

CORDÓN GARCÍA, José Antonio. **Servicio de información y referencia**. En: ORERA ORERA, Luisa (dir.). Manual de Biblioteconomía. Madrid, Síntesis, 1996, cap. 14, pp.265-288.

## *Servicio de información y referencia*

La evolución de los servicios de referencia como un aspecto fundamental de la Biblioteconomía es bastante reciente. De hecho el término no aparece hasta 1890(1). La filosofía que inspira los mismos es la que encontramos en cualquier manifiesto, pronunciamiento o declaración que considera la biblioteca como un servicio a la comunidad, es decir, aquella que, inspirada en los ideales democráticos de socialización de la cultura, de distribución ecuanime del conocimiento, potencia todos aquellos procedimientos de orientación y apoyo al usuario en el uso de los recursos técnicos y humanos de que disponen los centros. Se trata, en definitiva, de posibilitar no solamente la difusión de la información sino, el aprendizaje acerca de los modos operativos mas eficaces de captación de la misma por parte de los miembros de la comunidad.

Aunque existe un acuerdo generalizado en la conveniencia de prestar este tipo de servicio encontramos diferencias de matices en cuanto a los procedimientos más aptos para llevarlo a efecto o en cuanto a los mínimos admisibles para la consideración de la existencia de un servicio de información como tal. Estas diferencias están motivadas por la tradición previa y las circunstancias socioculturales en las que se desenvuelve la unidad documental. Así por ejemplo el desarrollo considerable, a partir de la década de los 60 de la Instrucción bibliográfica como una forma novedosa de formación de usuarios tiene que ver con la democratización de la educación y el crecimiento del público lector, con la introducción de métodos de investigación científica en el curriculum formativo, y con la gradual secularización del conocimiento. Sin embargo esta instrucción no siempre ha sido prioritaria. Solo aparece cuando los bibliotecarios comienzan a abandonar la postura, eminentemente conservadora de meros custodios del saber y cuando el curriculum formativo va derivando desde la concepción eminente magistral del conocimiento hacia una pedagogía en la que los proceso auto formativos cobran cada vez mayor importancia.

En cierto modo el desarrollo de los servicios de referencia corre paralelo a la evolución de la propia concepción bibliotecaria. Podemos detectar un periplo que registra un movimiento inicial en el que el énfasis se centra en aquellos aspectos relacionados con la adquisición de material, es la época en la que se crean las grandes colecciones, para devenir en un interés hacia la organización y catalogación del mismo. Posteriormente el pensamiento de los profesionales se mueve desde un interés por la conservación hacia un interés por la difusión. Es cuando comienzan a florecer los servicios de referencia. Más tarde, de este interés por la difusión de la información se pasa a un interés por la metodología de la difusión. La instrucción bibliográfica es una manifestación de esta tendencia. Como indica Elizabeth Frick(2) el conocimiento de la metodología de acceso a la información protege al usuario de la mística y de la arbitrariedad de los procesos inexplicados. Actitud muy diferente a la meramente conservadora que revestían las bibliotecas en sus inicios, cuando la ayuda al usuario se limitaba a la simple orientación en la lectura o la respuesta puntual con respecto a algún problema de localización de una obra, pero todavía sin plantearse la necesidad de instruir al usuario en el uso de los fondos y recursos en general con que contaba el centro.

Pero es en la actualidad cuando estas cuestiones cobran mucha mayor importancia debido al proceso acelerado de innovaciones tecnológicas que nos sitúa ante las puertas de una auténtica revolución de inevitables consecuencias políticas, sociales económicas, experimentadas por la sociedad en general y por la biblioteca en particular que ha de dar respuesta a las nuevas necesidades de información originadas al hilo de estos procesos.

En la actualidad los servicios de referencia se han extendido, al menos como exigencia sentida, a todo tipo de bibliotecas, que deben de contar con personal especializado en el trabajo de referencia. Este se considera, genéricamente, como la operación de responder a las cuestiones planteadas por los usuarios utilizando el material de referencia con que cuenta la biblioteca (3). Esta consideración excesivamente amplia ha de contemplar entre sus operaciones servicios mucho más específicos como los de información al lector para el suministro de informaciones inmediatas o puntuales, orientación hacia otros centros de información que respondan mejor a sus necesidades, establecimiento de la documentación sobre un tema dado, cualquiera que sea el nivel intelectual de la demanda y la naturaleza de la documentación demandada, localización de un documento en otro organismo documental para facilitársela al usuario, etc.(4)

A la hora de contemplar el desarrollo de un servicio de referencia se han de considerar algunos pasos previos que facilitarán el desarrollo de la tarea de referencia o trabajo de referencia, sin las cuales esta no podría llevarse a efecto:

1.-) Selección y adquisición de una colección suficiente y apropiada de libros, folletos, publicaciones periódicas, mapas, callejeros, microformas, normas, patentes, informes, actas de congresos, tesis, etc. Esta primera condición en realidad insiste en la inevitable exigencia de una buena colección de materiales primarios cuya presencia en la biblioteca posibilitará el acceso a la información original. La cantidad y variedad de estos dependerán del tipo de biblioteca en la que nos encontremos ya que en función de este factor podemos demandar un mayor o menor nivel de especificidad en las consultas. El mínimo imprescindible lo constituyen las monografías y las publicaciones periódicas. Sin una adecuada colección de ambas es difícil que una biblioteca pueda proporcionar un adecuado servicio a sus usuarios, y menos aun, que pueda funcionar un servicio de referencia convenientemente. La presencia de otros materiales primarios como Tesis Doctorales, Memorias de investigación, Actas de Congresos y en definitiva aquellos que forman parte de la llamada Literatura Gris, o aquella que no circula por los canales convencionales de publicación (5), son más propios de bibliotecas especializadas y de investigación y por lo tanto igualmente imprescindibles en ellas.

2.-) Selección y adquisición de una colección suficiente y apropiada de obras de referencia tanto de información directa como indirecta.

Las obras de referencia constituyen el corazón del servicio de información y por lo tanto son el instrumento más habitualmente utilizado por el profesional para satisfacer y resolver los problemas planteados por los usuarios. Como señala Sabor(6) la tarea de definir la obra de referencia no es nada fácil. En términos generales se puede decir que es aquella que por sus objetivos, plan, ordenación, y forma de tratar los temas ha sido concebida para la consulta con fines de información, o la que remite a otras obras para conocer o ampliar un tema dado. Es decir aquella que ha sido elaborada para proporcionar una información directa o indirecta, lo más rápidamente posible, y cuya estructura facilita la consulta (7).

Es preciso diferenciar entre obra de referencia cuyo concepto nos remite a una obra concebida con el exclusivo fin de proporcionar unas informaciones específicas de la manera más eficaz posible, y Fuente de

referencia que son aquellos elementos que sin haber sido concebidos para suministrar una información específica pueden, en un determinado momento, erigirse en fundamentales para responder a una consulta. Por ejemplo imaginemos que estamos desarrollando una búsqueda bibliográfica sobre la segunda guerra carlista en España. Para buscar información sobre el tema podríamos consultar obras de referencia específicas como manuales de Historia de España, o Enciclopedias especializadas, concebidas para proporcionar información sobre el tema. Ahora bien, también podríamos consultar otras fuentes que pueden formar parte o no del fondo de la biblioteca que contribuyan a esclarecer o a aportar información interesante sobre la cuestión. En este sentido se podrían consultar obras como las Memorias de un Hombre de Acción de Pio Baroja, o los Episodios Nacionales de Pérez Galdós o una novela como Paz en la Guerra de Unamuno, o la trilogía de la Guerra Carlista de Valle Inclán. Son obras que no fueron creadas para proporcionar información sobre la Guerra Carlista a un investigador del futuro pero subsidiariamente pueden desempeñar esta función.

Si hubiéramos de resolver un problema relacionado con la Guerra Civil Española, continuando con los ejemplos, podríamos recurrir a innumerables obras de referencia esta, desde Atlas históricos hasta repertorios bibliográficos especializados. Pero también nos servirían otras obras que consideraríamos fuentes de referencia como el ciclo de novelas que Max Aub dedicó a la contienda con el título de El Laberinto Mágico, o Por Quién doblan las Campanas de Hemingway, el Homenaje a Catalonia de Orwel, las memorias de Corpus Barga, Leonardo Sciacia, o Pablo Neruda, serían igualmente interesantes.

Otro ejemplo: pensemos que estamos buscando información sobre la generación poética de 1950 en España. Para ello el instrumento más directamente utilizable sería una obra de referencia como una enciclopedia o un diccionario biográfico. Sin embargo también podemos encontrar importantes informaciones en las memorias de Carlos Barral (Años de penitencia, Los años sin excusa, cuando las horas veloces) o en las de Jaime Gil de Biedma (Retrato del artista seriamente enfermo) o en los Cuadernos de Velintonia de José Luis Cano.

