

EL SERVICIO BIBLIOTECARIO DE REFERENCIA

*José Antonio Merlo Vega**

Departamento de Biblioteconomía y Documentación
Universidad de Salamanca

Resumen: Las bibliotecas cumplen una función informativa. Se estudian los servicios de información que prestan las bibliotecas, así como las características del personal que los atiende y la infraestructura necesaria para su correcto funcionamiento. Se analiza la colección necesaria para esta actividad y el proceso que transcurre desde que un usuario realiza una consulta hasta que la misma es resuelta. Se concluye con el examen de los principales aspectos relacionados con la evaluación del servicio de referencia.

Palabras clave: Servicio de referencia, Información bibliográfica, Servicios de información, Colecciones bibliotecarias, Evaluación de bibliotecas.

Abstract: Libraries play an informative role. In this report we analyze library information services, as well as the characteristics of the staff in charge of them, and the infrastructure needed for a good practice. The stock necessary for this activity, and the whole process undertaken to resolve users' enquiries, are also dealt with. Finally, the main principles related to Reference Services' evaluation are considered.

Keywords: Reference Service, Bibliographic information, Information Service, Library Collections, Library Evaluation.

LA INFORMACIÓN EN LA BIBLIOTECA

Todos los teóricos de la Biblioteconomía coinciden en que las principales funciones de la biblioteca son formar, informar y entretener. Estos tres objetivos se desarrollarán de manera distinta en virtud de los tipos de bibliotecas existentes. Lógicamente, las bibliotecas de centros de enseñanza (escolares y universitarias) deberán centrar su actividad en la formación, mientras que otras bibliotecas, como las públicas o las especiales (hospitales, prisiones, etc.), se preocupan más del ocio de sus usuarios. Pero todas las bibliotecas, sea cual sea su tipología, cuentan con un servicio de información que atiende las consultas de los usuarios, aunque el grado de importancia de este servicio dependerá del modelo de biblioteca, de la política bibliotecaria seguida y de los objetivos de la misma.

Las colecciones bibliotecarias están formadas por fondos de distintas características, soportes y temáticas, siempre orientados a satisfacer los tres objetivos de la biblioteca: formación, información y entretenimiento. Por ello, en una biblioteca pueden encontrarse documentos útiles para la formación académica y profesional de los usuarios, así como obras de consulta. Del mismo modo, se incluyen obras de esparcimiento. La distribución de la colección dependerá del tipo de biblioteca: en bibliotecas universitarias primará la colección de formación, en las especializadas la de información y en las públicas la de ocio, por ejemplo.

* E-mail: merlo@gugu.usal.es

Aunque pueden encontrarse ejemplos de actividades de información en las bibliotecas desde que éstas existen, lo cierto es que el servicio de información, tal y como hoy se concibe, nace a finales del siglo pasado y se generaliza a mediados del siglo XX. La propia evolución de la educación y la cultura ha convertido a la biblioteca en un centro dinámico, más preocupado por la difusión de sus fondos y de la información en ellos contenida, que por la conservación y el almacenamiento de los mismos. Esta concepción de la biblioteca como centro difusor de documentos ha provocado el aumento de acciones dirigidas a informar al usuario y el afianzamiento de los servicios de información como parte indispensable del trabajo bibliotecario.

Los distintos servicios de información que prestan las bibliotecas varían según las informaciones que se ofrezcan. Por este motivo, se emplean distintos términos para denominar la actividad consistente en facilitar información a los usuarios. Así, se habla de servicio de referencia, servicio de información bibliográfica, servicio de orientación, de consulta, de búsquedas documentales, etc. Sobre todos ellos se ha impuesto el término *referencia*, neologismo aceptado por el uso, aunque no oficialmente¹. La acepción bibliotecaria de la palabra *referencia* procede del inglés “*reference*”, que se emplea como sinónimo de *consulta*.

La tradición biblioteconómica anglosajona es la causante de que se haya realizado una traducción impropia. No obstante, el término *referencia* está plenamente admitido dentro de la terminología bibliotecaria de la lengua española y, del mismo modo, la denominación *Servicio de referencia* es la que se ha impuesto para mencionar a la sección de la biblioteca encargada de informar al usuario sobre cuestiones diversas.

En algunos manuales de Biblioteconomía se hacía una diferencia entre el servicio de referencia y el de información bibliográfica. La explicación consistía en que estos servicios atendían consultas distintas. Mientras que el servicio de referencia resolvía cuestiones de respuesta inmediata y sencilla, el servicio de información bibliográfica estaba especializado en ofrecer información más compleja y elaborada, como relaciones bibliográficas o búsquedas en bases de datos. Esta diferenciación, que apenas se utiliza en la actualidad, puesto que todo tipo de consultas son resueltas por el mismo servicio, es la causa de que todavía hoy se utilice la denominación *Servicio de referencia e información bibliográfica*.

OBJETIVOS DEL SERVICIO DE REFERENCIA

Si una de las funciones de la biblioteca es informar, el principal objetivo del servicio de referencia será conseguir que todas las informaciones requeridas sean satisfechas. Por este motivo, la biblioteca deberá contar con una sección específica, con personal especializado en la búsqueda de información y con una colección de consulta útil. Además, deberá desarrollar las iniciativas y procedimientos que considere necesarios para facilitar al usuario el acceso a la información.

La IFLA menciona en sus *Pautas para bibliotecas públicas*² una serie de aspectos relativos a la oferta de información, entre los que sobresalen los siguientes:

¹ La edición de 1992 del Diccionario de la Real Academia Española no incluye la acepción biblioteconómica del término “referencia”.

² IFLA. *Pautas para bibliotecas públicas*. Madrid: Dirección General del Libro y Bibliotecas, 1988, p. 20-21. Estas pautas están siendo revisadas; el último borrador está fechado en agosto de 1999.

Aceptar la responsabilidad de dar respuestas precisas actualizadas de manera rápida e imparcial.

Estar preparada para buscar fuera de la biblioteca cuando sea necesario, así como para atender consultas de usuarios de otras bibliotecas.

Dar a conocer el papel informativo de la biblioteca mediante la publicidad u otros medios.

Instruir en el uso de las fuentes informativas.

Proporcionar información mediante tabloneros de anuncios.

Compilar bibliografías y guías de lectura.

Ofrecer servicios de actualización.

El servicio bibliotecario de referencia debe plantearse como objetivo prioritario que el mismo sea empleado por los usuarios, lo que se puede conseguir a través de sistemas publicitarios y de formación de usuarios. Para alcanzar este objetivo la biblioteca debe contar con espacios e infraestructuras adecuados y desarrollar sistemas sencillos para la recepción de las consultas.

Además, se debe pretender que todas las consultas sean solucionadas satisfactoriamente, lo cual implica la posesión de una buena colección de referencia y el dominio de los sistemas de consulta de cada fuente de información. Al mismo tiempo, será necesario desarrollar sistemas de acceso al documento cuando la información requerida no se encuentre en la colección propia.

Asimismo, la colección de consulta debe ser empleada directamente por los usuarios, por lo que será necesario organizar actividades específicas de formación de usuarios en el manejo de las obras de referencia y demás fuentes de información.

ADECUACIÓN DEL SERVICIO A LOS USUARIOS

Uno de los elementos que provoca diferencias tipológicas entre las bibliotecas son los usuarios. Cada grupo de usuarios tiene sus necesidades informativas específicas, lo que implica una colección distinta y unos servicios bibliotecarios diferentes. Por este motivo, el servicio de referencia variará según las características específicas de los usuarios, estando la biblioteca obligada a adecuar su colección y sus servicios informativos a partir de su tipología.

Así, el servicio de información de las bibliotecas nacionales debe constituirse en un centro nacional de información bibliográfica, produciendo bases de datos, elaborando repertorios, catálogos y productos similares, tanto de sus fondos como de colecciones externas. El servicio de información de una biblioteca nacional debe poseer una colección especializada en la producción artística e intelectual nacional, ya que sus usuarios serán en alto porcentaje investigadores.

En las bibliotecas universitarias el servicio de referencia deberá adecuarse a varios tipos de usuarios. En primer lugar al estudiante, que requerirá sus servicios para completar los contenidos de las asignaturas y para realizar los trabajos encomendados por los profesores. Para atender a este tipo de usuario el personal encargado de la referencia debe conocer la colección propia para orientar al usuario en el uso de la misma. Otros tipos de

usuarios de las bibliotecas universitarias son los docentes e investigadores, quienes por lo general no requieren información concreta sino información bibliográfica sobre sus campos de investigación o docencia. La adecuación en este caso será facilitar información propia y ajena y posibilitar el acceso a documentos externos.

Los servicios de información más variados se encuentran en las bibliotecas públicas. Este tipo de centros bibliotecarios atiende a usuarios de características muy distintas y de necesidades de información muy dispares. Por un parte, se encuentra el usuario en edad escolar, quien solicita información de utilidad para su formación. Por otra parte, están los estudiantes superiores, que requieren informaciones más elaboradas. Además, la biblioteca pública atiende a usuarios adultos que consultan informaciones para muy diferentes fines. Por ello, la colección de referencia y los servicios de información de un biblioteca pública deben ser muy variados, de carácter enciclopédico y genéricos. La IFLA recomienda que en bibliotecas que atiendan a poblaciones mayores de 5.000 habitantes la colección de referencia sea el 10% del total.

En cuanto a las bibliotecas escolares, sus servicios de referencia deben apoyar la función educativa, de ahí que su colección se divida entre un 70% de obras de formación e información y un 30% de obras de ficción³. En todo momento la sección de referencia de las bibliotecas escolares se planteará desde una perspectiva pedagógica, como complemento de las enseñanzas recibidas en las aulas⁴. En muchos casos, el servicio de referencia participará también en la formación de los estudiantes, prestando sus instalaciones y fondos para la explicación de ciertos temas.

El servicio de referencia de las bibliotecas especiales apenas difiere del que se realiza en las bibliotecas públicas. En todo caso, la tipología de las informaciones requeridas estará en función de los usuarios concretos de cada biblioteca especial. En las bibliotecas de centros hospitalarios no es necesario destinar muchos fondos a la referencia, ya que los usuarios prefieren utilizar la colección de ocio. En otros tipos de bibliotecas, como son las bibliotecas de prisiones, la colección de referencia sí es importante, ya que estos centros desarrollan una actividad educativa y cultural, que debe verse apoyada por la biblioteca.

El servicio de referencia más exhaustivo se lleva a cabo en las bibliotecas especializadas. Dado el perfil de los usuarios y la función de suministro de información de estas bibliotecas, será necesario disponer de múltiples servicios de referencia para atender las consultas y para facilitar información de interés antes de que ésta sea requerida. El personal de referencia de las bibliotecas especializadas debe dominar las fuentes de información sobre el campo temático de la biblioteca, ya que, con frecuencia, las informaciones solicitadas no se encontrarán en la propia biblioteca sino en colecciones externas.

TIPOLOGÍA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN

Uno de los estudios de sistematización más completos acerca de los distintos servicios de información es el realizado por Bopp⁵, cuyas teorías fueron resumidas por Magán⁶.

³ Baró, M.; Mañá, T, *Formarse para informarse*. Madrid: Celeste, M.E.C., 1996.

