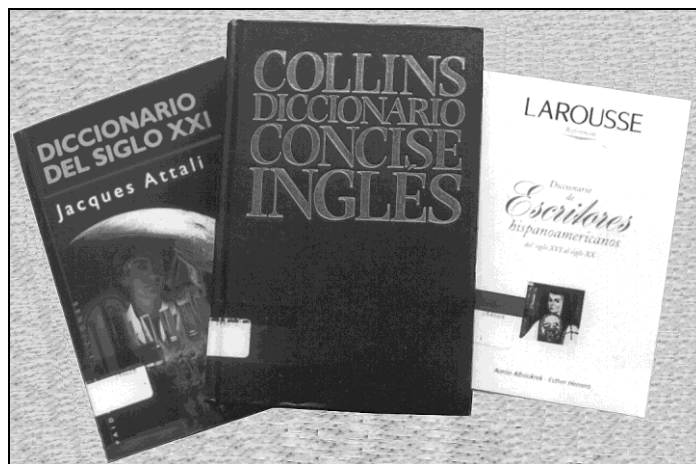
(Ejemplo: *Diccionario biográfico de la música*.)

Diccionario especializado. Consigna vocablos, términos y, en ocasiones, hasta una breve descripción del área de estudio o un tema determinado como física, historia, literatura, derecho, psicología, bibliotecología, etcétera.

(Ejemplos: *Diccionario de filosofía*, *Diccionario de psicología*, *Diccionario médico familiar*, *Diccionario de términos cinematográficos*.)

Diccionario enciclopédico. Es una obra que contiene información condensada sobre los más importantes ramos del saber, su ordenamiento es alfabético y constituye un punto intermedio entre los diccionarios y las enciclopedias.

(Ejemplo: *Diccionario enciclopédico Larousse*.)



Enciclopedias

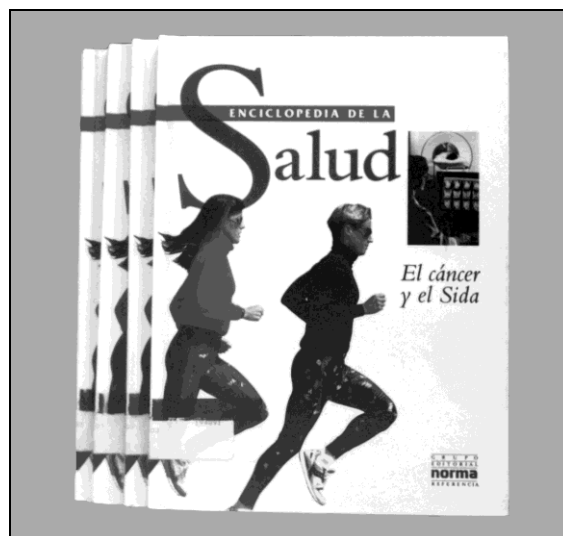
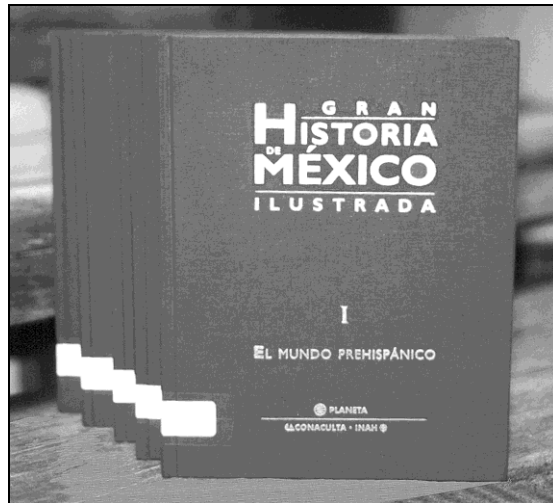
Son obras constituidas por varios volúmenes que reúnen información del conocimiento universal y presentan el desarrollo histórico de gran cantidad de temas.

Enciclopedia general. Trata temas de todas las ramas del conocimiento humano. Proporciona una descripción, explicación o exposición del tema, su historia, su situación actual y la organización del campo de estudio, así como una breve bibliografía. Los artículos se presentan en orden alfabético. Resuelve dudas generales sobre un tema y constituye la mejor obra de consulta para obtener una visión general sobre éste.