Las obras de referencia constituyen un elenco variopinto y disperso por lo que a efectos de sistematización las podríamos dividir teniendo en cuenta el tipo de información que proporcionan:

- Obras de referencia de información directa o inmediata: son aquellas que proporcionan directamente la información sin necesidad de tener que recurrir a otra fuente. Por ejemplo si experimentamos en la lectura de una obra un problema de carácter terminológico lo normal es que acudamos a un diccionario general o especializado en donde, usualmente, encontraremos la solución. El diccionario funciona como fuente de información autónoma en la medida en que no es preciso recurrir a otras fuentes para resolver la consulta. Igual podríamos decir de una enciclopedia, independientemente de que además de suministrar la información deseada nos pueda remitir a otras fuentes para obtener información complementaria a través de la bibliografía que, ocasionalmente acompaña sus artículos.

- Obras de referencia de información indirecta o diferida: no proporcionan directamente la información sino la descripción de los documentos susceptibles de contenerla. Un repertorio bibliográfico o un catálogo no ofrecen la información en sí misma sino que informan acerca de las obras que presumiblemente contendrán la información buscada. De manera que el proceso de búsqueda se plantea a dos niveles por una parte identificación del documento a través del catálogo, repertorio o cualquier otra fuente, por otra consulta del mismo.

Obras de referencia de información directa

Enciclopedias: Etimológicamente la palabra enciclopedia procede del griego. Su significado es el de educación en círculo. Este término se utilizó durante muchos siglos para mencionar el ciclo completo de la educación, sin referencia alguna al sentido de libro u obra que pretendiese reunir todos los conocimientos humanos (8).

Malcles la define como una obra de síntesis que informa de los conocimientos adquiridos por la humanidad en un momento de su historia. Testigo de una civilización, de la que refleja las corrientes de opinión y pensamiento, sus aspiraciones y tendencias, traduciendo sus realizaciones. Sería el inventario de la civilización en una época determinada (9).

Alain Rey la considera como un discurso, fundamentalmente didáctico, que puede ser continuado, y entonces sometido a una organización interna a menudo jerarquizada, o bien truncado, y entonces ordenado

según unos criterios semánticos o formales. Este discurso está destinado a procurar, en el interior de una cultura y teniendo en cuenta una categoría de usuarios, un conjunto de informaciones ligadas a un universo de textos, proponiendo la imagen de un cuerpo de conocimientos, concernientes a las cosas o al lenguaje. Este discurso, finalmente, asume la forma material de un libro o de una serie homogénea de libros pero puede concebirse bajo la forma de un banco de datos consultable(10).

Diccionarios: Según el diccionario de la Real Academia Española es el libro en que por orden comúnmente alfabético se contienen y explican todas las dicciones de uno más idiomas, o las de una ciencia, facultad, o materia determinada.

#### Fuentes de información biográfica

Son aquellas que proporcionan datos o cualquier tipo de referencia acerca de la vida u obra de personas del pasado o del presente en diferentes campos de actividad. Las fuentes de información biográfica varían en función de la naturaleza de la información suministrada que puede ir desde la simple noticia biográfica, mero apunte o indicación de carácter factual que es la base para investigaciones más profundas, y que puede aparecer en cualquier tipo de obra, y la referencia biográfica propiamente dicha en la que se glosa la vida y obra de una persona o un colectivo adquiriendo una importancia cuantitativa que puede ir desde una página a varios volúmenes.

#### Directorios

El directorio se puede definir como una lista de personas o de organizaciones ordenadas alfabética o sistemáticamente, que proporciona direcciones, cargos, funciones y datos similares, de tal manera que permite al investigador localizar, identificar y obtener informaciones acerca de las personas u organismos existentes en una industria, mercado, grupo, sector de actividad o disciplina determinada.

Dentro del campo de la biblioteconomía y Documentación este término es aceptado para los instrumentos de descripción cuyo objeto son las bibliotecas y los centros de documentación, aunque para el

caso de los Archivos se emplea el término de Censo como equivalente a lo que es el directorio de bibliotecas y centros de documentación. El censo es fundamentalmente un instrumento de control. Nos permiten conocer el número total de archivos, el estado general de conservación de las fuentes en ellos depositadas, el equipamiento, accesibilidad, personal a su cargo, presentándolos en una panorámica general y sencilla. El censo incluye dentro de un marco geográfico amplio (nacional, regional, provincial) toda la diversidad de archivos existentes en el mismo.

Las Guías: pueden referirse, a diferencia de los censos, sobre los cuales se basan para su elaboración, a un conjunto de archivos con determinadas características específicas (eclesiásticos, nobiliarios), a un archivo en particular (Guía del Archivo General de Simancas), o a una sección (Guía de la sección del clero del Archivo Histórico Nacional).

La guía sería la descripción de un archivo o un conjunto de archivos indicando sus características fundamentales: Creación, vicisitudes, edificio, dependencias, , personal, servicios que presta; sobre la historia de la institución o instituciones cuyos fondos se albergan en el archivo; exposición sistemática de los fondos, de sus secciones, con indicación del volumen de unidades, fechas límite, modificación en los fondos por cesiones o adquisiciones; orientación bibliográfica sobre el archivo, pero sobre todo relación completa de los instrumentos de descripción sobre dichos fondos.

En todo caso las guías, que aunque genéricamente se suelen referir a las unidades de archivo, también pueden comprender bibliotecas u otro tipo de instituciones (por ejemplo Guía de la Universidad de Salamanca; o de la Universidad de Granada) siempre implican un nivel de descripción más profundo que el de los directorios o los censos, incidiendo sobre aspectos históricos, organizativos y estructurales en los que aquellos no entran.

Obras de referencia de información indirecta

Repertorios bibliográficos: Obras de consulta que se componen de noticias clasificadas según un orden determinado, cada una de las cuales supone la representación de un documento. Ahora bien, como señala

Bestermann, la mera recopilación de noticias no constituye una bibliografía sino que para que esta exista estas han de responder a un principio director constante.

Catálogos: Según el diccionario de la ALA un catálogo es un fichero de registros bibliográficos, creado conforme a principios específicos y uniformes de realización y siguiendo las directrices de una lista oficial de encabezamientos que describe el material de la colección. Una definición similar ofrece la norma ISO 5127 según la cual catálogo es un conjunto de noticias catalográficas de documentos de uno o varios fondos documentales, presentadas según ciertas reglas que permiten la recuperación o localización de tales documentos. De manera que un catálogo vendría a ser un inventario total o parcial de los fondos que se encuentran depositados en un lugar determinado. Esta constituye una de las diferencias esenciales con las bibliografías o repertorios bibliográficos. Es decir las anteriores describen una serie de documentos según un principio de ordenación determinado, documentos que no pertenecen a un fondo específico, y de los cuales no se da otra noticia que pueda conducir a su localización que la mención de la editorial que los publica. El catálogo al contrario es un instrumento que además de ofrecer la descripción bibliográfica de los documentos que contempla ofrece la posibilidad de localizarlos y obtenerlos, mediante la indicación precisa de su ubicación en un centro determinado y su colocación dentro de las colecciones del centro.

Boletines de sumarios: Obras de consulta que permiten la identificación del contenido de un grupo de publicaciones periódicas o de monografías, cuando estas tienen un carácter colectivo, mediante la representación de sus respectivas tablas de contenido o sumarios.

Índices: Son definidos por la norma ISO 5127 como un documento secundario que presenta una lista ordenada de términos elegidos que figuran en un documento con las indicaciones precisas para poder localizar este. Una de las tareas fundamentales en el proceso de la cadena documental es la de la indización, que forma parte de las operaciones del análisis documental, y que consiste en definir el contenido del documento mediante un conjunto de conceptos que especifican el tema o temas de que aquel trata, es decir se trata de extraer los conceptos fundamentales de los documentos analizados con objeto de facilitar su recuperación. La indización puede hacerse en lenguaje natural o libre, es decir, utilizando las mismas palabras o términos que figuran en el documento original, a las que se llama palabras clave. Pero cuando la indización adquiere su mayor



trascendencia es cuando utiliza un vocabulario controlado; es decir, cuando cada conjunto de sinónimos se expresa mediante un término único, estableciéndose relaciones de equivalencia con los demás, y resolviendo además los problemas de polisemia. A estos términos normalizados se les denomina descriptores. Así entendida la indización tiene por objeto asegurar la coincidencia entre el lenguaje utilizado por los emisores de información y el que utilizan quienes la buscan. El producto de la operación de indizar son los índices.