⁴ Torres Ramírez, Isabel de; Montes Montes, M. José. El servicio de referencia en la biblioteca escolar. *Educación y biblioteca*, feb. 1991, n. 14, p. 57-60.

⁵ Bopp, Richard E. History and varieties of reference services. *En Reference and information services: an introduction*. 2nd ed. Englewood: Libraries Unlimited, 1995, p. 3-35.

Este autor divide los servicios de referencia en tres bloques: servicios de información, servicios de formación y servicios de orientación. En la siguiente tabla se reflejan las teorías de este autor estadounidense:

Tipo de servicios	Descripción	Ejemplos
<i>Información</i>	Resuelven las consultas de los usuarios	Preguntas de respuesta rápida, consultas bibliográficas, obtención de un documento
<i>Formación</i>	Tratan de educar al usuario en el uso de la biblioteca y de la colección de referencia	Formación de usuarios
<i>Orientación</i>	Asesoran al usuario en la elección de una obra o de una fuente de información	Actividades llevadas a cabo por la biblioteca para recomendar o dar a conocer documentos

Bertrand Calenge⁷ opina que los servicios de información en la biblioteca están relacionados con las actividades desarrolladas para acoger al usuario y por las que se plantean para orientarle en el espacio, en las técnicas bibliotecarias y en el uso de la colección. Acoger, orientar e informar son los tres pilares de los servicios al público en las bibliotecas según este autor. Para él la concepción habitual de los servicios de información no es válida, por lo que relaciona la información al usuario, con la recepción y la orientación en la biblioteca.

Es posible agrupar lo distintos servicios de información que se desarrollan en las bibliotecas en virtud de factores diversos. Una propuesta de sistematización de las distintas formas en las que se traduce la información al usuario es la siguiente:

Servicio de información	Descripción
Consultas de respuesta rápida	Resolución de cuestiones sencillas utilizando obras de consulta de la biblioteca
Consultas bibliográficas	Elaboración de repertorios bibliográficos sobre temas específicos y comprobaciones bibliográficas
Acceso al documento	Préstamo interbibliotecario, fotodocumentación, envío electrónico, etc.
Información sobre novedades	Boletines informativos, de adquisiciones, novedades editoriales, etc.
Difusión Selectiva de la Información	Entrega de información sobre novedades según los temas elegidos por los usuarios

⁶ Magán Wals, José Antonio. Los servicios de información y referencia bibliográfica: situación actual y aprovechamiento de los recursos. En *Tratado básico de biblioteconomía*. 2ª ed. Madrid: Editorial Complutense, 1996, p. 343-366.

⁷ Calenge, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer: l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris: Cercle de la Librairie, 1996.

Orientación bibliográfica y documental	Guías de lectura, selecciones de documentos, asesoramiento bibliográfico, etc.
Asesoramiento técnico	Preparación de informes y recopilación de información sobre un tema
Formación de usuarios	Uso del servicio, de la colección, etc.

EL PERSONAL REFERENCISTA

Dadas las características de los servicios de información de una biblioteca, es necesario que éstos estén atendidos por profesionales especializados en la atención y resolución de las demandas de información. Por ello, es más aconsejable que los servicios de referencia estén gestionados por personal específico que se encargue de formar y mantener la colección de referencia, recibir las consultas, resolverlas y desarrollar los instrumentos que se consideren necesarios para informar a los usuarios.

El personal referencista debe reunir una serie de características, como ser un profesional con formación biblioteconómica, puesto que es necesario que se conozcan las técnicas y servicios bibliotecarios para informar adecuadamente sobre el uso de la biblioteca, los productos bibliotecarios y la colección, así como ser un profesional conocedor de la colección propia, tanto del fondo de referencia como del general, para saber donde encontrar la información buscada. Por otra parte un bibliotecario referencista deberá estar informado de las fuentes de referencia externas, para obtener datos que no pueden extraerse de la colección de la biblioteca.

Es importante que los encargados de los servicios informativos de las bibliotecas tengan capacidad de análisis y síntesis, para delimitar las consultas de los usuarios y para que las respuestas se ajusten a las preguntas; además, deben ser expertos en los sistemas de búsqueda y acceso a la información de las distintas fuentes empleadas para la referencia, para conseguir las respuestas pertinentes en el menor tiempo posible. Esto obliga a la familiarización con las nuevas tecnologías, para utilizar las fuentes de referencia electrónicas, para emplear procedimientos de información automatizados y para elaborar información electrónica (bases de datos, repertorios hipertextuales, etc.).

Un buen referencista debe conocer las necesidades informativas de los usuarios, a fin de poder elaborar bibliografías, guías u otros productos similares, con temas e informaciones de interés, y ser activo, ya que así podrá desarrollar métodos de información adecuados a los usuarios (correo electrónico, actualización bibliográfica). Como características personales, es necesario que se demuestre objetividad, para utilizar todas las fuentes de información disponibles y responder verazmente a las consultas sin omisiones ni errores deliberados; otro requisito es un nivel cultural medio alto, que permita poder atender y satisfacer todas las demandas de información que reciba el servicio. Además, se requiere una personalidad afable, que permita relacionarse con usuarios de cualquier tipo.

Para Thompsen⁸ las características del personal referencista pueden resumirse en una serie de elementos que considera imprescindibles: no prejuiciar las consultas, curiosidad, agilidad mental para cambiar el enfoque de una consulta, cultura general, buena memoria, capacidad para comunicarse con los usuarios, paciencia, creatividad; además esta autora

⁸ Thompsen, E. *Rethinking reference: the reference librarian's practical guide for surviving constant change*. New York: Neal Schuman, 1999, p. 25-29.

destaca como cualidad que el bibliotecario de referencia disfrute resolviendo las consultas de los usuarios.

EL ESPACIO DEL SERVICIO DE REFERENCIA

El diseño de un servicio de referencia requiere delimitar claramente tres aspectos: localización, condiciones físicas y equipamiento.

Los servicios de información de la biblioteca deben contar con un espacio específico para la sección de referencia. Este espacio debe estar bien señalizado y fácilmente localizable, por lo que se aconseja su ubicación cerca de la entrada principal de la biblioteca, así como de los catálogos y de la colección de referencia. La biblioteca debe tener un lugar para atender al usuario. Este punto se denomina mostrador de referencia y deberá estar diseñado para que albergue de manera cómoda todo el equipamiento necesario para el funcionamiento de esta sección: mesas, sillas, ordenadores, etc. Por lo general, se opta por un mostrador para recibir las consultas rápidas y por una mesa con sus correspondientes sillas para recoger las preguntas más complejas, como las búsquedas bibliográficas.

Dadas las características de este servicio el espacio tendrá dos zonas con su respectivo equipamiento: la zona de atención al usuario, en la que se encuentra el mostrador de referencia y la zona de trabajo del personal, en la cual estará el mobiliario y los documentos utilizados por los bibliotecarios referencistas cuando no estén atendiendo al público. Este carácter mixto deberá ser tenido en cuenta por los arquitectos y diseñadores, dadas las particulares condiciones de comodidad, iluminación, temperatura, etc. Dependiendo de cómo esté orientado el servicio de referencia los espacios pueden estar unidos o ser independientes. Si la biblioteca considera oportuno separar la sección de atención al usuario de la unidad de información entonces habrá que situar un mostrador a la entrada, desde el cual se orientará al usuario sobre los requisitos para utilizar la biblioteca, sus secciones, servicios, etc. En este caso la sección de información podría ubicarse en otra parte de la biblioteca, a ser posible alejada de la sección de lectura en sala. El motivo es que la sección de referencia genera mucho tráfico, ya que los usuarios necesitan utilizar documentación constantemente y recibir indicaciones del personal referencista.

La colección de referencia estará dentro de esta sección o muy cerca de ella. Es importante que este fondo sea de libre acceso, para que los usuarios la utilicen de manera independiente según sus necesidades. De igual manera, es aconsejable que los terminales de consulta a los catálogos, a las fuentes de información en CD-ROM y en línea también sean de libre acceso, aunque, debido a las características de los equipos necesarios para su uso, es conveniente llevar un control de los ordenadores u otros equipos empleados en esta sección. Una parte de la colección de referencia deberá ser custodiada por el personal bibliotecario: fondo antiguo, ejemplares raros, literatura gris, folletos, etc. La causa de que estos documentos no sean de libre acceso es protegerlos de un eventual deterioro o daño que pudieran ocasionar su pérdida definitiva.

LOS INSTRUMENTOS NECESARIOS PARA EL SERVICIO DE REFERENCIA

Para que el servicio de referencia pueda cumplir sus objetivos es necesario que la biblioteca disponga de determinados instrumentos, tanto para el trabajo interno como para la recogida de consultas, la resolución de las mismas y su posterior entrega.

En cuanto al trabajo interno el número de herramientas dependerá de la especialización del servicio. Un equipamiento completo estará formado por instrumentos de comunicación (teléfono, fax, correo electrónico), instrumentos de consulta (colección profesional y de referencia) e instrumentos de difusión (reprografía, correo electrónico).

Por lo que respecta a los instrumentos necesarios para la atención al usuario, las herramientas más comunes son los formularios de toma de datos, en los cuales se consignarán las informaciones necesarias para que todos los aspectos de la consulta queden recogidos.

Generalmente, las preguntas de respuesta rápida no requieren ningún tipo de formulario, a no ser que se quiera llevar una estadística. El usuario formula su pregunta y el bibliotecario referencista la contesta. Sin embargo, este procedimiento es fundamental en las consultas bibliográficas, ya que es el mejor sistema para delimitar la demanda y poder resolverla correctamente.

Este tipo de formularios recogen los siguientes datos:

Identificación del usuario: por si es necesario ponerse en contacto con el mismo para aclarar algún aspecto de la consulta o para cualquier otra cuestión.

Datos temáticos: tema principal de la consulta y aspectos relacionados.

Datos económicos: en el caso de que el servicio no sea gratuito será necesario indicar la forma de pago, número de cuenta, datos fiscales, etc.

Datos complementarios: límites cronológicos, idiomas, número de referencias, aspectos que no interesan, etc.

Lógicamente, el instrumento fundamental en el servicio de referencia será la colección de referencia, concepto muy amplio que reúne a todas las fuentes de información que se empleen para responder las consultas de los usuarios.

FORMACIÓN DE USUARIOS EN EL USO DE LA COLECCIÓN DE REFERENCIA

El fin último de toda biblioteca es que su colección se utilice. Para alcanzar este objetivo es necesario que los usuarios conozcan la oferta de servicios y la organización de la biblioteca. Por ello, se deben desarrollar, en primer lugar, sistemas para informar a los usuarios sobre la propia biblioteca, tanto sobre sus características generales, como sobre sus servicios concretos. Además se organizarán otras actividades para informar acerca de servicios y colecciones específicas.

Todas las acciones que lleve a cabo la biblioteca para dar a conocer sus departamentos, su colección, sus instalaciones, etc., se engloban dentro de la denominada formación de usuarios, que puede plantearse de manera genérica, para dar a conocer la biblioteca: servicios, colección, etc. en sentido amplio. Las actividades más comunes de formación de usuarios desde esta perspectiva son:

- Folletos informativos: en los cuales se explicará los aspectos generales de la biblioteca: condiciones de acceso, localización, horarios, servicios, reglamentos, etc.