(Ejemplos: *Enciclopedia Barsa*, *Enciclopedia Británica*, *Enciclopedia UTHEA*, *Enciclopedia temática Larousse*, *Enciclopedia gran historia de México ilustrada*.)

Enciclopedia especializada. Tiene todas las características de una enciclopedia general, pero trata sobre un área específica.

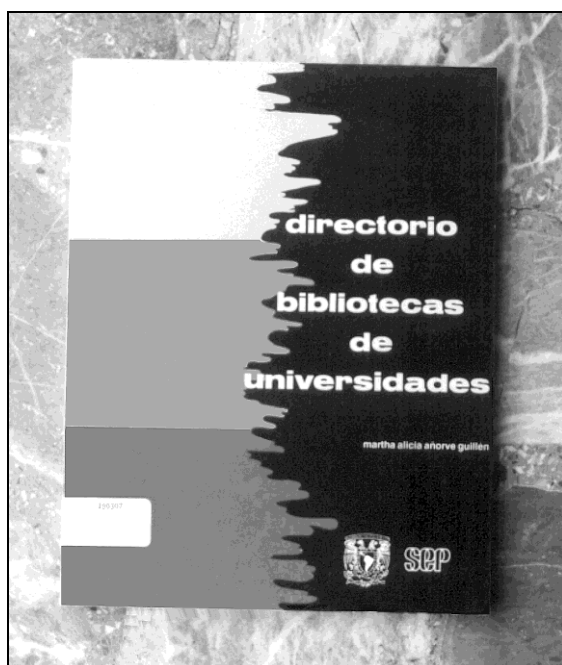
(Ejemplos: Enciclopedia de la salud, Enciclopedia de técnicas de carpintería.)



Directorios

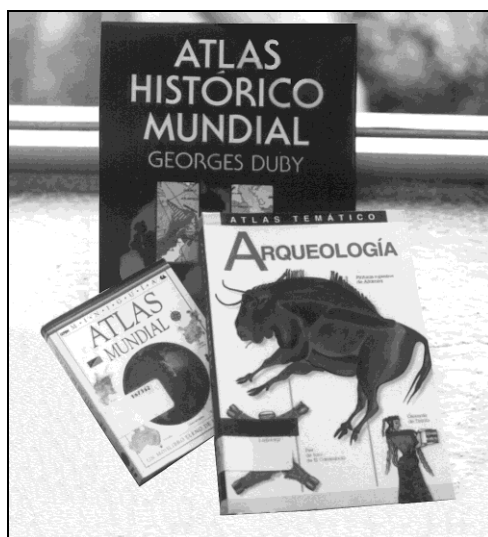
Son listas en orden alfabético de personas, organizaciones e instituciones de carácter general o especializado.

Resuelven dudas sobre los datos de las personas o de los organismos que incluye, tales como su nombre, su dirección, su número telefónico, y en ocasiones su afiliación, sus actividades y sus objetivos. (Ejemplo: *Directorio de bibliotecas de universidades.*)



Atlas

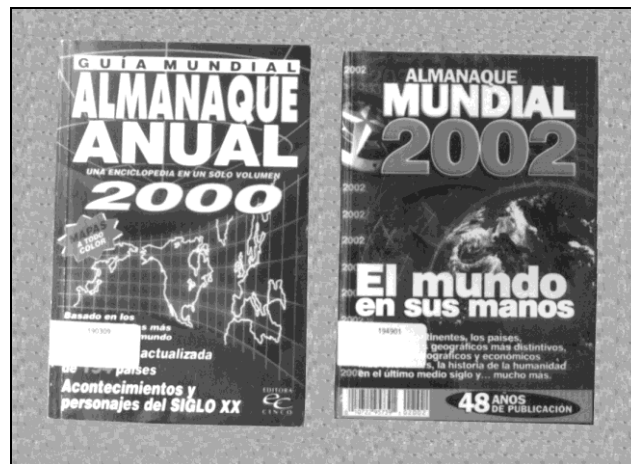
Es un conjunto de láminas contenidas en un volumen y muestra de manera gráfica o ilustrada algunos hechos circunstanciales. El uso más generalizado de este término es aplicado al conjunto de mapas geográficos de países o regiones, donde aparecen sistemas montañosos, ríos, regiones agrícolas, etcétera, aunque también existen los que hacen referencia a otros temas como el cuerpo humano, el universo, la zoología, la historia, la botánica, etcétera. (Ejemplos: *Atlas mundial del medio ambiente*, *Atlas de ecología*.)