Una variedad de los índices tradicionales son los denominados Índices de citas. Constituyen uno de los instrumentos más eficaces y peor conocidos en documentación científica para la recuperación bibliográfica. Muy utilizados en el campo de la sociología de la ciencia para el establecimiento de sociogramas científicos así como para la evaluación de la productividad investigadora de un determinado colectivo es preciso detenerse en ello para analizar algunas de sus posibilidades para el interesado en las tareas documentales. Su función más importante es la de permitir establecer una relación entre los autores de un trabajo de investigación (autores citantes) y sus fuentes de inspiración (autores citados).

Cuando se elabora un trabajo científico no se parte de la nada, sino que todo autor utiliza un conjunto de trabajos previos que le servirán, en gran parte, para fundamentar las aseveraciones que expresa en el suyo, trabajos que constituyen los antecedentes o raíces de la investigación o reflexión desarrollada y cuya mención resulta inexcusable. El registro de estas fuentes representa el aparato crítico de una obra y su presencia en cualquier artículo o libro representa un rasgo de honestidad por parte del autor y de reconocimiento hacia la comunidad científica en la que se encuentra inmerso. Supone la representación de una de las características de la ciencia en la actualidad, esta es la necesidad del trabajo en grupo, aunque este sea diferido, pues únicamente a partir de las sucesivas aportaciones que se encadenan en el tiempo es posible el progreso científico. Pues bien, este reconocimiento se efectúa a través de las citas bibliográficas que podríamos definir como la mención que un trabajo recibe de otro publicado con posterioridad. Los índices de citas lo que hacen es, entre otras cosas poner en relación al autor citante con el autor citado, en la pretensión de que cuando dos o más autores citan una misma fuente ha de existir alguna relación temática entre ellos. Si es posible descubrir estos enlaces bibliográficos estamos en condiciones inmejorables de recuperar información pertinente sobre cualquier tema. Los volúmenes que publica el Institute for Scientific Information de Philadelphia, los Science Citation Index, Social Science citation index y Art and Humanities Citation Index sirven para este propósito.

Thesaurus. Es un dispositivo de control terminológico que permiten traducir los terminos expresados en lenguaje natural al lenguaje documental que opera en un contexto informativo determinado, llamese unidad documental o base datos. estableciendo las relaciones jerárquicas y asociativas, es decir de los niveles de especificidad y equivalencia existentes entre los mismos.

Al igual que ocurría con el supuesto anterior la presencia de unas obras u otras en una biblioteca dependerá del nivel de especificidad de la misma. De cualquier modo podríamos hablar de unas obras de referencia que son básicas en cualquier colección como son: Enciclopedias, Diccionarios, Directorios, Bibliografías y Catálogos. y otras que por su carácter mas especializado se ubicarán en aquellas bibliotecas dedicadas fundamentalmente a la investigación tales como Índices de citas, Índices, Repertorios analíticos de publicaciones periódicas, Boletines de sumarios, y Bibliografías especializadas.

Cuando hablamos de obras de referencia no estamos refiriendo, como indicábamos anteriormente, a obras que contienen información y que están estructuradas para suministrar esta. De manera que lo esencial en las mismas es su contenido y no el soporte en el que este quede registrado. De ahí que el servicio haya de considerar la necesidad de contemplar la selección de estas obras no solo en soporte papel sino también, y principalmente, en CD-ROM. Casi todas las obras más significativas, dentro del campo de la referencia figuran ya en este soporte, ideal por sus posibilidades de almacenamiento masivo de información y búsqueda combinada. De hecho ya existen algunas de ellas que únicamente se publican en este soporte. La carestía de estas obras, en cualquiera de los soportes en los que pueden figurar exige que el profesional esté en condiciones de poder valorar el interés y la calidad de las mismas para poder decidir si cumple con los requisitos imprescindibles para incorporarla a sus fondos, o si mejora las características de alguna de las que ya posee para proceder a sustituirlas. Los conocimientos acerca de los aspectos que han de evaluarse en cualquier obra son esenciales igualmente para optar entre dos o más obras que proporcionando informaciones similares, o que habiendo sido realizadas con idénticas pretensiones revistan características diferentes en cuanto a su cualificación o tratamiento formal.

3-) Otro aspecto importante para el desarrollo y mantenimiento de un servicio de referencia es la creación de un archivo o una base de datos con la información acerca de las preguntas formuladas por los usuarios y las estrategias de búsquedas ya empleadas en la respuesta de cuestiones que puedan volver a plantearse.

Como indica Rosario Moreno (11) estas preguntas expresan tanto las necesidades de información de la comunidad a la que la biblioteca sirve, como las deficiencias, barreras y problemas que esta comunidad de usuarios encuentra en sus instalaciones, organización y productos bibliográficos. Su registro y estudio nos permitirán desarrollar una evaluación de la biblioteca en general y del servicio en particular. Según M. Seng (12) estas nos permitirán entre otras cosas:

- 1.- descubrir áreas en las que las preguntas de los usuarios indican deficiencias obvias en las instalaciones, en la colección, o en la preparación del personal.
- 2.- Alerta al personal sobre las nuevas categorías de usuarios y sobre la importancia creciente de las nuevas disciplinas.
- 3.- establecer una lista de preguntas hechas frecuentemente que se pueden usar para formar al nuevo personal.
- 4.- Justifica las nuevas adquisiciones.
- 5- Permite reunir buenos ejemplos de áreas en las que interesa o son necesarios programas de formación de usuarios.

5.-) Un aspecto final y fundamental del proceso de referencia es la instrucción a los usuarios acerca del uso efectivo de la biblioteca y de los materiales que contiene, entre los que los que se ha de prestar una especial atención a la enseñanza en el manejo de las obras de referencia que se poseen al objeto de que puedan realizar sus propias búsquedas bibliográficas. En el caso de una biblioteca universitaria, por ejemplo, se trata de que todos los estudiantes reciban instrucción en la cantidad correcta, durante el tiempo necesario, y con aquellos contenidos adecuados para sus programas individuales de estudios. Este apartado ha sido y sigue siendo considerado como la razón nuclear de la existencia de un servicio de referencia, al menos desde la década de los años 70 en que se configura un movimiento y una filosofía de apoyo al mismo en consonancia con las teorías de libertad participativa del individuo en sociedad, etc. nos vamos a detener con más detalle en él.

Aunque suele existir un acuerdo generalizado sobre esta cuestión no faltan voces que claman en contra de esta instrucción planteando la disyuntiva entre servir o enseñar. Puede darse, en ocasiones, un enfrentamiento de opiniones entre aquellos usuarios que únicamente buscan una respuesta rápida y eficiente a sus requerimientos, y los bibliotecarios que consideran imprescindible acompañar la búsqueda de alguna suerte de instrucción acerca de los recursos empleados y la metodología seguida. Se insiste en que pocos usuarios quieren convertirse en experimentados investigadores, ya que prefieren que se les proporcione un buen servicio realizado por el profesional en cuestión (13). Como señala Cindy Faries(14) aunque algunos bibliotecarios siguen considerando la instrucción bibliográfica como una “vaca sagrada” del trabajo de referencia, otros muestran su desacuerdo con este planteamiento. En un conocido artículo Tom Eadie destaca que lo que los estudiantes necesitan son mejores servicios de referencia en lugar de abundantes sesiones de instrucción bibliográfica. Según este autor “no estamos completamente seguros de que debemos educar a los estudiantes, de lo que si estamos seguros es de que debemos responder a sus preguntas”(15,16).

Además, recientemente se ha puesto de manifiesto la necesidad de que los propios bibliotecarios, a los que se les encomienda reiteradamente la obligación de enseñar a grupos de usuarios acerca del uso de los recursos con que cuenta la biblioteca, reciban igualmente instrucción sobre los mejores procedimientos pedagógicos para efectuar esta función(17). No basta la voluntad de transmitir un conocimiento si se desconocen los mejores sistemas para su transferencia. De ahí que, en numerosas ocasiones, fracasen programas de formación de usuarios por la falta de capacitación pedagógica del personal que los imparte (18). Recientemente se ha demostrado esta relación a través de una investigación desarrollada en la Universidad de Idaho. Se pretendía comprobar, por una parte, si los procedimientos de enseñanza influyen en la utilización de los recursos bibliotecarios y en la confianza de los estudiantes en su uso, por otra, si en los procesos cognitivos se ven afectados por la idiosincrasia de los mismos. Aunque este último parámetro no pudo ser comprobado, el resultado mas sorprendente de la investigación fue el alto nivel de relación encontrado entre las variables relativas a los rendimientos de aprendizaje y la descripción caracterológica de los bibliotecarios que impartían las enseñanzas (19)