- Folletos específicos para las distintas secciones o servicios: préstamos, colección local, información y referencia, fonoteca, etc., donde se expliquen los principales datos de las secciones o servicios.

- Visitas guiadas a la biblioteca: para conocer la disposición, los servicios y cualquier tema de interés para los usuarios.

- Vídeos: donde se expliquen los aspectos más interesantes de la biblioteca.

- Cursos de formación de usuarios: organización de cursos breves en los que se explique la organización de la biblioteca, las técnicas bibliotecarias, el uso de la colección, los servicios, etc.

- Campañas publicitarias: uso de técnicas de marketing empleando carteles, anuncios publicitarios, aparición en la prensa y medios de comunicación, etc.

De la misma manera, la formación de usuarios se plantea para objetivos más concretos, como son el uso de determinados servicios o colecciones bibliotecarias. En este caso, se desarrollan actividades como las siguientes:

- Guías de la sección o servicio, donde se explique con detalle todo lo relativo a esa sección o servicio: usuarios, normativa, colección, horarios, etc.
- Guías de uso de los productos bibliotecarios: catálogos, bases de datos propias, etc.
- Guías de uso de determinados documentos: obras de referencia, CD-ROM, Internet, etc.
- Boletines bibliográficos y guías de lectura: selecciones temáticas de obras extraídas de la colección, ofreciendo su referencia, localización y breves comentarios.
- Boletines de adquisiciones: recoger los fondos que se han incorporado recientemente para darlos a conocer.
- Selecciones de obras: ofrecer críticas de obras recomendadas, sobre todo de novedades editoriales, a fin de que los usuarios las conozcan y utilicen.
- Exposición de novedades: disponer en un expositor las últimas obras incorporadas al fondo.
- Exposiciones bibliográficas: extraer de las estanterías obras con una característica común (autor, tema, lengua, etc.) para difundirlas.
- Cursos especializados de formación de usuarios: aprendizaje de aspectos concretos: uso de obras de referencia, catálogos, manejo de herramientas automatizadas, etc.
- Animaciones a la lectura: organización de actividades en torno a una obra concreta.
- Extensión bibliotecaria: organización de actividades diversas como presentaciones de libros, encuentros con el autor, proyecciones, representaciones teatrales, etc. Todas ellas encaminadas a dar a conocer la colección de la biblioteca.

Estas actividades específicas de formación de usuarios pueden aplicarse al servicio de referencia e información bibliográfica. En concreto, las actividades de formación de usua-

rios más útiles y las más empleadas en el servicio de referencia son los folletos explicativos del servicio, las guías de uso de las herramientas bibliotecarias (catálogos, sistemas automatizados), las guías de uso de fuentes de información, los boletines bibliográficos, guías de lectura y recomendaciones de documentos. No obstante, cualquiera de las actividades anteriores puede ser llevada a cabo por el servicio de referencia para difundir su colección y potenciar el uso de la misma.

En muchas ocasiones las actividades de formación de usuarios sirven, no sólo para difundir los fondos y servicios, sino también para mejorarlos, ya que se da la oportunidad al usuario para que opine sobre cualquier cuestión que afecte a la biblioteca. Por ello, es conveniente desarrollar sistemas de recepción de sugerencias, a fin de adaptar la biblioteca a las necesidades de los usuarios en cuanto a la disposición de las colecciones, la adquisición de obras, las normativas, la organización de actividades de formación, etc. La realización de actividades de formación de usuarios debe plantearse de manera organizada, especificándose una serie de aspectos como la finalidad de la actividad: qué se pretende conseguir; los usuarios: a quién va dirigida; las circunstancias o aspectos que influirán en la actividad (medios, tiempo, número de personas, nivel académico, etc.) y las actividades que se llevarán a cabo a partir de los criterios anteriores.

Es aconsejable informarse de qué actividades de formación de usuarios se han realizado en otras bibliotecas, para tomarlas como ejemplo o imitarlas. En Biblioteconomía es lícito, recomendable y útil copiar las experiencias positivas realizadas en otros centros.

TIPOLOGÍA DE LAS DEMANDAS DE INFORMACIÓN

Las preguntas que los usuarios realizan en el servicio de referencia pueden ser de tipos muy diversos. Distintos autores han establecido categorías de demandas de información planteadas en las bibliotecas.

Para Josefa E. Sabor⁹ “las preguntas que el público formula son, en esencia, de seis clases:

- 1. Sobre condiciones de admisión en la biblioteca, préstamo, uso de formularios, (...) y, en general, la conducta a seguir y la manera de formular con corrección las demandas*
- 2. Sobre el manejo de los catálogos*
- 3. Sobre el uso de los materiales bibliográficos*
- 4. Sobre datos concretos que necesita conocer, pertenecientes a las más diversas materias*
- 5. Sobre lecturas que debe o quiere realizar, sean para el estudio de un tema de su interés, para el aumento de sus conocimientos, o de carácter formativo y recreativo*
- 6. Sobre la forma de realizar tareas intelectuales: búsqueda de datos, investigaciones o tareas bibliográficas”*

⁹ Sabor, J.A. Servicio de referencia. En *Manual de bibliotecología*. 2ª ed. México D.F.: Kapelusz, 1984, p. 191.

Otros autores, como Bopp¹⁰, reúnen las distintas demandas planteadas por los usuarios en tres grupos:

a) información: el usuario pregunta al personal referencista cuestiones variadas con la intención de obtener una información. Las preguntas pueden ser: de respuesta rápida, consultas bibliográficas, solicitudes de préstamo interbibliotecario, etc.

b) formación: las consultas tendrían como finalidad aprender a manejar técnicas o productos bibliotecarios, o bien a utilizar determinados documentos, bases de datos, etc.

c) orientación: selección de fondos, recomendación de obras, etc., es decir, ayudar al usuario a elegir documentos de su interés.

Otra tipología de las demandas que se plantean en un servicio de referencia es la que propone Grogan¹¹:

Preguntas administrativas y de orientación: se trataría de cuestiones sobre la propia biblioteca, como el horario, el uso de determinados servicios, la localización de las secciones, etc.

Preguntas de autor/título: los usuarios preguntan por si una determinada obra está en la biblioteca.

Preguntas factuales: el usuario necesita conocer un dato o un hecho

Preguntas sobre determinadas materias: la consulta se centra en qué documentos posee la biblioteca sobre un tema de interés para el usuario.

Preguntas mutables: se denominan así las cuestiones planteadas cuando el usuario no sabe exactamente lo que necesita, por lo que la pregunta irá transformándose o delimitándose a medida que el personal ofrezca documentos o respuestas.

Preguntas de investigación: demandas especializadas que requieren una búsqueda exhaustiva para poder ser resueltas convenientemente.

Otras preguntas: preguntas inconsistentes, ilógicas, absurdas, etc. Los usuarios pueden plantear preguntas a las cuales es imposible responder, aún contando con una buena colección de referencia, ya sea por el contenido de la consulta o porque la pregunta no tiene una respuesta sencilla.

Preguntas sin respuesta: a pesar de que el servicio de referencia debe intentar contestar a todas las consultas que se formulen a veces no es posible resolverlas,

¹⁰ Bopp, R. E. History and varieties of reference services. *En Reference and information: an introduction*. 2nd ed. Englewood: Libraries Unlimited, 1995, p. 3-35.

¹¹ Grogan, D. *Practical reference work*. 2nd ed. London: Library Association, 1992, p. 36-49.

ya sea por el carácter de la propia pregunta o porque no se poseen fuentes de información para responderlas.

Todas las teorías anteriormente expuestas se refieren a consultas muy parecidas, variando únicamente la sistematización de los tipos de preguntas que cada autor menciona.

Puede establecerse una última división de las demandas de información que se reciben en una biblioteca, tomando como elemento de distinción el tipo de información demandada; de esta forma se podrían clasificar las demandas en información general, información de respuesta rápida e información bibliográfica.

Todas las cuestiones que se reciban acerca de la biblioteca pueden incluirse dentro del apartado de información general. Como se ha mencionado anteriormente, la información que los usuarios requieren acerca de la biblioteca suelen tratar de la organización de la biblioteca (horarios, secciones, condiciones, etc.); del uso de los productos bibliotecarios (catálogos, CD-ROM, etc.), de los sistemas de consulta de la colección de referencia y de la localización de la colección (disposición de los fondos, signaturas, etc.). Este tipo de preguntas son muy habituales en cualquier biblioteca. Deben ser atendidas con diligencia, para conseguir que el usuario utilice la biblioteca y consulte los fondos. Como ejemplo de este tipo de preguntas pueden ponerse los siguientes: *¿Tienen folletos de la biblioteca?, ¿A qué edad puedo hacerme socio?, ¿Puedo usar el carné de mi hermano?, ¿Cierran a mediodía?, ¿Dónde están los servicios de caballeros?, ¿Cuántas obras se prestan simultáneamente?, ¿Cómo se busca un autor en el catálogo?, ¿Cómo se consulta esta enciclopedia?, ¿Cómo se visualizan los registros en el OPAC?, ¿Dónde están las guías turísticas?, ¿Coloco las obras después de consultarlas?, etc.*

Como demandas de respuesta rápida se conocen aquellas preguntas acerca de temas ajenos a la biblioteca que solicitan datos concretos, los cuales pueden ofrecerse de inmediato consultando una fuente de información. Por lo general, corresponden a un esquema sencillo de interrogación (quién, qué, dónde, cuál, cómo, etc.). Incluso, muchas de ellas se responden simplemente con un sí o un no. Lo habitual es que estas preguntas sean formuladas por estudiantes, quienes las necesitan para sus trabajos; aunque pueden ser planteadas por cualquier usuario de la biblioteca. Ejemplos de este tipo de demandas son: *¿Quién pisó la luna por primera vez?, ¿Qué significa WWW?, ¿Dónde desemboca el Tormes?, ¿Cuál es el animal que corre más rápido?, ¿Cómo se dice “buenos días” en alemán?, ¿“Analfabeto” se pone con hache?, ¿Cuáles son las farmacias de guardia de hoy?, etc.*

En el tercer tipo, la información bibliográfica, se incluyen todas las preguntas que requieran una información más elaborada y el uso de distintas fuentes de información para poder contestar al usuario. La información bibliográfica es un servicio bibliotecario muy arraigado, consistente en ofrecer al usuario relaciones de documentos acerca del tema de su consulta. Tradicionalmente, estas relaciones son bibliografías en las que se recogen monografías, artículos de publicaciones periódicas, etc.

En la actualidad, esta información se debe completar con informaciones extraídas de bases de datos y páginas web. Las consultas de información bibliográfica requieren una entrevista con el usuario para delimitar la consulta al máximo, a fin de ofrecer información de utilidad para el mismo.

La información bibliográfica suele plantearse por motivos académicos o profesionales. Algunos ejemplos de este tipo de demandas son: *Información sobre Internet y bibliotecas, Obras sobre la vida social de Salamanca en el siglo XVI, Estudios sobre Augusto Roa*

Bastos, Artículos y libros sobre fútbol y psicología de masas, Bibliografía sobre el euro, etc.