Almanques

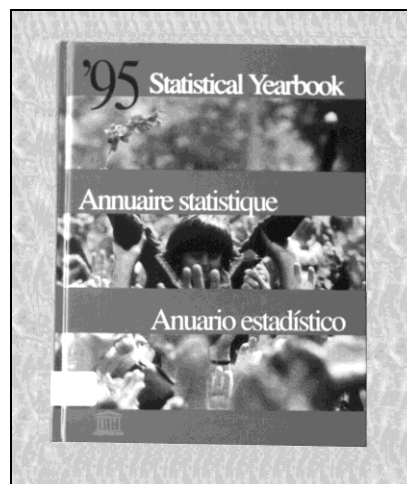
Son publicaciones anuales en las que se reportan síntesis de acontecimientos, datos y estadísticas de actualidad sobre numerosos asuntos. Contienen información acerca de los hechos y personajes que

ocuparon la atención mundial en los aspectos más trascendentes de la vida cotidiana; presentan un resumen de los logros, retos y problemas que han enfrentado las diversas ramas de la ciencia y de la tecnología; ofrecen una panorámica de todos los países del mundo dando información sobre geografía, economía, cultura, historia, gobierno, recursos naturales, etcétera. Asimismo, ofrecen conocimientos generales sobre temas como medicina, astronomía, antropología, premios, deportes y cultura, entre otros, así como hechos de actualidad mundial. (Ejemplos: *Almanaque anual 2000*, *Almanaque mundial 2002*.)



Anuarios

Son informes que resumen los sucesos más importantes de alguna institución pública o privada. Contienen información estadística y descriptiva del desarrollo obtenido durante un año en particular. (Ejemplo: *Anuario estadístico de los Estados Unidos Mexicanos 1997*.)



Manuales

Proporcionan información básica y concisa sobre un área del conocimiento. En ellos se compendia lo esencial de una materia, tema o campo de estudio (Ejemplos: *Manual de enfermería*, *Manual de*

administración, Manual de matemáticas financieras) y se utilizan como introducción al estudio o conocimiento de un área determinada.

Existen manuales de otro tipo en los que se guía al lector en la ejecución de una tarea; contienen ilustraciones e instrucciones para realizar una tarea paso a paso. (Ejemplos: *Manual para el mantenimiento del automóvil, Manual de primeros auxilios, Manual de corte y confección.*)

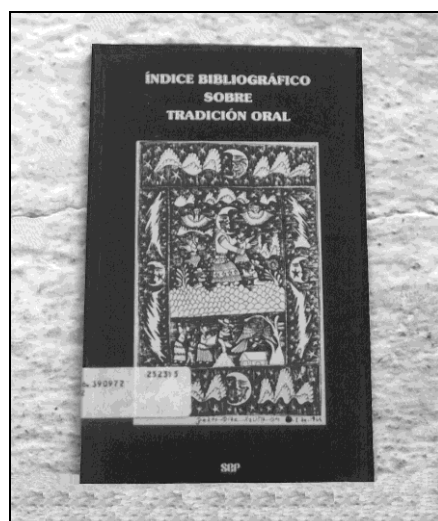


Índices

Como una obra independiente, el índice es una relación de títulos de los artículos contenidos en algunas publicaciones periódicas por lo general especializadas.

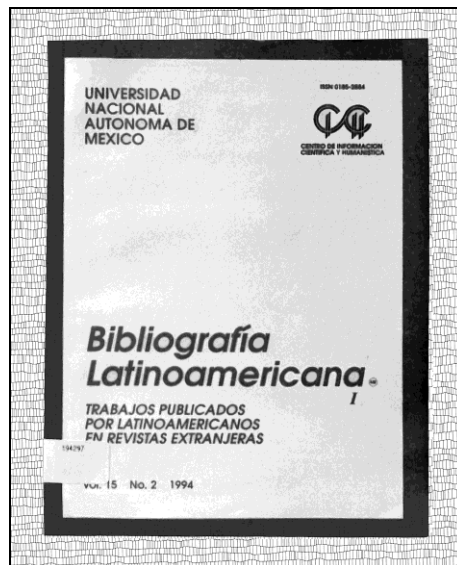
Los índices se publican casi siempre por áreas o materias específicas y proporcionan los datos suficientes para identificar el artículo y su ubicación en la publicación de origen. Contiene los siguientes datos: autor, título del artículo, título de la publicación periódica, volumen, número, año y páginas en las que aparece el artículo.