Pero quizá el dato más significativo con respecto a esta actividad docente, considerada desde la década de los 70 como el corazón del servicio de referencia, lo constituya un fenómeno emergente como es el de la

aparición de un cansancio generalizado entre los miembros de la profesión dedicados a estas tareas(20). Impaciencia, irritabilidad, aburrimiento, cinismo, suspicacia, paranoia, desorientación, depresión y actitudes negativas(21) son algunas de las características que, en opinión de algunos especialistas, afectan a aquellos trabajadores que se encuentran en más estrecho contacto con el público, agudizadas cuando se trata de profesionales que comienzan su andadura laboral(22). La etiología y desarrollo de esta dolencia ha sido

El problema se agudiza aun más en una época en la que las invocaciones tecnológicas aparecidas en los últimos años, léase OPACs Y CD-ROM principalmente, introducen nuevos factores de malestar entre el público poco formado que se enfrenta cada vez con mayor ansiedad a estas tecnologías(24). Este Technostress se manifiesta, según Crain Brod, de dos maneras: mediante la resistencia para aceptar las innovaciones y, paradójicamente, en una muy especial forma de superidentificación con las mismas (25). Los usuarios, y como no, también los profesionales precisan, para reducir el nivel incertidumbre inherente a ellas recibir información acerca de las técnicas de búsqueda y de los diferentes protocolos existentes, dada la falta de normalización presente, cuando no sobre los más elementales problemas técnicos que pueden surgir en el curso de una búsqueda(26). Las nuevas tecnologías aumentan las responsabilidades docentes que los bibliotecarios han de asumir si no quieren que los usuarios, en palabras de Donald J. Kenney, aumenten su sensación de frustración (27). De ahí la necesidad de desarrollar programas adecuados de instrucción y como no de evaluar los mismos periódicamente con objeto de adecuar la dedicación de recursos a los objetivos perseguidos. .

Estas son algunas de la facetas del trabajo de referencia, y cuando han sido convenientemente establecidas, el profesional está en una inmejorable posición para proveer la información general y responder a las investigaciones particulares que demandan los usuarios. Esto constituye la fase final del proceso de referencia que puede ser definido como una sucesión de etapas a través de las cuales el bibliotecario de referencia discurre con objeto de responder, rápida, efectiva y económicamente a las cuestiones planteadas por cualquier tipo de usuario.

El proceso comienza con la recepción de la cuestión y finaliza cuando la respuesta ha sido dada, y sería el siguiente:

- 1.- Necesidad de información u orientación.
- 2.- Recepción de la consulta.
- 3.- Clarificación de la consulta por medio del dialogo. (Entrevista de referencia).
- 4.- formulación de una estrategia de búsqueda.
- 5.- Obtención de la respuesta.
- 6.- Evaluación la relevancia de la respuesta.
- 7.- Suministro de la información al usuario.
- 8.- Almacenamiento de la información para usos futuros(28).

El proceso de referencia será siempre el resultado de una compleja interacción entre el usuario, el bibliotecario referencista y las fuentes de información (29).

Comenzaría con la recepción de la consulta, que no es sino la expresión de una necesidad de información previa sentida por un usuario. Las preguntas formuladas por los usuarios pueden responder a muy diferentes criterios. En la literatura profesional nos encontramos con una gran cantidad de categorizaciones que se pueden resumir a tres:

1) Preguntas generales. Estas no serían en sentido estricto parte del trabajo que consideramos de referencia. Sin embargo se reciben inevitablemente en todo centro de información. Afectan principalmente a lo que es la organización interna del centro. Por ejemplo: ¿cual es el horario de la biblioteca? ¿ donde está el catálogo sistemático? etc. Requieren para su respuesta unos pocos segundos.

2) La pregunta factuales que requiere un diálogo mínimo y que puede ser satisfecha muy rápidamente. Se refiere tanto a las preguntas con las que se solicita un dato preciso para acceder a catálogos como a las preguntas conocidas como de referencia rápida, con las que se piden nombres, cifras, fechas, acontecimientos, etc. Ejemplos de este tipo de preguntas podrían ser: ¿cuál es el desarrollo de las siglas de este titulo de revista? ¿ En qué revista está incluido este artículo? ¿Qué significa exactamente misoginia? ¿Cual es el título de la última obra de Luis Mateo Diez? etc. normalmente el tiempo de respuesta oscilará entre varios segundos y varios minutos.

3) Preguntas de información bibliográfica propiamente dichas que requieren respuestas mucho más elaboradas y la utilización de mayor cantidad de fuentes. Pueden requerir horas o días de investigación y la utilización de fuentes de información internas y externas.

En las tres categorías establecidas hay un progresivo grado de complejidad, lo que lleva consigo que el tiempo de respuesta sea cada vez mayor, y que aumente tanto la cualificación profesional que se requiere para la respuesta como el tipo y el número de fuentes usadas. Además las preguntas pueden sufrir variaciones en el curso de la entrevista transformándose a medida que van surgiendo nuevas pautas o indicios, es lo que Mary Jo Lynch denomina preguntas mutables (*mutable question*.) o transacciones móviles (*moving transactions*)(30).

Aun cabría colegir un cuarto tipo de preguntas de carácter más deletéreo y menos preciso que las anteriores son las llamadas Preguntas residuales. Carecen de inconsistencia interna o al menos existe una dificultad evidente de encontrarla. Responden al tipo de ¿qué porcentaje de blancos van al cielo? o ¿cuáles eran los nombres más habituales en el cuaternario? ¿Cuáles son los nombres de los siete enanitos? (31). Será la habilidad del bibliotecario referencista la que proporcione una adecuada constatación al usuario, que de ningún modo debe salir desairado, de tales imponderables.

Una vez formulada la pregunta entra en juego la capacidad analítica del bibliotecario para intentar sistematizar, en una primera aproximación prospectiva, los componentes básicos de la cuestión. Jahoda, entre otros, llegó a la conclusión de que cada pregunta formulada consiste al menos en dos categorías de mensajes:

1. Aquellos que identifican la materia de la información deseada (lo que se da).
2. Aquellos que identifican la información necesitada propiamente dicha (lo que se desea)(32).

Richard L. Derr habla de Materia: términos que se refieren a un objeto en el mundo al que se le busca un tipo de determinación. Y duda: Expresión que identifica la determinación particular hecha, teniendo en cuenta la materia de la pregunta.

El paso siguiente sería lo que conocemos como Entrevista de referencia. El diálogo entre usuario y documentalista permite precisar los criterios de la búsqueda bibliográfica. Es decir un cierto número de puntos necesarios para obtener una respuesta satisfactoria. Existen un cierto número de interrogaciones normalizadas que permiten indagar en estos requerimientos. El punto de partida de las mismas son los llamados “seis hombres de Kipling”, es decir seis cuestiones que este autor registra en un poema de 1902 y que, posteriormente han sido tomados como referencia para especificar distintos tipos de interrogaciones. Estos son: Que, por qué, cuándo, cómo, donde, por quién. Bastante similares a los cinco filtros que establece Taylor para coronar con éxito el proceso de referencia Sin embargo antes de establecer los criterios de búsqueda es preciso que documentalista y usuario:

a). Precisen las necesidades de información. Muy a menudo la necesidad de información tal y como es sentida por el usuario no coincide con la solicitud que formula. Ello se debe a que el usuario no conoce con exactitud sus necesidades o no es capaz de expresarlas de manera adecuada. Existen abundantes experiencias que muestran que las diferencias son a veces muy acentuadas, entre una solicitud de información, según se presenta originariamente y su formulación después de una discusión a fondo con el especialista. Pero aun así, pueden subsistir diferencias apreciables entre la necesidad real de información y su expresión en una petición.

Belkin se caracteriza la necesidad de información como un estado de conocimiento anómalo. Refiriéndose a la existencia de anomalías o carencias en la percepción de una realidad concreta. Plantea un modelo que posteriormente es revisado por Kulthan según el cual existen cuatro niveles en el desarrollo de una necesidad de información: 1. nivel visceral: necesidad actual no expresada. 2. nivel consciente: descripción interna de la necesidad. 3. nivel formalizado: afirmación descriptiva. 4. nivel compartido: presentación de una pregunta en la unidad documental afectada.(33).

b). Definan los objetivos y la utilización de la búsqueda. Lógicamente no es lo mismo una búsqueda bibliográfica efectuada con fines de investigación por ejemplo la realización de una tesis doctoral, que una búsqueda para un trabajo de clase o para satisfacer una curiosidad personal. Así pues es necesario saber cual es la finalidad de la consulta ¿Una nueva investigación, bibliográfica, para poner al día su trabajo? etc.



c). Establezcan lo que ya sabe el usuario sobre la cuestión. Esto permitirá al documentalista contar con un punto de partida para iniciar la búsqueda bibliográfica, y por otra parte evita la duplicación de esfuerzos innecesarios en la recuperación de información ya conocida por el usuario, limitando por lo tanto la demanda.

d) -Resalten los aspectos en los que se esté particularmente interesado y aquellos otros que no son de interés y deben ser excluidos.

e). Señalen cualquier relación del tema con otros campos científicos que ayude a diferenciarlo y evitar confusiones

A continuación se pasa a la definición de los criterios de búsqueda que nos permitan establecer el nivel y la cobertura que ha de tener esta. Estos criterios son:

1.- El periodo que debe de cubrir la búsqueda. Es decir si esta debe ser corriente o retrospectiva.