También pueden ser consideradas como información bibliográfica las preguntas que los usuarios realizan con la intención de recibir asesoramiento a la hora de seleccionar documentos entre la colección de la biblioteca. En este caso la consulta puede ser genérica, es decir, para solicitar la recomendación de una obra sin especificar preferencias, o bien más concreta, detallando las materias u otros elementos sobre los que se quiere recibir asesoramiento. Ejemplos de estos tipos de preguntas son: *¿Y qué libro me leo ahora?, ¿Qué discos tenéis de música brasileña que estén bien?, ¿Merece la pena algún otro libro de esta colección?, ¿Cuáles son las mejores bases de datos legislativas?, ¿En las revistas de literatura encontraré algo sobre poesía española actual?, etc.*

RECEPCIÓN DE LAS CONSULTAS

La biblioteca debe garantizar que cualquier consulta o duda de los usuarios sea recogida. No todas se reciben de la misma manera, ya que, dependiendo de la demanda de información, se atenderá al usuario en un espacio u otro, se empleará más o menos tiempo y serán necesarios útiles diferentes para la resolución de las preguntas.

Las preguntas generales sobre el uso de la biblioteca (horarios, reglamento, sistema de inscripción, etc.) se suelen atender en el mostrador de recepción de la biblioteca. Son preguntas de fácil solución, por lo que no es necesario utilizar formularios para recogerlas ni emplear fuentes de información para responderlas.

Se trata de cuestiones que se reciben de manera oral y se contestan de igual forma, aunque en ocasiones vayan acompañadas de folletos explicativos. Por ejemplo: *A qué hora cierra la biblioteca?, ¿Abren los sábados por la mañana?, ¿A qué edad puedo ser socio?*

Las cuestiones que se planteen sobre la colección, el catálogo, etc., se reciben generalmente cerca de los fondos, los catálogos o los servicios bibliotecarios. Los usuarios interrogan al personal sobre el sistema de búsqueda del catálogo, la ubicación de los fondos, el método de consulta de una obra, las normas de préstamo, etc., cuando están al lado de los objetos o servicios que provocan la consulta.

En estos casos a veces es el personal quien debe preguntar sutilmente a los usuarios si necesitan información. Como los anteriores, este tipo de preguntas suelen realizarse oralmente y responderse de la misma manera. Ejemplo son: *¿Dónde están las obras de gastronomía?, ¿Cómo se busca una obra?, ¿Cuántas obras se prestan a la vez?*

Cuando las preguntas son más complejas se debe poner especial atención en la recepción de la consulta. Las demandas de información que no tengan por objeto la biblioteca, su colección o sus servicios deben ser atendidas en la sección de referencia. Allí se preguntará al usuario por su consulta mediante la denominada entrevista de referencia. Si las demandas son de respuesta rápida no será necesario emplear formularios para recoger las preguntas, a no ser que se quiera llevar un control o una estadística del tipo de demandas de información que se reciben en el servicio.

Las cuestiones más elaboradas requieren un formulario específico donde el personal irá anotando los distintos aspectos que delimiten el tema de la consulta. En muchas ocasiones las consultas especializadas pueden hacerse a distancia: correo postal, fax, teléfono, correo electrónico o formularios web.

Algunos ejemplos son la petición de bibliografías, datos estadísticos o factuales o la solicitud de Difusión Selectiva de la Información.

LA ENTREVISTA DE REFERENCIA

La mejor manera de recoger las consultas es mediante la entrevista de referencia; se trata de la conversación que el personal referencista mantiene con el usuario con la intención de delimitar y clarificar las demandas de información de éste. En esta entrevista el referencista va anotando las distintas facetas del tema de interés para que la respuesta se ajuste al tema de la consulta. El grado de profundidad de la entrevista de referencia dependerá de la consulta. Cuanto más especializado sea el tema planteado por el usuario más detallada será la entrevista.

Una entrevista de referencia completa deberá incluir las siguientes cuestiones:

- *Tema principal de la búsqueda y tema relacionados con el mismo.* El tema debe ser delimitado al máximo, excluyendo todos aquellos sobre los que el usuario no muestre interés. Es muy común que el usuario no tenga una idea clara acerca de qué es lo que le interesa y qué no, por lo que el personal debe hacer todas las preguntas necesarias hasta que la consulta esté perfectamente especificada.

- *Información que ya conoce el usuario.* Es importante saber qué datos, obras o autores ha manejado el usuario, ya que de lo contrario la biblioteca podría darle información redundante.

- *Objeto de la demanda.* Saber para qué quiere el usuario la información será útil para determinar el grado de especialización y en qué fuentes se realizará la búsqueda.

- *Profundidad o nivel de la información.* Hay que preguntar qué tipo de información va a ser útil para el usuario, a fin de eliminar aquella que por defecto o por exceso no se ajuste a las necesidades del usuario, ya sea por su nivel científico, por la exhaustividad de los datos, el grado de especialización o por cualquier otro motivo.

- *Cantidad de información.* En este punto se demandará sobre el número de respuestas que requiere el usuario. En ocasiones simplemente bastará con un número limitado de documentos, mientras que otras veces se necesitarán todas las referencias o datos que se encuentren.

- *Idiomas de la información.* En las búsquedas que se realicen aparecerán documentos en varias lenguas, por lo que habrá que preguntar al usuario qué idiomas quiere y cuáles no, a fin de eliminar directamente aquellas referencias que no va a emplear.

- *Límites cronológicos.* Dependiendo del tema de la búsqueda la fecha de la información será útil o no, por lo que habrá que establecer a partir de qué año quiere el usuario que se haga la búsqueda.

- *Formato de las respuestas y modo de recepción.* Preguntar si la respuesta se entregará en papel o en disquete y si el usuario la recogerá en la biblioteca o se le enviará por correo postal, fax o correo electrónico.

- *Importe económico.* Muchas consultas se resuelven únicamente en bases de datos o en servicios de información de pago, por ello hay que preguntar al usuario cuánto está dispuesto a gastar para la resolución de su consulta.
- *Tiempo de repuesta.* Urgencia del usuario por recibir la información y disponibilidad de la biblioteca para entregarla.

En la mayoría de estos apartados pueden ser empleadas dos tipos de preguntas: abiertas y cerradas. Las abiertas son aquellas en las que el usuario puede expresarse libremente para comunicar sus necesidades de información; mientras que en las cerradas únicamente podrá contestar a una de las opciones que le plantee como alternativa el personal referencista. Ejemplos de preguntas abiertas son las siguientes: *¿Qué tema le interesa?*, *¿Qué autores conoce?*, *¿Para qué necesita la información?* Ejemplos de respuestas cerradas serían: *Objeto de la consulta* (personal / estudios / profesional), *Número de referencias* (1 a 10 / 10 a 50 / más de 50), *Forma de recepción* (biblioteca / envío postal / correo electrónico).

No todas las entrevistas de referencia deben realizarse de la misma manera, ya que las consultas que se reciben son muy distintas entre sí. La entrevista debe adecuarse a la demanda de información¹²:

- **consulta rápida:** la entrevista se centrará en delimitar con la mayor precisión la consulta. Al tratarse de datos concretos se puede prescindir de formularios complejos, empleándose otros más sencillos en los que se anote un breve resumen de la consulta, si se cree necesario.

- **búsquedas especializadas:** en muchos casos las consultas requieren realizar una búsqueda compleja para localizar la información demandada. Este tipo de consulta necesita de una entrevista exhaustiva, en la que se delimiten todos los aspectos de la misma.

- **Difusión Selectiva de la Información:** la entrevista de referencia para la recogida de un perfil para Difusión Selectiva de la Información debe ser realizada con detalle, ya que los datos aportados por el usuario serán utilizados con frecuencia. Para establecer los temas de interés es necesario emplear los mismos tesauros o listas de encabezamientos de materias con los que se trabaje en la biblioteca para la descripción de los documentos, a fin de garantizar que se envía la información sobre temas que realmente interesan al usuario.

- **orientación bibliográfica:** la entrevista de referencia que tiene por finalidad orientar al usuario sobre títulos concretos debe centrarse en conocer los gustos de los usuarios y sus criterios de evaluación. En estos casos es útil preguntar por lecturas anteriores o autores predilectos. Si la orientación bibliográfica se realiza sobre obras que no son de ficción entonces será necesario conocer, además, el objeto de la consulta: lectura personal, trabajo, investigación, etc.

- **información a la comunidad:** los servicios de referencia atienden frecuentemente consultas sobre la vida administrativa, económica o sociocultural de la localidad. En estos casos es importante clarificar qué información se pretende, ya que es fácil confundirse de

¹² Sutton, E. D.; Holt, L. E. The reference interview. *En Reference and information services*. 2nd ed. Englewood: Libraries Unlimited, 1995, p. 36-54.

entidad. La entrevista de referencia dejará claro qué organismo es el que se busca y que datos se requieren sobre el mismo: dirección, horarios, gestiones, etc.

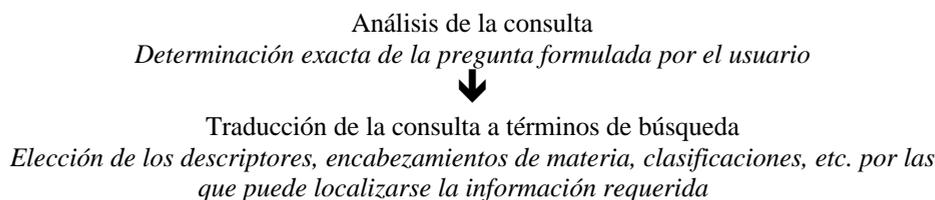
- **formación de usuarios:** cuando la entrevista de referencia se realiza para enseñar al usuario los servicios y técnicas bibliotecarios se partirá de una explicación del personal para, a continuación, responder las cuestiones que les vayan planteando los usuarios.

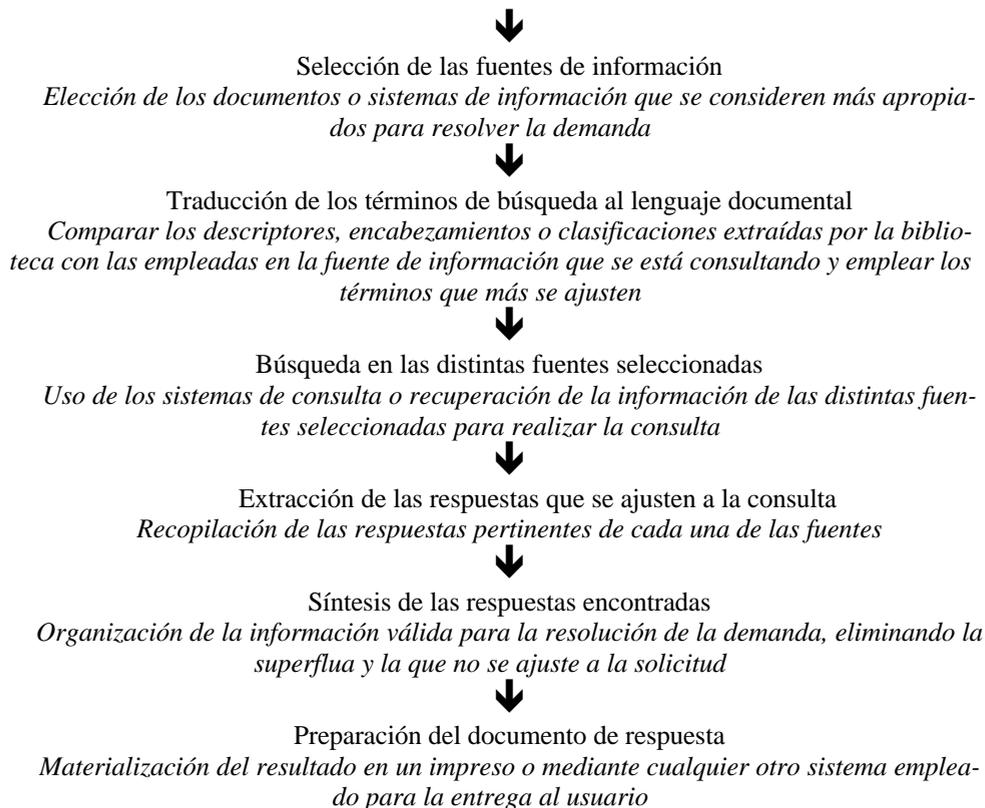
- **búsqueda en bases de datos:** la principal cuestión en la entrevista de referencia que se realice para consultar una base de datos es traducir el tema de la consulta a descriptores, empleando el lenguaje controlado de la base de datos que se esté interrogando. Además, se preguntarán todos los datos que delimiten la consulta: lenguas, período cronológico, número de referencias, etc. En el caso de que sea el usuario quien realice la búsqueda, la entrevista se orientará hacia aspectos técnicos y los sistemas de recuperación de la información.