Para facilitar la recuperación de la información los índices se encuentran ordenados de tres formas distintas: por autor, por tema y por título. (Ejemplo: *Índice de revistas de educación superior e investigación educativa.*)



Bibliografías

Son recopilaciones de fuentes bibliográficas sobre los materiales publicados referentes a un tema determinado. Resuelven dudas sobre los libros de un autor o de un tema al proporcionar su título, lugar, editorial y año de publicación. (*Ejemplo: Bibliografía latinoamericana.*)



Códigos

Obras que reúnen un conjunto de leyes que forman un sistema completo de disposiciones sobre alguna materia (*Ejemplos: Código penal, Código civil.*)

Reglamentos

Lista de reglas o preceptos que emite la autoridad competente con el fin de regular los derechos y obligaciones de los individuos en alguna institución o sitio. (*Ejemplos: Reglamento de los Servicios Bibliotecarios, Reglamento de policía y buen gobierno, Reglamento de tránsito.*)

Leyes

Conjunto de normas o acciones impuestas por una autoridad superior para el mantenimiento de la sociedad, como las políticas, civiles, penales, etcétera. (*Ejemplos: Ley Federal del Trabajo, Ley Federal de Derechos de Autor.*)

Censos

Listas oficiales que contienen información numérica sobre la población, actividad económica y condiciones sociales de una localidad o país. (*Ejemplo: Censo nacional de población y vivienda.*)

Estadísticas

Obras que concentran los resultados del recuento de distintos aspectos como población, recursos naturales, industriales o de cualquier otra manifestación de un Estado. (Ejemplo: *Estadística socioeconómica del estado de Aguascalientes.*)

Informes

En estas obras se exponen los resultados o sucesos que se dan de un negocio, de una institución o de un país. (Ejemplo: *Informe de gobierno.*)

Otras colecciones

Colección general

Si la información proporcionada por las obras de consulta no es suficiente, se puede recurrir a los libros de la colección general para proporcionar un panorama más amplio del tema buscado; en esta colección existen libros de todos los temas con información más profunda.

Colección de publicaciones periódicas

Esta colección es una fuente que ofrece información actualizada de diversas ramas del conocimiento; es muy útil para localizar, complementar o actualizar la información que requiera el usuario.

Archivo vertical

Existe otra fuente útil que se elabora internamente en la biblioteca y que es el archivo vertical, el cual se integra por folletos, hojas sueltas y recortes de revistas o periódicos con información relevante que por lo general no se encuentra en el resto del acervo.

Los folletos y recortes tienen asignado un tema, lo cual facilita su ordenamiento y recuperación.

Internet

A través de Internet se puede acceder a una cantidad enorme de información que ofrecen en la red numerosas instituciones y organismos oficiales, educativos y empresariales no sólo de México sino de todo el mundo.

Internet constituye un valioso recurso que permite obtener cualquier información, ya sea de manera directa —si se cuenta con la dirección del sitio web— o a través de distintos mecanismos que facilitan la búsqueda.

Es necesario contar con una lista de las direcciones de los sitios web de mayor interés y conocer el tipo de información que ofrecen; dado que en la red mundial existe tanta información es importante ser selectivo para ahorrar tiempo en la búsqueda.

Recursos externos a la biblioteca

El servicio de consulta pretende dirigir al lector hacia el material que contiene lo que busca. Cuando se han agotado los recursos existentes en la biblioteca y el usuario no se encuentra satisfecho con la información obtenida se han de aprovechar los diversos recursos existentes en la comunidad: otras bibliotecas, personas, dependencias, instituciones, universidades, etcétera, con el fin de brindar un servicio de consulta completo y eficaz.