2.- Las lenguas deseadas para la recuperación de la información. Esto permitirá limitar los documentos potencialmente recuperables.

3.- El tipo de documentos deseados: monografías, artículos, tesis, patentes, etc.

4.- La forma del producto deseado: Quiere la respuesta en forma de bibliografía?. En este caso ¿ debe ser simplemente selectiva, analítica, o sintética?.

5.-¿Está interesado además por los documentos mismos? Si es así como quiere consultarlos en el caso de que se puedan obtener: mediante préstamo, en el propio centro donde efectúa la consulta, en fotocopia, en microficha etc.?

6.- A partir de qué fecha quiere que se le remitan los resultados de la búsqueda?. Puede que el usuario necesite los resultados con urgencia y que la complejidad de la búsqueda impida suministrar estos con rapidez con lo que posiblemente no le interese que se lleve a efecto.

7.- Qué suma pretende dedicar a la búsqueda: de esto dependerá el que se puedan consultar más o menos bases de datos o el que no se pueda consultar ninguna, ya que toda consulta de carácter automatizado a una base de datos externa entraña unos gastos inevitables entre los que se encuentran los costes de conexión, de explotación de la base de datos y la tarifa estipulada para las referencias bibliográficas que se obtengan. Con la aparición de las bases de datos en CD-ROM estos gastos se pueden reducir considerablemente, puesto que la inversión se

efectúa en el momento de realizar la compra del producto pero las consultas que con el se desarrollen no implican gasto adicional alguno, excluyendo, claro está, los del consumo eléctrico del ordenador y el aparato lector. La aparición de estos nuevos soportes ha supuesto una paulatina disminución de las consultas externas en beneficio de la adquisición, por parte de los distintos centros, de las bases de datos más interesantes en virtud de la especificidad de sus colecciones. Últimamente, sin embargo, se está planteando la necesidad de pasar parte de las cargas presupuestarias inherentes a la compra de soportes ópticos a los usuarios que los utilizan y consultan, con objeto de paliar la disminución presupuestaria que afecta a todos los centros y que, de no mediar medidas de esta naturaleza, redundará en una disminución de la calidad de los servicios.

Cuando se han establecido los criterios de búsqueda y examinado los mismos se valora la compatibilidad de la solicitud planteada con las posibilidades y objetivos del fondo documental que gestionemos:

-La demanda puede estar fuera del dominio de competencia del centro con lo que el cliente deberá ser orientado hacia un centro apropiado

- El nivel de la cuestión puede ser incompatible con la especificidad del fondo documental. El cliente será orientado, al igual que en el caso anterior hacia otro centro.

- La cuestión puede ser completamente nueva para el documentalista que no sabe nada sobre la materia a pesar de que esta pueda estar cubierta por el centro.

- El nivel de la cuestión permite resolverla rápidamente sin tener que utilizar los útiles de búsqueda.

El siguiente paso lo constituye la búsqueda propiamente dicha para lo cual es imprescindible formular una estrategia de búsqueda que mediante unos procedimientos lógicos permita obtener los resultados deseados.

Una adecuada estrategia de búsqueda ha de contemplar los siguientes pasos:

A). Definir en una o varias frases cortas el tema sobre el que se desea recibir información.

B). Tras las frases cortas que representan con precisión los términos que le interesan al usuario pasaremos a buscar todos los conceptos contenidos en estas frases. Es preciso identificar los conceptos más significativos eliminando aquellos que tengan un contenido vago o impreciso o que representen aspectos secundarios y poco

significativos. Será preciso tener en cuenta las diversas formas de expresión de un mismo concepto como recurso alternativo para efectuar la búsqueda: sinónimos, variantes gramaticales etc.

Una vez establecida la lista de conceptos habrá que determinar el tipo de instrumento a utilizar es decir si vamos a utilizar un repertorio un catálogo, un boletín de sumarios etc. Lo normal es que se combinen distintos instrumentos.

Finalmente habrá que elegir el instrumento de búsqueda. En ese sentido habrá que tener en cuenta que la elección habrá de hacerse no en función de instrumentos idealmente definidos sino en función de los instrumentos que existen, y por supuesto en función de los instrumentos que posee el centro o que puede tener acceso. La preocupación principal ha de ser la de la eficacia, la rapidez y la economía de medios.

Cuando una búsqueda manual es insuficiente se puede recurrir a la búsqueda automatizada, bien sea en una base de datos externa, bien en CD-ROM. El procedimiento de búsqueda es similar al de la búsqueda manual:

En primer lugar se define la pregunta precisando el tema de búsqueda, con la ayuda de una serie de preguntas.

Después se pasa al análisis de la consulta, dividiendo esta en conceptos representativos, eliminando los términos vagos o imprecisos. Esta etapa es muy importante y la calidad de los resultados finales depende de la misma. Después habrá que elegir la base de datos adecuada atendiendo al nivel cultural del usuario, a sus necesidades, al punto de vista de la búsqueda, a los temas que le interesan, mediante los directorios de bases de datos.

Una vez elegida la base de datos habrá que traducir los términos seleccionados por nosotros al lenguaje documental utilizado por la base de datos consultada. Para ello habrá que consultar el thesaurus o listas de términos empleados en la base. En algunos casos el thesaurus puede consultarse manualmente, pero lo normal es consultarlo en la misma base de datos.

Una vez identificados los términos en el thesaurus se interroga directamente al sistema por cada una de las palabras significativas de la pregunta. La respuesta del sistema es siempre un nº que indica el nº de documentos existentes en la base.

Una vez obtenidos los conjuntos documentales correspondientes a los distintos términos, se efectúa la ecuación de búsqueda que consiste en relacionar los distintos términos mediante los llamados operadores lógicos que son: O, Y, NO.

Cuando se han combinado los conjuntos se visualizan los datos obtenidos. Si se produce silencio informativo es decir si los datos obtenidos son muy pocos habrá que modificar la estrategia. Se buscarán más sinónimos o se efectuarán menos intersecciones. Si ocurre lo contrario es decir si se produce ruido informativo habrá que concretar aun más la búsqueda: bien eliminando descriptores, bien efectuando más intersecciones.

La eficacia de una búsqueda bibliográfica se cifra en la mayor o menor adecuación de los resultados a la petición de información.

El grado de éxito con el que el bibliotecario de referencia responde a preguntas de todo tipo es una medida de su aptitud para este tipo de trabajo, para el cual, indudablemente no todos tienen la misma capacidad. Las cualidades exigibles a un profesional dedicado al trabajo de información bibliográfica son las siguientes:

1.-) Adecuado conocimiento de las obras de referencia existentes sobre el tema o temas en los que está especializado su centro. Esto es el conocimiento de la estructura bibliográfica interna de la literatura científica.

Cada disciplina descansa sobre una única combinación de fuentes, en términos de la relativa importancia de los materiales primarios frente a los secundarios y de la naturaleza de estos en su conjunto. En la medida en que, como fuentes, están en forma escrita, esta combinación es considerada como la estructura interna de la disciplina interesada. Obviamente la estructura distintiva de cada campo temático tendrá un considerable impacto sobre las estrategias de búsqueda y consecuentemente sobre información bibliográfica.

Comprender el contorno de la de la estructura interna de la literatura en una disciplina determinada es fundamental para todo aquel que se dedique a los trabajos de referencia. Si se puede descubrir esta se comprenderá como se relacionan las informaciones que se generan con las fuentes que permiten controlarlas

bibliográficamente y por lo tanto facilitar su recuperación. Una precaución que es preciso adoptar con respecto a las fuentes de información es la convicción de que para todas las disciplinas no existen el mismo tipo de fuentes, y que aquellas que existen para un área temática, por ejemplo Psicología, no existen para otra como Historia. Igualmente el orden en el que se han de consultar las fuentes varía radicalmente dependiendo de la disciplina implicada.