- **atención telefónica:** cuando la consulta se realiza por teléfono la entrevista de referencia se debe comenzar por la identificación del usuario. Es preferible que, cuando sea posible, las preguntas sean cerradas, para delimitar cuanto antes las consultas. La estructura de este tipo de entrevista no difiere demasiado de las que se hacen en persona. Dado que pocas veces la consulta puede ser respondida en el momento, habrá que preguntar al usuario cómo se entrega la respuesta: con una nueva llamada, por fax, correo, etc.

- **atención por correo electrónico o WWW:** los usuarios tienen la posibilidad de comunicarse con la biblioteca mediante procedimientos telemáticos, ya sea a través del correo electrónico o mediante formularios en páginas web. Si la información se solicita por correo electrónico, entonces la biblioteca sólo debe esperar a que el usuario haga su consulta. Si su mensaje no es lo suficientemente detallado entonces la biblioteca preguntará todas aquellas cuestiones que necesite aclarar. En esta entrevista se debe determinar también cómo se entregarán las respuestas en caso de que sean voluminosas o de que la búsqueda requiera tiempo. Cuando la biblioteca pone en línea formularios para que el usuario realice sus preguntas, la formulación de la consulta se llevará a cabo rellenando cada uno de los apartados del formulario. A diferencia de los formularios impresos, los electrónicos son completados por los usuarios, por lo que habrá que explicar cada pregunta y pedir una dirección de correo electrónico o teléfono, por si se necesitase solicitar datos complementarios o especificar los que introdujo el usuario. Como en otras ocasiones, además del tema de la búsqueda, se deberá preguntar por el modo de recepción de la respuesta.

Una vez recogida la consulta a través de la entrevista de referencia se deberá proceder a su resolución. El sistema elegido para solventar la pregunta dependerá de la intensidad de la misma. No obstante se pueden marcar una serie de etapas en todo el proceso de consulta. De esta forma, el período que transcurre desde que el usuario plantea su pregunta hasta que ésta es respondida, aunque puede haber excepciones, pasa generalmente por las fases que se describen a continuación:





LA COLECCIÓN DE REFERENCIA

En el proceso de resolución de las consultas juegan un papel fundamental las fuentes de información de que disponga la biblioteca. Para que la sección de referencia sea eficiente se debe contar con una completa colección de referencia, además de tener destreza en el manejo de las mismas. Los útiles y procedimientos que habitualmente se emplean para resolver las preguntas de los usuarios son:

1. *Productos de la propia biblioteca.* Los catálogos, boletines informativos, bibliografías, guías de lectura y cualquier otro producto elaborado por la biblioteca serán de utilidad para resolver cuestiones planteadas por los usuarios. El archivo de las consultas que ya fueron respondidas será empleado para ofrecer esas respuestas a nuevos usuarios y para planificar actividades de formación de usuarios. Cuando las consultas versen sobre alguno de los productos bibliotecarios (catálogo, por ejemplo) el proceso de resolución consistirá en la formación en el uso de dicho producto o en la elaboración de materiales explicativos para el manejo de los mismos.
2. *Colección de referencia impresa.* Enciclopedias, diccionarios, anuarios, etc. son fundamentales para resolver cuestiones concretas (datos o hechos). Dependiendo de la es-

pecialización de la pregunta se utilizarán otras fuentes de información como las bibliografías o los índices. En todos estos casos los sistemas de consulta dependerán de la obra en cuestión y de la forma en que se tenga organizada la información. Será necesario conocer todos los aspectos relativos al uso de estos documentos y familiarizarse con el manejo de los mismos.

3. *Colección electrónica.* Las fuentes de información electrónicas, sobre todo aquellas que utilizan el CD-ROM como soporte, son de especial interés en los centros de información, debido a su capacidad de almacenamiento y a la facilidad para la recuperación de la información. Este tipo de fuentes de información son válidas sobre todo en las consultas especializadas, particularmente en las bibliográficas. Los sistemas automatizados de recuperación son cada vez más sencillos de manejar; por lo general, emplean sistemas de consulta intuitivos y permiten el uso de técnicas avanzadas de búsqueda, como los operadores booleanos o el truncamiento. Dada la variedad de softwares de recuperación existentes es necesario que el personal referencista conozca los que se utilicen en el centro, a fin de encontrar la información más útil en el menor tiempo posible.
4. *Sistemas basados en las telecomunicaciones.* Si la pregunta planteada por el usuario puede ser resuelta con una llamada de teléfono, el envío de un fax o un correo electrónico y la biblioteca no posee en su colección ninguna obra con la que responder la demanda, entonces se aconseja el empleo de estos sistemas de comunicación como una herramienta del servicio de referencia. Estos procedimientos se utilizarán para trasladar preguntas a organismos, servicios de información, empresas, etc., cuando el usuario requiera de ellos información que la biblioteca desconozca: dirección, gestiones, productos informativos, etc.
5. *Sistemas basados en Internet.* Internet es una gran fuente de información, de la que el personal referencista podrá valerse a menudo. En la actualidad hay millones de páginas web con información de utilidad. Las bibliotecas están utilizando esta información como parte de su colección, ya que es de acceso libre y universal en su gran mayoría. Entre las aplicaciones de Internet al servicio de referencia destacan el World Wide Web y las listas de distribución. El WWW es un sistema de acceso a la información muy simple que posibilita que cualquier persona u organismo introduzca documentos (páginas web) en Internet y que los mismos estén enlazados con otros documentos. El WWW está convirtiendo a Internet en un gran catálogo de recursos enciclopédicos donde encontrar información de cualquier tipo sobre cualquier tema. Por otra parte, las listas de distribución (también llamadas listas de discusión y listas de correo) se basan en la suscripción a un mismo grupo temático de varios usuarios de correo electrónico. Cada vez que alguno de esos usuarios mande un mensaje a la lista lo recibirán todos los demás. Al tratarse de listas centradas en un tema éstas se convierten en un buen lugar al que acudir cuando se quiera obtener información sobre el tema que ha provocado la lista. Para obtener mejor provecho de estos métodos de información por procedimientos telemáticos es necesario conocer los sistemas de uso de los mismos. En el caso de la consulta de páginas web habrá que saber manejar un navegador, emplear los sistemas de búsqueda y los principales directorios y recursos. Para participar en las listas de distribución es necesario conocer el sistema de suscripción a la lista, de envío de mensajes y las distintas opciones que se ofrecen en estos servicios.

6. *Sistemas informales*. Cualquier fuente de información es válida para responder una consulta. Es posible que el personal prefiera emplear métodos menos profesionales pero igualmente efectivos para obtener la información demandada. Toda fuente de información no incluida en los apartados anteriores podría considerarse como informal: preguntas a otros profesionales o a otras personas ajenas a la profesión, folletos, etc. La información encontrada de esta manera es válida, aunque deberá ser contrastada para evitar ofrecer al usuario una respuesta equivocada.

La sección de referencia empleará fuentes de información de todo tipo para la satisfacción de las demandas. Por lo general, se utilizan las colecciones impresas, por motivos de tradición y comodidad, aunque también las fuentes en soporte óptico y las accesibles en línea a través de Internet. Arturo Martín Vega¹³ recoge las siguientes categorías en cuanto a los documentos que formarán la colección de referencia:

- Información primaria: anuarios, atlas y mapas, biografías (fuentes), clasificaciones, diccionarios (glosarios, terminologías, tesauros, tesoros, vocabularios), directorios (proveedores de bases de datos, distribuidores de bases de datos), enciclopedias, estadísticas, manuales (handbooks, libros de texto y tratados), memorias (no biográficas), normas, patentes, prensa diaria.
- Información secundaria: bibliografías, bibliografías de bibliografías, bibliografías generales (internacionales, nacionales, regionales, locales), bibliografías especializadas (topobibliografías,...), bibliografías especiales (de incunables, de libros raros, de libros más vendidos, de manuscritos, de publicaciones oficiales, de tesis doctorales), catálogos (comerciales, de distribuidores, de editores, de librerías, de subastas), boletines de sumarios, boletines de índices, boletines de resúmenes, archivo vertical (publicidad, miscelánea, material efímero).

José Antonio Cordón realiza una división de las obras de referencia teniendo en cuenta el tipo de información que proporcionan¹⁴. En realidad, se realiza una clasificación para todo tipo de obras de referencia aunque fundamentalmente se hace mención de fuentes impresas:

- Obras de referencia de información directa o inmediata: «son aquellas que proporcionan directamente la información sin necesidad de tener que recurrir a otra fuente». Estarían en este grupo: enciclopedias, diccionarios, fuentes de información biográfica, directorios y guías.
- Obras de referencia de información indirecta o diferida: «no proporcionan directamente la información, sino la descripción de los documentos susceptibles de contenerla». Pertenecen a esta categoría: repertorios bibliográficos, catálogos, boletines de sumarios e índices.

¹³ **Martín Vega**, Arturo. La colección de referencia. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, sept. 1997, n. 48, p. 57.

¹⁴ **Cordón García**, José Antonio. Servicio de información y referencia. En *Manual de biblioteconomía*. Madrid: Síntesis, 1996, p. 268-270.

La biblioteca elaborará productos propios que serán de utilidad para informar a los usuarios: ficheros de autores u obras, dossiers de prensa, folletos explicativos, guías informativas, boletines, fichero de preguntas más frecuentes (FAQ), etc. Cualquier instrumento que se considere útil como fuente de información debe ser realizado por el servicio de referencia e información bibliográfica de la biblioteca.

En este apartado destacan por su utilidad las fuentes de información personales e institucionales. Se denominan así a las informaciones que se obtienen a partir de la consulta a personas o instituciones. Esto es útil cuando se requiere información sobre datos de una empresa u organismo, ya que lo más rápido es preguntar directamente a esa empresa o institución.

APLICACIÓN DE LA TELEMÁTICA COMO SISTEMA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

La denominación «información en línea» se emplea para referirse a los documentos o datos que pueden ser consultados por procedimientos telemáticos, es decir, a partir de las redes de ordenadores. Una red telemática es un conjunto de ordenadores conectados entre sí con la intención de compartir recursos e informaciones. A través de una red de ordenadores es posible utilizar programas que estén en otro ordenador, consultar documentos, tener acceso a servicios remotos (como la consulta a bases de datos o catálogos de bibliotecas) y comunicarse con otras personas.