Es necesario contar con un directorio de aquellas instancias que en un momento dado puedan apoyar en la obtención de información específica. De cada institución que se incluya en el directorio deben consignarse los siguientes datos: razón social, especialidad, servicios que ofrece, objetivos, funciones, horarios, dirección, teléfono y nombre de la persona con quien se ha de contactar y a quien el bibliotecario encargado del servicio pueda recurrir para dirigir y facilitar la búsqueda o para remitir al propio usuario.

Asimismo se debe especificar en el directorio si los servicios son restringidos o si se requiere cubrir ciertos requisitos para acceder a ellos.

Análisis de las obras de consulta

Las obras de consulta, como todos los materiales de la biblioteca, son fuentes de información que utilizados de manera adecuada permiten que el servicio funcione satisfactoriamente. En la medida que los usuarios obtengan la información que desean en forma precisa dentro de la biblioteca o se canalicen a instituciones o personas que se las proporcionen, el servicio de consulta cumplirá con su principal objetivo.

Para ello, es conveniente que se realice un análisis de las obras que incluya el conocimiento de su contenido y de la forma de acceder rápidamente a la información. Que el bibliotecario instruya al usuario en el manejo de estas obras es necesario para aprovechar mejor el tiempo tanto del bibliotecario como del usuario al realizar la búsqueda de información.

Es útil dedicar un tiempo de la jornada de trabajo en examinar los libros de consulta, para lo cual es importante considerar los siguientes elementos:

- § *Autor o editor.* Revisar las páginas preliminares para determinar qué tan conocidos son el autor o el editor, la experiencia que tienen y cuál es su especialidad; el hecho de que una obra sea de un autor, una editorial o una institución específicos le da cierto prestigio y confiabilidad.
- § *Temática.* Analizar los temas que contiene y cuáles son sus limitaciones, es decir qué tan completo o breve es el tratamiento que se le da a los temas que aborda la obra.
- § *Contenido.* La revisión del contenido permitirá detectar el lenguaje y estilo de redacción para conocer su complejidad y público al que se dirige así como el tipo de preguntas que podría resolver.
- § *Arreglo.* Conocer la forma, la secuencia o la estructura con la que se presenta la información, así como si el tipo de índice de que dispone la obra permitirá consultarla fácilmente.
- § *Relación con otras obras.* Al efectuar la revisión y conocer el acervo se podrá establecer una relación entre las obras que tratan los mismos temas, lo que permitirá complementar o ampliar un tema específico.
- § *Actualidad.* De acuerdo con la fecha de publicación se podrá saber si la información que proporciona la obra es actual. Es conveniente también revisar las formas en que se puede actualizar la obra por medio de anuarios o suplementos.

El estudio de las obras de consulta no sólo es muy útil en el caso de los materiales que integran esta colección, sino también en el resto de las colecciones, ya que permite conocerlas, utilizarlas y aprovecharlas de la mejor manera.

El personal del servicio de consulta

Quien da vida al servicio de consulta es la persona encargada de otorgarlo, por ello es deseable que ésta cuente con algunas características o cualidades que faciliten su labor.

Si bien a la mayor parte de las bibliotecas pequeñas no le es posible asignar a un empleado para que atienda exclusivamente el servicio de consulta, en estas circunstancias el mismo encargado de la biblioteca o un empleado con aptitudes y buena disposición podrá ofrecerlo. Para ello es importante que cuente con conocimientos mínimos generales que le permitan orientar la búsqueda e identificar rápidamente los materiales útiles al usuario.

Contar además con algunas características permitirá que el servicio se preste adecuadamente:

§ *Facilidad para relacionarse con las personas*

El servicio de consulta se otorga de manera directa y en comunicación constante con los usuarios; considerando el grupo heterogéneo de lectores que asistan a la biblioteca, la habilidad del bibliotecario

para relacionarse con ellos debe ser eficiente para lograr los alcances propuestos en relación con el servicio.

Establecer relaciones cordiales con el usuario generará un ambiente de confianza y cooperación que facilitará la búsqueda de información.

§ *Deseo de servir*

El encargado del servicio de consulta es una persona que enfrenta cotidianamente las demandas de información de los usuarios y es importante que cuente con el deseo de servir y cooperar lo que le permitirá ser perseverante y dar el máximo esfuerzo con tal de satisfacer las necesidades de los usuarios.