Todos los profesionales con alguna experiencia son, al menos subliminalmente, conscientes de esta estructura, pero únicamente su racionalización y comprensión permitirá perfeccionar y mejorar el trabajo. La aproximación a esta estructura supone el conocimiento de la naturaleza e importancia tanto de las fuentes primarias como secundarias en un campo, es decir:

a) Relación entre unas y otras con especial énfasis en los instrumentos que sirven para controlar las informaciones primarias, poniendo especial atención en el ritmo de crecimiento de la literatura: que fuentes aparecen, producidas por quien, con qué frecuencia.

b) Conocimiento de la edad de los instrumentos y de las lagunas existentes en la red de fuentes posibles. Por ejemplo para las disciplinas humanísticas los instrumentos disponibles son en gran parte obsoletos y se sufre una gran carencia en cuanto bases de datos.

c) Conocimiento del orden lógico para explotar las fuentes de una manera sistemática en un campo de estudio particular.

d) Grado de prevalencia de las bases de datos y productos en CD-ROM en la disciplina.

2.-) Desarrollo del pensamiento analítico en la valoración de las preguntas formuladas por los usuarios. De hecho encontraremos que los usuarios rara vez expresan correctamente sus necesidades de información cuando se dirigen al bibliotecario. Así un usuario puede preguntar ¿tiene algún libro sobre ferrocarriles? cuando lo que realmente necesita es saber cuándo se inauguró oficialmente la estación de Atocha. O preguntar acerca de la ubicación de los atlas en la biblioteca cuando lo que quiere saber es la latitud y longitud de Viena.

Ahora bien esto no significa que necesariamente haya que someter a los usuarios a una batería de preguntas absolutamente innecesarias, que reflejan más la pretensión del bibliotecario de lucir sus conocimientos que su deseo de suministrar una respuesta. Justamente apoyándose en la frecuencia con que

vemos aparecer estas actitudes algunos autores rechazan la utilidad de la entrevista de referencia al considerarla como un ejercicio de manierismo profesional más propio de vendedores de enciclopedias que de miembros de una profesión cualificada. Como indica Hauptman muchos bibliotecarios plantean una serie de farragosas cuestiones simplemente porque son ineptos, ineficientes, e incapaces de responder adecuadamente(34).

3.-) Habilidad para comunicarse con gente de diferentes edades, temperamento y habilidades. Es completamente diferente el tipo de usuario que encontramos en una biblioteca universitaria (estudiantes, profesores, investigadores) que el de una biblioteca municipal por ejemplo, en la que el público infantil requiere unas particularidades de tratamiento totalmente diferentes.

La relación entre usuario y bibliotecario no es de extrema importancia cuando se trata de resolver preguntas rápidas, factuales. Sin embargo el elemento personal es importante en el sentido de que si el usuario fue convenientemente tratado en la resolución de su problema, aunque este fuera simple es probable que vuelva en el futuro cuando necesite resolver cuestiones más complejas.

La casuística en la relación bibliotecario-usuario es inabarcable y dentro de la misma caben situaciones cuya solución se confía a unos principios y actitudes que por su carácter individual son difícilmente objetivables. A pesar de ello son muchos los intentos por establecer una normativa básica que registre unas pautas de conducta fácilmente observables cuando se discuten alternativas conductuales difícilmente resolubles. El planteamiento que es preciso formular es si existen los servicios de referencia completamente ecuanímenes, si todas las categorías de clientes son tratadas de la misma manera. Si este no es el caso la cuestión que es preciso exponer es si, como indica Hardy(35), este trato discriminatorio es correcto, si los bibliotecarios violan la ética profesional cuando establecen juicios de valor sobre los usuarios con el fin de determinar el nivel del servicio o el tipo de respuesta que les van a suministrar.

Está claro que estas situaciones sólo se producirán cuando dos valoraciones o concepciones, la del usuario y la del bibliotecario entran en conflicto. Existe un acuerdo unánime en la literatura profesional acerca de que lo importante en estos casos es prever estas circunstancias a través de la elaboración de unas directrices en las que el profesional pueda apoyarse para justificar una actuación y, en otro sentido, que le suministren la

orientación necesaria para resolver situaciones ambiguas. Han sido numerosos los códigos que se han elaborado al respecto. Pero estos revisten un problema en apariencia irresoluble. Los códigos suelen ser apodícticos, intentan suministrar reglas firmes y simples que eludan la ambigüedad y la interpretación. Pero los dilemas de carácter ético suelen presentar una perspectiva mucho más compleja que inutilizan la virtualidad de estos códigos excepto para situaciones que en la mayoría de las ocasiones reclaman más del sentido común que de la consulta del “libro de estilo” del servicio.

El papel del bibliotecario de referencia ha estado sujeto a un conocido debate, que todavía subsiste entre Robert Hauptman y John Swan. Hauptman sostiene un punto de vista contrario al que tradicionalmente incorporan muchos códigos y numerosos profesionales, según el cual los puntos de vistas particulares del bibliotecario nunca deben prevalecer sobre sus obligaciones. Hauptman reclama, por el contrario, la responsabilidad sobre las acciones individuales emprendidas en el servicio, que no han de ampararse, en última instancia, sobre la existencia de un código sino sobre el criterio y la lógica de la persona que las afronta. Para ilustrar esta postura publicó en 1976 los resultados de una investigación, ya clásica en la literatura profesional (36). En un periodo en el que el terrorismo doméstico constituía una noticia casi diaria, Hauptman solicitó información en varias bibliotecas acerca de mechas explosivas. Además este requerimiento iba acompañado con gestos e insinuaciones que pretendían sugerir que la información solicitada serviría para fabricar una bomba. Su petición fue satisfecha por casi todos los bibliotecarios sin que ninguno planteara objeciones de tipo ético. Según Hauptman el planteamiento de los profesionales es que hay que proveer la información sin formular juicios éticos acerca del uso de la misma.

Esta es la postura que, en cierto modo, defiende Swan y que representa el punto de vista más tradicional, que considera la significación ética del suministro de información por sí misma sin entrar en otras consideraciones. Rechaza las conclusiones de Hauptman y apunta que, adoptando tales actitudes, los bibliotecarios justamente demostraron lo contrario, es decir una auténtica dedicación ética a su trabajo, no rechazando la solicitud formulada. Hauptman no rechaza este planteamiento e incluso admite que si los bibliotecarios filtraran cada una de las solicitudes de información por la criba de sus juicios particulares, el servicio se convertiría en algo arbitrario y caótico, y los clientes jamás volverían. Pero rechaza una adhesión incondicional al criterio antes expuesto de difusión a ultranza de la información e indica que “Los usuarios y sus necesidades son sólo un factor de una compleja ecuación social que incluye a bibliotecarios, patrones y la sociedad en general...la primera obligación del profesional es la de ser consciente de las divergentes

posibilidades existentes y considerar, pensar y valorar las necesidades de los usuarios en consonancia con las de la sociedad” (37).

Estas son las posturas aun no resueltas en que se debaten los servicios de referencia cuando efectúan consideraciones de tipo ético: valorar el libre flujo de la información; considerar que esta ha de estar sujeto a una serie de principios. Esto último no deja de constituir, en cierto modo, una forma de censura sujeta a toda suerte de arbitrariedades ante las que usuario puede quedar absolutamente indefenso. ¿ Qué ocurriría si al frente del servicio se encuentra un fundamentalista de cualquier ideología?. Esto es un caso extremo, pero existen sin duda grados intermedios que revisten no poca gravedad y que han de hacernos reflexionar sobre el difícil equilibrio que ha de mantenerse para que coexistan los valores del profesional, del usuario y de la sociedad(38).

Todos estos desarrollos lo que subrayan en definitiva es que la biblioteca, como toda institución viva, esta expuesta a una serie de circunstancias conflictivas, incluso, yendo un poco más lejos, que la biblioteca, por su propia naturaleza ha de ser conflictiva, agónica si empleamos la significación unamuniana del término. Los conflictos son inherentes al trabajo bibliotecario y la adopción de soluciones con respecto a los mismos obliga a una actitud despierta para adoptar soluciones oportunas y eficaces. Como señala Ruth Fraley la creatividad, el pensamiento novedoso, el desarrollo de la profesión dependen de la destreza con que se resuelvan los conflictos(39)

#### Evaluación del Servicio de Referencia.

Uno de los aspectos capitales del servicio de referencia es el relativo a la evaluación. Es imprescindible medir la calidad real de un servicio situado en un marco socioeconómico, político y cultural cambiante , en el cual crecen las demandas de los usuarios y las inversiones tecnológicas emprendidas, así como la competencia de otros proveedores de información ajenos al contexto bibliotecario. Como indica Duckett no es suficiente presumir de un buen servicio y de una buena biblioteca, además es necesario probarlo (40). La relación entre los usuarios y la voluntad que estos tienen de satisfacer sus necesidades se establece, caso por caso y generalmente, al margen de las determinaciones y las exigencias impuestas originariamente a los documentos, cuando se trata de caracterizarlos en el interior de un estructura bibliográfica formalmente equipada para la recuperación documental. No sorprende por lo tanto que en su configuración no aparezca ninguna preocupación por la



incertidumbre y la dificultad en la que normalmente se encuentra quien acomete la labor de interrogar al sistema. Incluso cuando esta preocupación aparece como la motivación básica para explicar los procedimientos esenciales y responder a las preguntas de los lectores en función de los distintos niveles de complejidad y profundidad, los sistemas articulados no pasan de ser meras generalizaciones que inciden más en el método que en la medición y evaluación de los resultados finales (41).