Dada la estructura y el sistema de organización de Internet, esta red se ha convertido en una gran colección de documentos o, lo que es lo mismo, en una completa fuente de información. Los tipos de fuentes de información que pueden encontrarse en Internet¹⁵ son tan variados como la propia red. Una tipología de fuentes de información útiles para el servicio de referencia y que están presentes en Internet puede ser la siguiente:

- Buscadores y metabuscadores: sistemas de recuperación de páginas web recopiladas en una base de datos mantenida por una empresa o institución. Desde estos sistemas de acceso a la información presente en Internet pueden localizarse páginas web, correos electrónicos, direcciones, imágenes, programas, etc. Existen muchas variantes en este campo, ya que los buscadores pueden presentarse en combinación con otras fuentes de información en línea (como los índices temáticos). En la actualidad existen buscadores que realizan las búsquedas en varias bases de datos de páginas web simultáneamente; en este caso se habla de metabuscadores. La utilidad de estas fuentes de información es mayor cuanto más específica es la consulta.
- Índices temáticos y portales: directorios de páginas web clasificados siguiendo una estructura sistemática. Pueden abarcar todos los campos del conocimiento o estar especializados en alguna disciplina concreta. En muchos casos la organización de la información se realiza partiendo de criterios geográficos. Estas fuentes son útiles cuando se desea localizar información de un tema.

¹⁵ Véase Merlo Vega, J.A. Sistemas de acceso a la información telemática. *Scire*, julio-diciembre 1998, vol. 4, n. 2, p. 79-103.

- Selecciones de recursos: recopilaciones de páginas web y recursos de información presentes en Internet. No suelen seguir una estructura tan organizada como los índices temáticos, además de que se centran en una materia específica. El interés de esta fuente de información estriba en que suelen tratarse de selecciones realizadas por personas que trabajan en el mismo campo del conocimiento o profesional, por lo que supuestamente se habrán seleccionado los recursos de mayor interés y calidad.
- Bases de datos: sistemas de localización de información bibliográfica, estadística, factual, económica, legislativa, etc. Estas fuentes de información equivalen a las tradicionales bases de datos, con la diferencia de que el acceso a la información se realiza de forma remota, por medios telemáticos.
- Colecciones de referencia: páginas web que pueden ser empleadas del mismo modo que el fondo de referencia de cualquier centro de información: enciclopedias, diccionarios, biografías, etc. Además de recursos independientes existen excelentes recopilaciones de páginas útiles como fuentes de información y referencia.
- Catálogos en línea: consulta a los catálogos de bibliotecas y centros de documentación. Son abundantes los OPAC presentes en Internet, a los cuales se puede acceder a través del web o mediante una conexión telnet. La utilidad de estos catálogos es evidente para localizar información bibliográfica.
- Publicaciones electrónicas: diarios, revistas o textos digitales. Este tipo de documentos son interesantes como fuentes de información, ya sea general o especializada, puesto que presentan información actualizada y de fácil acceso sobre cualquier materia. Tradicionalmente las publicaciones periódicas han sido consideradas como uno de los sistemas más rápidos y eficaces para la propagación de la información y el conocimiento. Este carácter de inmediatez en la divulgación es ampliamente superado por las publicaciones electrónicas, con contenidos similares, pero más actualizadas y de consulta más rápida.
- Listas de distribución y grupos de noticias: recepción de informaciones a través del correo electrónico. Este servicio es empleado como fuente de información, ya que tanto en las listas de distribución como en los grupos de noticias se pueden obtener informaciones útiles de manera muy rápida. Incluso existen listas de distribución concebidas como fuentes de información electrónica, basadas en el intercambio de informaciones sobre recursos de interés accesibles en línea. Otra variante son los servicios de actualización bibliográfica, que en realidad consisten en la realización de una difusión selectiva de la información por medio del correo electrónico. Muchas empresas e instituciones envían periódicamente información sobre los temas elegidos por los usuarios.
- WWW: las páginas web institucionales, comerciales o personales ofrecen múltiples informaciones de utilidad. En muchas ocasiones se obtendrá más información desde las páginas elaboradas por una empresa, un organismo o una persona que acudiendo a cualquier otra fuente de información. La sencillez de los sistemas de edición de páginas web y las facilidades que ofrecen los proveedores de servicios Internet para albergar información en sus servidores ha posibilitado que existan cientos de millones de páginas web disponibles. La calidad de las mismas y su empleo como fuente de información vendrá determinada en última instancia por el usuario que las consulta.

Internet se ha convertido en un instrumento de incalculable valor para el servicio de información de cualquier biblioteca o centro de documentación. Nadie puede discutir la eficacia de Internet como medio y fin para localizar informaciones, hechos o datos. Hasta tal punto esto es así que los servicios de referencia de las unidades de información están incluyendo dentro de su colección un buen número de sitios web a los que acudir incluso antes de consultar las fuentes de información tradicionales. Muchos centros han seleccionado los sitios de referencia más útiles y los han puesto a disposición de los usuarios, tanto de su centro como de Internet en general, contribuyendo a dar acceso a la información requerida de forma inmediata. Existen en Internet decenas de páginas¹⁶ en las que se recogen lugares donde encontrar informaciones sobre un tema o un dato exacto, aunque son notables las diferencias en cuanto a la calidad de los documentos seleccionados, el número de los mismos, las tipologías, etc.

PRODUCTOS INFORMATIVOS ELABORADOS POR LA BIBLIOTECA

La biblioteca debe adelantarse a las consultas de los usuarios. Para ello se elaborarán una serie de productos informativos que se ajusten a las demandas recibidas en el servicio de referencia. El tipo de productos dependerá del grado de especialización de la biblioteca y, por tanto, de las necesidades informativas de los usuarios. Los productos que se pueden elaborar en este sentido son:

Boletines de novedades y/o adquisiciones: listados de los últimos documentos incorporados a la biblioteca y/o aparecidos en el mercado. La diferencia consiste en que los boletines de adquisiciones recogen únicamente documentos que están en la biblioteca, mientras que en los de novedades no tiene por qué, ya que puede tratarse de recomendaciones u orientaciones bibliográficas sobre obras que aún no han sido adquiridas por la biblioteca.

Bibliografías impresas y guías de lectura: realización de repertorios bibliográficos sobre temas de interés para los usuarios o de actualidad (conmemoraciones, acontecimientos históricos, científicos o literarios, etc.). Estas bibliografías pueden realizarse por indicación de los usuarios o por propia iniciativa del personal. Las guías de lectura suelen ser más informales, recogiendo sólo obras seleccionadas, mientras que las bibliografías son más exhaustivas y especializadas.

Dossiers de prensa: recopilación de noticias sobre un tema. Son de gran utilidad cuando tratan temas de actualidad, sobre los cuales no hay producción bibliográfica.

Tablones de anuncios: información local, institucional, cultural, etc. Este sistema de suministro de información tiene muy buena acogida, ya que suele ser un medio útil para ofrecer informaciones muy demandadas por los usuarios.

Difusión Selectiva de la Información: la biblioteca puede comprometerse a ofrecer periódicamente información sobre distintos temas a los usuarios que estén interesados.

¹⁶ Véase Merlo Vega, J.A.; Sorli Rojo, Á. Directorios de fuentes de información y referencia en Internet. *Revista Española de Documentación Científica*, julio/sept. 1999, vol. 22, n. 3, p. 411-416.

Para ello, se recogerán los perfiles informativos del usuario, en los cuales se expondrán cuáles son los aspectos de los que quiere ser informado.

Folletos de la biblioteca: la propia biblioteca suele ser un tema de los más demandados por los usuarios, por lo que es conveniente realizar folletos explicativos sobre la misma, sus servicios, el uso de los catálogos, etc.

FAQ (Frequently Asked Questions): la biblioteca puede ofrecer al usuario un archivo de FAQ o preguntas frecuentes. La función de las FAQ es informar sobre temas muy diversos ofreciendo preguntas planteadas por distintos usuarios, pero que pueden ser útiles para todos. Las FAQ pueden realizarse por escrito o bien ofrecerse dentro de la información web de la biblioteca.

Selección de páginas web: con la implantación del acceso a Internet como un servicio bibliotecario más se ha hecho necesario recopilar las páginas de mayor interés para los usuarios, ya sea por su contenido o porque desde las mismas se pueda localizar otras informaciones.

Listas de distribución: si la biblioteca dispone de correo electrónico para comunicarse con sus usuarios, como ocurre en las bibliotecas universitarias, otro medio de ofrecer información son las listas de distribución o correo. Los usuarios suscritos a estas listas recibirían la información que la biblioteca quisiese enviar: novedades, información bibliográfica, búsquedas temáticas, direcciones web de interés, etc.

LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE REFERENCIA

Todos los servicios y actividades llevadas a cabo en una biblioteca pueden y deben ser evaluados. El servicio de referencia es uno de los que con mayor motivo debe someterse a constante evaluación, ya que así se podrán corregir los defectos y se conseguirá más eficacia en el servicio. Existen varias razones por las cuales es aconsejable la evaluación del servicio de referencia¹⁷:

- asegurar que las tareas propias del servicio se están realizando correctamente
- necesidad de obtener el máximo rendimiento del servicio, tanto de cara a la institución de la que se depende, como hacia el usuario
- avance de las nuevas tecnologías, que provocan cambios en las formas de trabajar

Otra opinión es la Arturo Martín Vega, quien resume de esta manera la necesidad de la evaluación¹⁸: «*La evaluación tiene como objetivos principales, desde el punto de vista científico, obtener un conocimiento del funcionamiento general del servicio (observar si los resultados de las búsquedas son positivos o negativos), medir el grado de satisfacción de los usuarios y, desde el punto de vista administrativo, justificar las actividades realizadas*».

¹⁷ Massissimo, Àngels. *Avaluació de serveis de referència*. *Item*, 1994, n. 15, p. 104-117.

¹⁸ Martín Vega, Arturo. *La colección de referencia*. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, sept. 1997, n. 48, p. 81.

En definitiva la evaluación del servicio de referencia debe efectuarse, por una parte, para controlar la actividad que se está desarrollando en el servicio y, por otra, para comprobar la utilidad de la colección de referencia. Una vez extraídos y analizados los datos que controlan estos dos ámbitos de evaluación se contará con elementos para tomar decisiones, modificar los puntos débiles y aumentar la calidad del servicio. Además de los elementos que van a ser evaluados (servicio y colección), la biblioteca debe establecer claramente quién realizará la evaluación y cuándo es conveniente que se lleve a cabo.

Para que la evaluación sea más efectiva debe ser coordinada por un equipo de trabajo, por lo que una de las primeras acciones de la evaluación es formar el equipo evaluador. Cuando puedan existir problemas de relaciones laborales o se quiera tener una evaluación más objetiva es conveniente contar con los servicios de profesionales externos, que tengan conocimientos demostrados sobre la materia. La dirección del servicio también juega un papel importante en la evaluación, ya que a la misma le corresponde la coordinación del proceso. No es aconsejable que los órganos de dirección formen parte de los equipos de evaluación, a fin de garantizar la objetividad y neutralidad en el trabajo realizado.