§ *Actitud*

El bibliotecario debe conocer el material y los recursos que posee la biblioteca y ser además un elemento activo de ella; como tal, debe contar con una actitud positiva, creativa, tenaz, cordial y atenta.

A través de su quehacer diario, el bibliotecario del servicio de consulta es el encargado de unir a los usuarios con la información que requieren haciendo uso exhaustivo, pleno y adecuado de la biblioteca, de sus servicios y de sus materiales.

Entrevista con el usuario

Es frecuente que a las bibliotecas se presenten usuarios que no saben exactamente lo que desean o no saben dónde y cómo encontrarlo. Sin la ayuda del bibliotecario abandonarían rápidamente la búsqueda; por ello es importante establecer comunicación con el usuario de forma inmediata; el bibliotecario dará un mejor servicio si sabe con exactitud lo que el usuario requiere.

El bibliotecario debe tener una idea clara y precisa de lo que el usuario necesita para guiarlo a las fuentes adecuadas, ya sea un estudiante de nivel básico, un ama de casa, un profesor, un carpintero, etcétera. Para cada uno de ellos el nivel, la profundidad y la cantidad de información serán diferentes; el medio para lograrlo será a través de la entrevista.

PASOS DE LA ENTREVISTA:

1. *Generar un clima de confianza.* La mayoría de los usuarios suelen ser tímidos en el momento de solicitar ayuda o manifestar sus requerimientos de información, por lo que es muy importante que el bibliotecario, por medio de un trato amable y cortés, genere un ambiente de confianza y respaldo.
2. *Formular preguntas al usuario.* Una de las tareas más difíciles del bibliotecario es descubrir lo que el usuario realmente desea; la mayoría de las veces éste expresa vagamente sus necesidades o realiza preguntas que no son muy claras, debido a que le resulta difícil expresarlas o porque él mismo no sabe con exactitud lo que desea. Por ello el bibliotecario debe escuchar atentamente y por medio de preguntas tratar que el usuario especifique y concrete las suyas. Además de saber qué

quiere el usuario también es necesario saber para qué lo quiere para determinar el alcance y objetivos de la pregunta y con base en ello encauzar la búsqueda.

3. *Identificar las fuentes.* Al conocer con exactitud las necesidades de información del usuario, el bibliotecario podrá dirigirse a los materiales adecuados en la biblioteca y analizarlos hasta encontrar aquellos que proporcionen la información requerida.
4. *Instruir al usuario en el uso de los materiales.* Si bien todos los usuarios merecen ayuda y atención por parte del bibliotecario, es importante determinar hasta qué punto requieren realmente de ayuda y lo mejor será encauzarlos para que ellos mismos realicen su propia búsqueda. Una de las tareas del servicio de consulta es propiciar que el usuario se vuelva autosuficiente en el uso y aprovechamiento de la biblioteca, por ello es necesario instruirlo en el uso de los catálogos y en la localización y manejo de los materiales.
5. *Buscar con el usuario.* Ya que se han identificado las fuentes y se han puesto a disposición del usuario es importante verificar que su necesidad de información haya sido resuelta. De acuerdo con la profundidad y objetivo de la pregunta, la búsqueda podrá extenderse a todas las fuentes disponibles en la biblioteca.
6. *Remitir a recursos externos.* Si las fuentes consultadas dentro de la biblioteca no cubren las necesidades del usuario, como recurso final se acudirá a personas o instituciones de la comunidad que puedan proporcionar la información tales como otras bibliotecas, escuelas, instituciones, oficinas de gobierno, etcétera.

Tipos de preguntas formuladas por el usuario

Por lo general las preguntas que plantean los usuarios que recurren al servicio de consulta se pueden agrupar en tres categorías:

1) **Preguntas de orientación** en las que el usuario solicita información general sobre los servicios o recursos de la biblioteca. Ejemplos:

- ¿Dónde está el libro *Don Quijote de la Mancha*?
- ¿En qué sección está el servicio de fotocopiado?
- ¿Se prestan los libros a domicilio?