Los problemas derivados de la dificultad de responder adecuadamente a las necesidades informativas de los usuarios y de arbitrar sistemas que den respuestas a las mismas son tratados recurrentemente en todas las publicaciones especializadas (42), al tiempo que son objeto de congresos, reuniones, encuentros etc.(43) El mundo de la información es en sí complejo y aproximativo, casual y desordenado en cuanto a la realidad que lo genera y lo utiliza o adopta. A fin de que tal constatación sin embargo devenga instructiva en sentido técnico, y que no sea un simple aforismo, es necesario individualizar aquellas particularidades que pueden ayudar a dominar favorablemente los fenómenos que en él se desarrollan, evaluarlas con objeto de permitir un más fácil acceso, una mayor disponibilidad y una mejor comprensión de los datos que los configuran.

Los criterios para la evaluación varían considerablemente según las filosofías y escuelas implicadas cuya diversidad se puede percibir incluso geográficamente. Existe una coincidencia en la valoración de que la parte nuclear del servicio de referencia la constituye la entrevista de referencia y que, por lo tanto, evaluando la calidad y eficacia de esta, se procede vicariamente a la evaluación del servicio, o al menos de la parte más significativa de este. Aunque la medida cuantitativa de las preguntas formuladas y respondidas puede constituir una aproximación relativa, serán los métodos cualitativos los que determinaran fehaciente el nivel de eficacia en estos supuestos.

Según Jennerich, frente a las medidas cuantitativas, que pueden ser definidas como estándares de comparación gracias a las cuales se puede determinar la desviación media con respecto a un estándar específico, las medidas cualitativas tienen como propósito determinar el valor de una situación particular(44). La observación complementada con la elaboración de cuestionarios acerca del nivel de satisfacción de los usuarios puede constituir un sistema ideal para lograr una dimensión de la virtualidad del servicio. Aunque como señala Childers(45) lo auténticamente dificultoso para medir la efectividad de un servicio de referencia es

la carencia de un sistema que calcule la dificultad de las preguntas de referencia. Las evaluaciones típicas solo consideran el grado de corrección de las respuestas o la satisfacción de usuario y bibliotecario con respecto a la respuesta dada.

Un intento de categorización de las preguntas ha sido efectuado por Brown (46) quien las diferencia en primer lugar por su nivel de complejidad, en segundo lugar según el formato deseado en la respuesta, ya que según este autor existía una relación entre este y las fuentes utilizadas. Robinson(47) mide el nivel de complejidad por la longitud de la pregunta y sus partes constituyentes, así como el tiempo de respuesta de las mismas en la idea de que aquellas preguntas más complejas requerían mas tiempo que las más simples. Ahora bien complejidad y dificultad no son términos exactamente equivalentes ya que el primero se refiere a la valoración que efectúa el bibliotecario sobre el esfuerzo requerido para su respuesta, en cuanto a utilización de fuentes etc. mientras que la percepción de la dificultad esta más en relación con la educación, experiencia, habilidad, familiaridad con las fuentes, accesibilidad de estas etc.

La satisfacción del usuario es otro de los sistemas empleados para medir la efectividad del servicio de referencia. Cuando hablamos de satisfacción nos referimos a las dos vertientes que puede revestir esta: Satisfacción material, esto es la coincidencia entre lo que el usuario ha solicitado y lo que recibe. Satisfacción emocional, es decir la impresión subjetiva del usuario acerca de la pertinencia de lo recibido (48). El problema es que estas dos ecuaciones del problema no siempre encierran una relación directa ya que no se implican necesariamente, pudiendo existir satisfacción emocional pero no material. De cualquier modo un alto grado de satisfacción emocional determina normalmente la vuelta del usuario para emplear el servicio, no pudiéndose decir lo mismo con respecto a la satisfacción material considerada aisladamente.

La satisfacción material se mide mediante los parámetros de relevancia, pertinencia, precisión y exhaustividad La relevancia mide la relación existente entre la respuesta y la pregunta formulada, la pertinencia mide la relación de la respuesta con la necesidad de información indicada por el usuario. La precisión mide la relación entre los documentos pertinentes recuperados y el total de documentos recuperados y la exhaustividad entre los documentos pertinentes recuperados y el total de documentos pertinentes existentes en el sistema. Lógicamente la valoración que hace el usuario del grado de satisfacción material en términos de utilidad validez de la información recuperada servirá para medir la precisión pero difícilmente la exhaustividad.

Para la medición de la satisfacción emocional el parámetro más eficiente es el de las expectativas, derivado de la psicología individual, del conocimiento personal del producto debido a la historia, experiencia e información facilitada en el curso del encuentro. Existen numerosos estudios que informan de la existencia de una relación directa entre expectativas y satisfacción.

Pero no basta con conocer los objetivos de la evaluación. Tan importante como esto es conocer los métodos más adecuados para desarrollar esta. En muchas bibliotecas se evalúan la cantidad de preguntas que se reciban en la biblioteca, particularmente útil para la gestión para decidir si el servicio es necesario o no, pero de escasa utilidad para los usuarios, puesto que no trata la calidad de las respuestas dadas por los bibliotecarios. Por ello estos necesitan medidas adicionales que les ayuden a controlar los aspectos de calidad del servicio de referencia. Son precisas medidas que comprueben la calidad del servicio entendiendo que este comprende un conjunto de factores implicados en el mismo(49) Las medidas han de ser fiables y permitir analizar la cantidad (cuanto), el tiempo (con qué rapidez), la exactitud (la corrección de las respuestas), la comprensividad (si logro el usuario todo sobre el tema), responsabilidad en lo referente a las necesidades del usuario ( es la respuesta dada lo que buscaba el usuario) y coste del servicio (cuánto vale el servicio)(50).

### Conclusiones

Los bibliotecarios han de trabajar duramente para asegurar que la biblioteca del futuro juegue un papel central en un mundo de la información en expansión y para que las habilidades, experiencias y conocimientos que poseen sean reconocidas, aprovechadas, y activamente sentidas por aquellos que necesitan de la información (51). En una época en la que ésta ha devenido la clave del éxito y del poder aquellos que conozcan como acceder a ella constituirán el núcleo mas valorado de una sociedad cambiante ya en marcha. Si se considera el acceso a la información como la esencia del conocimiento, la autentica estructura de cualquier actividad política, económica, social o cultural, la enseñanza de la metodología de acceso a la misma, como indica Elizabeth Frick, es un acto político, como debe serlo enseñar, defender, presionar, luchar y razonar por esta causa (52). Además es la única forma de anticiparse a las necesidades que van surgiendo suscitadas por los cambios de ritmo e innovación social(53), la mejor manera de preservar la libertad y el pensamiento crítico.

1. HIGGENS, G. (ed.). Printed reference material. 2nd. ed. London, L.A., 1984, p. 25. Aunque el término no aparece como tal hasta esta fecha sin embargo es posible detectar la filosofía que lo inspira unos años antes cuando Samuel Swett Green escribe su artículo “ The personal relations between Librarians and Readers” aparecido en Library Journal en 1876. Vease: FARIES, Cindy. Reference librarians in the Information Age: Learning from the past to control the future. En: Reference services planning in the 90s. Part II: Reference services: What, for whom, and how much?. TheReference Librarian, 1994, nº 43, p. 10. Rothstein, por otra parte afirma que sus orígenes se pierden en la antigüedad. Vease ROTHSTEIN, Samuel. The development of reference services through academic traditions. En Library practice and special librarianship.
2. FRICK, Elizabeth. Critical analysis as a pivotal act: Information literacy or Spinach?. En: Judging the validity of information sources: teachichn critical analysis in bibliographic instruction. Ann Arbor, Michigan, Pierian Press, 1991, p.2.
3. Buonocore lo define como la tarea que consiste, sobre todo, en un asesoramiento o ayuda, con indicaciones, consejos, datos, informes, etc., tendente a orientar al lector en la búsqueda del material bibliográfico de su interés (diccionario de bibliotecología). E.H. THOMPSON define la tarea de referencia como 1) parte de la tarea bibliotecaria que se ocupa de la asistencia a los lectores en la búsqueda de información, y en el uso de las fuentes de la biblioteca para el estudio y la investigación. 2) la tarea de un departamento de referencia. (Glosary of library term)
4. Estas operaciones contempladas por Marcelle Beaudiquez (Guide de Bibliographie General. Paris, K.G. Saur, 1989, p. 29) como propias de la bibliografía en la cadena documental son extrapolables a lo que serían funciones específicas de un servicio de referencia y por lo tanto componentes particulares de la tarea de referencia.
5. Vease: MORENO TORRES, Rosario. El acceso a la Literatura gris: Actas de congresos y Tesis doctorales. Boletín de ANABAD, 1986, nº4 p.672
6. SABOR, Josefa Emilia et al. Manual de Bibliotecología. 2ª ed. Mexico, Kapelusz, 1988, p.199.
7. BEAUDIQUEZ, M. Guide Generale de bibliographie: Methodologie et pratique. 2ª ed. Paris, Saur, 1989. p.33
8. SABOR, Josefa Emilia. Manual de Fuentes de Información. 3ª ed. corr. y aum. Buenos Aires, Marymar, 1978, p. 37.