El momento de iniciar la evaluación dependerá de la biblioteca, de la actividad del servicio de referencia y del uso que se esté realizando de la colección de referencia. Es aconsejable llevar un control periódico de ciertas actividades, como el número de consultas, aunque otras no es necesario evaluarlas más que en momentos concretos. La evaluación debe ser planificada convenientemente, estableciendo una período de tiempo mínimo y máximo para llevarla a cabo. Esto es necesario para que el servicio esté más centrado en los objetivos que se pretenden conseguir y para que los datos obtenidos no pierdan actualidad.

Las ámbitos que deben ser evaluados en un servicio de referencia de forma preferente son:

- *Servicio*: espacio, infraestructura, atención en el mostrador, consultas recibidas por otros procedimientos, suministro de documentos, formación de usuarios, etc.
- *Consultas*: cantidad, pertinencia, satisfacción de los usuarios.
- *Colección*: calidad, actualidad, costes, soportes, etc.
- *Personal*: aptitud, actitud, interés, etc.

Todos estos campos pueden ser evaluados de forma independiente, para lo que habría que establecer planes de evaluación específicos. También cabe la posibilidad de realizar una evaluación general del servicio, donde se controlasen todos los aspectos anteriores, aunque esto, por el tiempo y la dedicación que exige, es sólo aconsejable cuando esté manifiestamente demostrado que el servicio de referencia necesita un cambio de orientación.

El servicio de referencia puede ser evaluado de forma genérica mediante parámetros como el número de usuarios que emplean el servicio, en relación al número de usuarios reales y del número de usuarios potenciales; el número de preguntas realizadas en un período de tiempo y el grado de satisfacción del usuario en cuanto a la actividad general del servicio.

La evaluación del servicio de referencia puede basarse en indicadores. Los indicadores se pueden definir como “un elemento informativo del control del funcionamiento de una

actividad"¹⁹. Los indicadores cumplen una doble función, ya que, de un lado, tienen un carácter descriptivo, pues permiten comprobar el estado y evolución de la actividad y, por otro lado, tienen un carácter evaluador, ya que permiten valorar las causas y efectos que de ellos se derivan.

Los indicadores son indispensables para evaluar el rendimiento de la biblioteca y, por tanto, para establecer planes de mejora. Por lo general, los indicadores proceden de medidas cuantitativas, que ayudan a establecer los elementos que indican la efectividad de la biblioteca. Los indicadores de rendimiento se obtienen a partir de las medidas, que en realidad son indicadores de número, calidad, uso, utilidad, etc. A grandes rasgos, las medidas del rendimiento que se pueden establecer son²⁰: medidas del coste de inversión de servicios, medidas de la producción de los servicios, medidas de la efectividad de los servicios y medidas del ámbito de los servicios. De estas medidas se extraen los indicadores de rendimiento: indicadores de rendimiento operacional, indicadores de efectividad, indicadores de coste-efectividad e indicadores de impacto. En la mencionada obra²¹ se recogen una serie de medidas e indicadores específicos para el servicio de consulta e información. En cuanto a las medidas se detallan la de coste de inversión en servicios, de la producción de servicios y de la efectividad de los servicios. Por lo que respecta a los indicadores se ofrecen ejemplos de los cuatro tipos anteriormente expuestos.

También aportan una serie de indicadores las *Pautas para los servicios de referencia e información en bibliotecas públicas*²² de la Library Association. En las mismas se sugieren los siguientes indicadores:

Ámbito	Indicadores
Servicios y medios	<ul style="list-style-type: none"> - Horas de apertura - Número de puestos disponibles - Número de usuarios por puesto - Ocupación de puestos - Número de personal de información asignado - Ratio entre profesionales y no profesionales (personal de apoyo) en la plantilla - Porcentaje de horas totales de apertura en las que se ofrece asistencia profesional - Equipo: tipo y número - Equipo: proporción de tiempo total en el que está siendo usado y cuánto tiempo los usuarios tienen que esperar hasta que el equipamiento esté disponible
Uso del servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Visitantes en persona

¹⁹ Peón Pérez, J. L. Definición y planificación de la gestión bibliotecaria. En *Manual de biblioteconomía*, Madrid: Síntesis, 1996, p. 304.

²⁰ *Claves para el éxito: indicadores de rendimiento para bibliotecas públicas*. Barcelona. Eumo, 1995.

²¹ *Claves para el éxito ...* p. 112-115.

²² *Guidelines for reference and information services in public libraries*. London: The Library Association, 1999, p. 46-48.

	<ul style="list-style-type: none"> - Número de llamadas de teléfono, faxes y correos electrónicos - Usos remotos de la biblioteca - Uso de los recursos en la biblioteca
Consultas	<ul style="list-style-type: none"> - Número de consultas recibidas - Tiempo transcurrido hasta que una consulta es tratada - Llamadas contestadas tras un número determinado de tonos - Cartas, correos electrónicos, etc. contestados en X días - Materiales encontrados en el fondo propio en X minutos - Materiales encontrados en fondos externos en X horas - Satisfacción del usuario - Resolución completa de las consultas (consultas exactas, completas y relevantes)
Colección	<ul style="list-style-type: none"> - Ejemplares incorporados (nuevos y reposiciones) - Ejemplares eliminados - Gasto anual - Títulos de publicaciones periódicas empleados - Proporción entre la colección de libre acceso y acceso restringido - Exactitud en las estanterías (ordenación correcta)

EVALUACIÓN DE LAS CONSULTAS

Uno de los principales aspectos que se deben evaluar en los servicios de referencia son las demandas de información que los usuarios plantean. Según Lancaster²³ «dicha actividad se puede analizar de maneras distintas: número y tipo de preguntas recibidas; distribución de las preguntas por horas y días de la semana; tiempo empleado en proporcionar las respuestas; requisitos de personal para atender el servicio; fuentes utilizadas para responder las preguntas, etc. No obstante, una auténtica evaluación intentaría determinar el número de las preguntas que, entre las planteadas, se responden completa y correctamente».

En la evaluación de las consultas se valorarán una serie de aspectos cuantitativos: número de preguntas recibidas, número de preguntas buscadas, número de preguntas que se contestan, número de preguntas que se contestan completa y correctamente.

El control de estos datos es complejo en algunas ocasiones, sobre todo en lo que respecta al grado de satisfacción del usuario. Para anotar estos datos se debe contar con un formulario en el que se constate rápida y claramente datos descriptivos de la consulta (fecha, hora, procedimiento, tema, fuentes, tiempo de respuesta) y del usuario (nivel académico y grado de satisfacción).

²³ Lancaster, F. W. *Evaluación de la biblioteca*. Madrid: ANABAD, 1996, p. 167.

Los sistemas de evaluación mediante formularios plantean problemas como la actitud forzada del personal, que se sabe evaluado, o el tiempo que un usuario requiere para saber si la respuesta aportada es la que necesitaba. Por ello, se emplean otros sistemas como el estudio discreto. Se denomina así a la técnica que evalúa la capacidad de resolución de las preguntas por parte del personal y el grado de adecuación de las mismas a las expectativas de los usuarios. Este método parte del estudio previo de las consultas, contrastándolas con la colección, y con la participación de usuarios que, de acuerdo con los evaluadores, formulan las preguntas al personal, que desconoce que se le está evaluando, para después tomar nota de una serie de criterios de evaluación: rapidez en la respuesta, selección de las fuentes de información, adecuación de la respuesta, actitud y comportamiento, satisfacción del usuario, etc. Lógicamente, éste es un sistema que debe ser realizado con tacto, a fin de no provocar malestar entre el personal.

Para la evaluación de las consultas contestadas correctamente por el servicio de referencia es muy útil el indicador que a tal efecto recoge la norma ISO 11620:1998(E) sobre indicadores de rendimiento en las bibliotecas²⁴. Entre los indicadores propuestos interesa el B.2.6, sobre las preguntas realizadas en el servicio de referencia. El objetivo de este sistema de evaluación es calcular si el personal es capaz de cumplir los requisitos básicos para un servicio de referencia, es decir, de dar respuestas correctas a las preguntas que se le plantee. El alcance de este indicador es general, aunque, dada su metodología y los requisitos que implica, se está limitando a grandes bibliotecas, bibliotecas universitarias y científicas y a sistemas bibliotecarios.

La norma ISO 11620 define²⁵ este indicador como «el número de consultas contestadas correctamente divididas entre el total de las consultas planteadas». El método propuesto se basa en los denominados estudios discretos. Como ya es expuso, este sistema se articula en función de una serie de usuarios instruidos por el equipo evaluador para que planteen una serie de cuestiones seleccionadas a los encargados del servicio de información, quienes no sabrán que las preguntas son simuladas. Esto tiene la ventaja de que las consultas se atenderán de la forma habitual, ya que el personal desconoce que está siendo probado. El método discreto obliga a que los usuarios sean elegidos en representación a la comunidad de usuarios de la biblioteca. Del mismo modo, las consultas también deben ser seleccionadas convenientemente, sobre todo porque, en ocasiones, es difícil determinar si una consulta ha sido respondida correctamente o no. Las preguntas que pueden provocar respuestas ambiguas no deben ser planteadas en este modelo de evaluación, ya que implicaría inexactitudes en la tasa final.

La tasa de consultas contestadas correctamente se determina mediante la fórmula siguiente, redondeando la cifra final hacia el número más cercano:

Número de consultas contestadas correctamente
<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/>
x 100 %

²⁴ ISO. *ISO 11620: Information and documentation. Library performance indicators*. Genève: ISO, 1998. La traducción de esta norma ha sido publicada en la *Revista Española de Documentación Científica*, en los números 2 y 3 del volumen 22, correspondiente a 1999.

²⁵ ISO. *op. cit.*, p. 40; o bien *Revista Española de Documentación Científica*, jul./sep. 1999, vol. 22, n. 3, p. 382.

Número total de consultas planteadas

Existen una serie de parámetros para medir la efectividad de las respuestas:

- Tasa de acierto o exhaustividad: porcentaje de documentos pertinentes encontrados en relación al número de documentos existentes sobre esa consulta.
- Tasa de precisión o pertinencia: relación entre el número de respuestas ofrecidas y las que son válidas o pertinentes.
- Tiempo de respuesta: tiempo transcurrido desde la formulación de la demanda hasta la resolución de la misma.
- Costes: valor de la información, tanto económico como temporal.
- Grado de eficiencia: calidad de la información ofrecida y su relación con los aspectos anteriores.

Para Juan José Fuentes²⁶ el indicador que mide el nivel de respuestas correctas es útil ya que «juzga la calidad de las transacciones de referencia en términos de adecuación y de cumplimiento de la información proporcionada», aunque también presenta algunos inconvenientes, como que no cuantifica la carga del trabajo del servicio de información, que reduce la complejidad de la transacción de referencia a ciertas cuestiones objetivas contestadas correcta o incorrectamente y que no dice nada acerca de la percepción del usuario respecto al rendimiento/resultado de la transacción.

EVALUACIÓN DE LA COLECCIÓN DE REFERENCIA

En buena parte, la calidad del servicio de referencia dependerá de su colección, entendida en sentido amplio, es decir, como la suma de las fuentes de información que el servicio puede utilizar para resolver una consulta. Por ello, la colección de referencia debe evaluarse a fin de conocer si el fondo de información es el adecuado en cuanto a su volumen, calidad, soportes y organización.