Para dar respuesta a estas preguntas el bibliotecario tendrá que recurrir a otro de los servicios que proporciona la biblioteca, el cual debido a su importancia y extensión constituye un servicio independiente: el servicio de orientación a los usuarios.*

Es conveniente que durante la entrevista se invierta el tiempo necesario en atender al usuario, ya que a partir del tipo de pregunta se determinará si éste requiere una orientación básica o el apoyo para realizar una investigación más profunda.

2) **Preguntas simples** que necesitan para su contestación sólo de una obra y se llevan de cinco a diez minutos. Ejemplos:

- ¿Cuáles son los colores primarios?

* Véase el instructivo *La orientación a los usuarios*.

- ¿Cuáles son los cuatro estados de la materia?
- ¿Quién fue Tomás A. Edison?

3) **Preguntas complejas** que implican una búsqueda intensiva y la utilización de varios recursos o fuentes. Ejemplos:


- ¿Cuál es la historia de la computación?
- ¿Qué es, cómo se desarrolla y qué aplicaciones tiene la lógica cuántica?
- ¿En qué año llegó el primer barco de vapor a América?

Como las preguntas complejas requieren de mucho más tiempo que una pregunta simple, es recomendable que la búsqueda se desarrolle en presencia del usuario, porque la relación directa con él ofrece la oportunidad de aclarar dudas, marcar un camino posible o cambiar el rumbo de la investigación.

Es importante registrar las preguntas complejas cuando:

- § Se relacionen con información que pueda ser de utilidad en el futuro para el servicio de consulta.
- § La respuesta a la pregunta planteada requiere efectuar una búsqueda en más de tres obras del acervo.

Para el registro de la información sobre la pregunta se utiliza la forma de papelería denominada *Registro de preguntas de consulta* que la Dirección General de Bibliotecas distribuye a través de la Coordinación de la Red Estatal de Bibliotecas Públicas. En el frente del formato se anotan los datos de la pregunta y en el reverso los resultados.



RED NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS

CONSULTAS

Datos de la pregunta

Fecha de entrega: _____

Tema: _____

1. Pregunta: _____
2. Grado escolar: _____
3. Propósito: _____
4. Origen: _____
5. Información ya obtenida: _____
6. Fuentes ya consultadas: _____
7. Nombre y teléfono: _____
8. Fecha: _____

Datos de la pregunta:

1. **Pregunta:** anotar la pregunta específica; es conveniente indicar, además, lo que *no* desea el usuario.
2. **Grado escolar:** indicar el nivel educativo de la persona que necesita la información.
3. **Propósito:** para qué requiere el usuario la información.

4. **Origen:** dónde o cómo surgió la pregunta del usuario; si la pregunta se originó al consultar, leer en un libro, revista o periódico es conveniente registrar los datos de referencia que se tengan.
5. **Información ya obtenida:** si el usuario o el bibliotecario ya cuentan con alguna información al respecto.
6. **Fuentes ya consultadas:** para contestar la pregunta.
7. **Nombre y teléfono:** nombre completo y número telefónico del usuario.
8. **Fecha:** en que se planteó la pregunta o solicitud de información.

Es necesario anotar también en el ángulo superior derecho, la fecha de entrega de la contestación y el tema específico al que pertenece la pregunta:

CONSULTA	
resultados	
1. Pregunta contestada:	<input type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> no
2. Recursos:	_____
3. Fuente:	_____
4. Extracto de la contestación:	_____ _____ _____ _____ _____ _____
5. Fecha:	_____
6. Empleado:	_____

Resultados:

- 1) **Pregunta contestada:** marcar si la pregunta logró contestarse o no; en caso de que no haya sido posible **contestar la pregunta**, debe indicarse.
- 2) **Recursos:** nombre del recurso donde se encontró la contestación (institución, oficina de gobierno, etcétera).
- 3) **Fuente:** título de la obra en que se encontró la contestación.
- 4) **Extracto de la contestación:** es necesario resumir y anotar los datos más importantes de la respuesta.
- 5) **Fecha:** en que se dio la respuesta al usuario.
- 6) **Empleado:** nombre de la persona que llevó a cabo la investigación.

Las tarjetas con los datos de la pregunta se ordenan alfabéticamente con base en el tema anotado en el ángulo superior derecho del frente del formato y se conservan en un cajón elaborado para este propósito, o en una carpeta con argollas para que puedan ser localizadas y consultadas en otras búsquedas.