El volumen de la colección de referencia debe ser evaluado en relación al fondo total y al número de consultas recibidas. El porcentaje respecto al fondo total dependerá del tipo de biblioteca y del número de usuarios de la misma. Por ejemplo, en bibliotecas escolares se recomienda que los materiales de consulta asciendan al 70% de la colección²⁷, mientras que en las bibliotecas públicas se recomienda que, en circunstancias generales, los libros de consulta sean el 10% de la colección total²⁸.

Lo esencial en la evaluación de la colección de referencia es examinar la utilidad de los documentos con los que se cuenta para informar. Uno de los sistemas de análisis de las

²⁶ Fuentes, J.J. *Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información*. Gijón: Trea, 1999, p. 223.

²⁷ Baró, M.; Mañá, T. *Formarse para informarse*. Madrid: Celeste, MEC, 1996, p. 20.

²⁸ IFLA/IFAB. *Pautas para bibliotecas públicas*. Madrid: Dirección General del Libro y Bibliotecas, 1988, p. 70.

obras de referencia mejor estructurados es el que propone Marcelle Beaudiquez²⁹, quien divide el análisis en dos aspectos: análisis material y análisis intelectual. En cuanto al análisis material de la obra se estudiarán aspectos como la encuadernación o la tipografía. Por lo que respecta al análisis del contenido intelectual de la obra, en este caso se partirá de conocimiento del autor y del editor y se analizarán otros elementos como el estilo, la organización del contenido, la fiabilidad y exhaustividad del contenido o la actualidad y puesta al día del contenido.

Estos criterios de análisis son muy útiles para conocer si una obra de referencia puede ser adquirida y si sigue siendo útil o, por el contrario, es susceptible de expurgo. Asimismo, los parámetros anteriores permitirán elegir entre distintas fuentes de información con contenidos similares y optar por el soporte más adecuado a las necesidades del servicio de referencia de la biblioteca.

Una interesante opinión acerca de la evaluación de la colección de referencia es la aportada por Nolan³⁰, quien propone una serie de sistemas para esta labor. En primer lugar habla de la reacción del usuario de referencia, es decir, de si el usuario está contento con el fondo de este servicio. Otro sistema propuesto es la comparación de la colección que se posee con las listas de obras de referencia recomendadas por asociaciones e instituciones. Un tercer procedimiento es la comparación con la colección de referencia de otras bibliotecas. El último método de evaluación propuesto son los estudios de uso.

MÉTODOS DE EVALUACIÓN

Dependiendo del tipo de evaluación que se esté llevando a cabo y del producto, servicio o aspecto que se esté controlando, la evaluación deberá seguir unos procedimientos más generales o, por el contrario, desarrollar sistemas más específicos. Todo proceso de evaluación comporta una serie de etapas que se establecerán en la planificación de la actividad³¹. Antes de iniciar el proceso será necesario crear el equipo de evaluación o bien contratar a quien se vaya a encargar de la misma. Aquí se iniciará un período de preparación, a fin de delimitar las características del servicio y acordar todos los pasos y acciones que se llevarán a cabo. En la siguiente etapa se definirán los aspectos que se van a evaluar y se establecerán las medidas e indicadores que se van a utilizar. A continuación, se estudiará el sistema más adecuado para la obtención de los datos y se fijará un período de tiempo para la ejecución de la actividad evaluadora.

En la mayor parte de las evaluaciones se utilizan formularios para la toma de datos, tanto para los aspectos estrictamente cuantitativos como para las cuestiones que recogen las impresiones de los usuarios. En este caso habrá que adaptar los impresos al objeto de la evaluación. Los formularios son útiles cuando se quieren obtener datos numéricos como el número de usuarios que utilizan el servicio, el número de consultas o las bases de datos que se han empleado. La dificultad estriba en cómo plasmar las expectativas y la satisfacción del usuario. En este caso, las preguntas deben plantearse de forma sencilla y clara mediante respuestas cerradas, es decir, aportando variantes para que el usuario elija la que

²⁹ Beaudiquez, M. *Guide de bibliographie générale: méthodologie et pratique*. München: Saur, 1989. Traducido en *Educación y biblioteca*, 1992, n. 30.

³⁰ Nolan, C.W. *Managing the reference collection*. Chicago: American Library Association, 1999, p. 153-159.

³¹ Massissimo, À. *op. cit.*, p. 111-113.

mejor se acomode a sus impresiones. Los impresos que recogen información cualitativa (no numérica) pueden sustituirse por entrevistas directas con los usuarios, en los cuales se interrogará acerca de la colección, la organización del servicio, el personal, aspectos relativos a la situación del usuario, como su nivel académico, además de por las cuestiones relacionadas con el espacio y la infraestructura del servicio.

Existen otras técnicas que se pueden llevar a cabo para evaluar la biblioteca. Algunas siguen criterios muy estrictos basados en métodos de organización empresarial. Pueden emplearse métodos, como los estudios discretos antes expuestos, que requieren mucha preparación y precaución.

A veces, el mejor sistema de evaluación es el que parte de la observación. En este caso se estudiarían los hábitos de los usuarios: cuándo preguntan más, cómo utilizan la colección, cuánto tardan en encontrar un dato, etc. Esta técnica sólo servirá a efectos orientativos, ya que aporta pocos datos tangibles, además de requerir mucho tiempo.

BIBLIOGRAFÍA

- Aghemo**, Aurelio. *Informare in biblioteca*. Milano: Editrice Bibliografica, 1992.
- Calenge**, B. *Accueillir, orienter, informer: l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*. Paris: Cercle de la Librairie, 1996.
- Carande**, R.: *Automation in library reference service: a handbook*. New York: Greenwood, 1992.
- Cassell**, K.A. *Developing reference collections and services in an electronic age: a how-to-do-it manual for librarians*. New York: Neal Schuman, 1999.
- Clark**, J. M.; **Cary**, K. An approach to the evaluation of ready reference collections. *Reference services review*, 1996, vol. 23, n. 1, p. 39-43.
- Community college reference services: a working guide for and by librarians**. Metuchen, N.J.: Scarecrow Press, 1992.
- Continuing Education of Reference Librarians**. New York: The Haworth Press, 1990.
- Creer et gerer un service de reference**. Villeurbanne: Institut de Formation des Bibliothécaires, 1996.
- Ethics and Reference Services**. New York: The Haworth Press, 1982.
- Evaluation of Reference Services**. New York: The Haworth Press, 1985.
- Grogan D.**: *Practical reference work*. 2nd. ed. London, Library Association, 1992.
- Guidelines for reference and information services in public libraries**. London: The Library Association, 1999.
- Hogan**, D. R. Cooperative reference services and the referred reference question: an annotated bibliography, 1983-1994. *Reference services review*, 1996, vol. 24, n. 1, p. 57-64, 71.
- Katz**, W.A. *Cuneiform to computer: a history of reference sources*. Lanham, Md.: Scarecrow, 1998.
- Katz**, W.A. *Introduction to reference work*. 7th ed. New York: McGraw-Hill, 1997.
- Lamy**, J.-P. L'entretien de référence: une notion à introduire dans un enseignement rénové. *Bulletin des Bibliothèques de France*, 1998, t. 43, n. 6, p. 52-58.
- Librarians on the Internet: impact on reference services**. New York: The Haworth Press, 1994.
- Library instruction and reference services**. New York: The Haworth Press, 1984.

- Library users and reference services*. New York: Haworth Press, 1995.
- Magán Wals**, J.A.: Los servicios de información y referencia bibliográfica: situación actual y aprovechamiento de los recursos. **En** *Tratado básico de biblioteconomía*. 2ª ed. Madrid: Editorial Complutense, 1996, p. 341-364.
- Martín Vega**, A. La colección de referencia. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, sept. 1997, n. 48, p. 49-85.
- Massíssimo**, Á. Avaluació de serveis de referència. *Item*, 1994, n. 15, p. 104-117.
- Merlo Vega**, J.A.; **Sorli Rojo**, Á. Directorios de fuentes de información y referencia en Internet. *Revista Española de Documentación Científica*, julio/sept. 1999, vol. 22, n. 3, p. 411-416.
- Modern library technology and reference services*. New York: Haworth Press, 1993.
- Morales Campos**, E. *El servicio de consulta*. 2. ed. corr. y aum. Mexico, D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México, 1993.
- Moreno Torres**, R. El bibliotecario de referencia: técnica y entorno espacial. *Revista Española de Documentación Científica*, 1991, vol. 14, n. 3, p. 289-290.
- Nolan**, C.W. *Managing the reference collection*. Chicago: American Library Association, 1999.
- Obras de referencia: repertorio bibliográfico para bibliotecas públicas*. 2ª ed. Madrid: Tilde Servicios Editoriales, 1996.
- Opportunities for reference services: the bright side of reference services in the 1990's*. New York: Haworth Press, 1991.
- Papandrea**, V. A. Managing reference services in the electronic age: a competing values approach to effectiveness. *Reference librarian*, 1998, n. 60, p. 111-126.
- Personnel issues in reference services*. New York: Haworth Press, 1986.
- Philosophies of reference service*. New York: The Haworth Press, 1997.
- Puccio**, J.A. *Serials reference work*. Englewood, Colo.: Libraries Unlimited, 1989.
- Reference and information services: a reader for the nineties*. Metuchen, N.J.: Scarecrow Press, 1991.
- Reference and information services: an introduction*. 2nd ed. Englewood, Colo.: Libraries Unlimited, 1995.
- Reference service expertise*. New York: The Haworth Press, 1993.
- The reference library user*. New York: The Haworth Press, 1991.
- The reference sources handbook: (previously Printed reference material)*. 4ª ed. London: Library Association Publishing, 1996.
- Riechel**, R. *Reference services for children and young adults*. Hamden, Conn.: Library Professional Publications, 1991.
- The roles of reference librarians: today and tomorrow*. New York: Haworth Press, 1996.
- Rollán Malmierca**, A. El servicio de referencia y el bibliotecario referencista. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, jun. 1998, n. 51, p. 9-26.
- Sabor**, J. E. Servicio de referencia. **En** *Manual de bibliotecología*. 2ª ed. México D.F. Kapelusz, 1984, p. 191-213.
- Saint-Onge** J. Les services de référence et l'accès libre aux sources électroniques dans une bibliothèque de recherche. *Documentation et bibliothèques*, 1994, vol. 40, n. 3, p. 149-152.
- Schloman**, B. F. Managing reference services in an electronic environment. *Reference librarian*, 1993, n. 39, p. 99-109.

- Sloan, B.** Electronic reference services: some suggested guidelines. *Reference & User Services Quarterly*, 1999, vol. 38, n. 1, p. 77-81.
- Thompson, E.** *Reference and collections development on the Internet*. New York: Neal Schuman, 1996.
- Thompson, E.** *Rethinking reference: the reference librarian's practical guide for surviving constant change*. New York: Neal Schuman, 1999
- Torres Ramírez, I. de; Montes Montes, M.J.** El servicio de referencia en la biblioteca escolar. *Educación y biblioteca*, feb. 1991, n. 14, p. 57-60.
- Webb, S. P.** *Creating an information service*. 2nd ed. London: Aslib, 1992.