9. MALCLES, L.N. Manuel de Bibliographe. 4ieme ed. rev. et augm. par André Lheritier. París, PUF, 1985, p. 173.
10. REY, Alain. Enciclopedias y diccionarios. Mexico, Fondo de Cultura Económica, 1988, p. 16-17.
11. MORENO TORRES, Rosario. El bibliotecario de referencia: técnica y entorno espacial. Revista española de documentación científica, 1991, 14 (3), p.289-290.
12. SENG, Mary. Reference services upgrades. Using patron's reference question. Special libraries, 62, 1978, p. 28.
13. Vease:VEANER, Allen, B. Conficts in value system. En: Reference services planning in the 90s. Part I: Overview. TheReference Librarian, 1994, nº 43, p. 6.
14. FARIES, Cindy. op. cit. p.17.
15. EADIE, Tom. Immodest proposals: user instruction for students does not work. Library Journal, Oct. 1990, nº 115, p. 45.
16. Si esto es así no sería excesivo formular programas de instrucción acerca del arte de preguntar, considerado como la más refinada manifestación de la inteligencia y actividad fundamental del entendimiento, imprescindible para aquellos que pretenden relegar cualquier iniciativa bibliográfica a la responsabilidad del bibliotecario. Sobre la inteligencia y el arte de preguntar Vease: MARINA, José Antonio. Teoría de la inteligencia creadora. Barcelona, Anagrama, 1993, p. 40.
17. En una investigación realizada con más de 100 bibliotecarios dedicados a la instrucción bibliográfica se encontro que: un 33% pensaban que su metodología para la enseñanza era inadecuada; un 21% expresaban una absoluta falta de confianza en sus capacidades docentes; un 64% Manifestaron una necesidad perentoria de mejorar sus habilidades didácticas; y un 30% habían accedido al puesto de trabajo sin conocer que la instrucción bibliográfica comportaba una parte de sus obligaciones. Vease: PATTERSON, Charles D.; HOWELL, Donna W. Library user education: Assesing the attitudes of those who teach. RQ, summer 1990, vol. 29, pp. 517-519.
18. Acerca de esta cuestión puede leerse el interesante artículo de: LAGUARDIA, Cheryl, et. al. Learning to instruct on the Job : Team-Teaching Library Skills. En: Reference services expertise TheReference Librarian, 1993, nº 40, pp. 53-62.

19. Vease: PRORAK, Diane; GOTTSCHALK, Tania; POLLASTRO, Mike. Teaching method and psychological type in bibliographic instruction: effect on student learnign and confidence. RQ, Summer, 1994, vol. 33, n°4, pp. 484-495.
20. En la investigación desarrollada por PATTERSON Y HOWELL, anteriormente mencionada se constató que un 40% de los bibliotecarios manifestaron que el cansancio constituía uno de sus principales problemas.
21. Vease: BECKER, KAREN A. The characteristics of bibliographic instruction in relation to the causes and symtoms of burnout. RQ, Spring 1993, vol. 32, n° 3, p.348-349.
22. vease: COLLINS, Bobbie L.; MELLON, Constance, A.; YOUNG, Sally B. The need and feelings of beginning researchers. En: MELLON, C. A. (Ed.). Bibliographic instruction: the second generation. Littelton, Libraries Unlimited, 1987, p,86.
23. Este autor describe como principal síntoma la imperiosa necesidad de dibujar imprecaciones en el cielo de la boca, en la propia, no en la del usuario, y la aparicion de expresiones tales como: ¡ oh no el/ella de nuevo!, si viene alguien más preguntándome por esta obra ¡ estallo ! y similares. ANDERSON, Charles. Reference anxiety. RQ, Winter, 1990, vol. 30, n°2, p. 173.
24. vease:CARAYON, Pascale; LIM, Soon-YEE. Stress in automated offices. En: Encycopedia of Library and Information Science. Vol.53 . New york, Dekker, 1994, pp. 314-330. Vease tambien: KUPERSMITH, John. Technostress and the reference librarian. The Reference Review, Summer 1992, p.p. 7-14
25. BROD, Craig. Technostress: the human cost of the computer revolution. Reading, MA, Addison-wesley, 1984, p. 16. Cit. por KUPERSMITH, John. op. cit. p. 8.
26. En una investigación desarrollada en la Universidad de Illinois acerca de las preferencias de los usuarios con respecto a la instrucción sobre el uso del CD-ROM, estos manifestaron las siguientes necesidades básicas a satisfacer: Desarrollo de estrategias de búsqueda, procedimientos de búsqueda, lógica boleana, y como usar adecuadamente el equipamiento. Para el desarrollo de esta instrucción manifestaron su preferencia por metodologías individualizadas con demostraciones en lugar de una enseñanza grupal. Incluso los usuarios mas experimentados en el uso de estos soportes expresaron las mismas preferencias. Vease: ALLEN, Gillian. CD-ROM training: what do the patrons wants?. RQ, Fall 1990, vol. 30, n° 1, pp. 88-95.
27. KENNEY, Donald J. Library instruction in the 1980s: Where has it been and where is it going?. En: MELLON, C. A. (Ed.). Bibliographic instruction: the second generation. Littelton, Libraries Unlimited, 1987, p. 196.

28. Prácticamente todos los autores coinciden en las fases del proceso aunque las denominaciones no siempre sean coincidentes. Por ejemplo Westbrook establece cinco acciones en este proceso que serían: Needing (necesidad); Starting (comienzo); Working (trabajo en la necesidad); Deciding (valor del resultado obtenido); Closing (conclusión). Vease: WESTBROOK, Lynn. User needs: a synthesis and analysis of current theories for the practitioner. RQ, Summer 1993 , vol. 32, nº4, pp. 541-549.

29. Brenda Dervin definió, en un esquema ya clásico en los estudios de transferencia de información, cuatro elementos fundamentales en la misma: El individuo que busca información o documentación, la expresión de la necesidad, las fuentes de información y la culminación del proceso, esto es las soluciones para esta necesidad. Igualmente identifica seis barreras que pueden aparecer entre estos cuatro elementos dificultando el proceso: 1. Dificultad de definir la naturaleza de las necesidades de información. 2. Desconocimiento de las fuentes de información por parte del individuo. 3. Este no posee la instrucción necesaria que le permita comprender la información que se facilita o, el individuo por razones de orden psicológico no puede aceptar que la información que se le suministra pueda resolver su problema. 4. Capacidad de las fuentes de información para satisfacer de manera aceptable y en plazos suficientes las necesidades. 5. Accesibilidad de los servicios de información. 6. Calidad de la información suministrada y fiabilidad de las fuentes. Vease: DERVIN, B. The everyday information needs of the average citizen: a taxonomy for analysis. En: KOCHEN, M; DONOHUE, J.C. Information for the community. Chicago, American Library Association, 1976, p.p. 19-20.

30. Citada por GROGAN, Denis. Practical reference work. London, Clive Bingley, 1979, p. 37,

31. Vease: ROLLAN MALMIERCA, Agustina. Planificación de un servicio de referencia para la Facultad de Traducción y Documentación. Memoria de Grado. Salamanca, Facultad de Traducción y Documentación. 1994.

32. Citada por GROGAN, Denis. Practical reference work. London, Clive Bingley, 1979, p. 46,

33. Vease: KULTHAN, Carol. Inside the search process: information seeking from the user's perspective. Journal of the American Society for Information Science, June 1991, nº 42.

34. vease:HAUPTMAN, Robert. The myth of the reference interview. En: Reference services today: from interview to burnout. New York, Hawoth Press, 1987, p. 49.

35. HARDY, Gayle J.; ROBINSON, Judith S. Reference Services to Students: A crucible for ethical inquiry. RQ, Fall 1990, vol. 30, nº1, p.83.

36. HAUPTMAN, Robert. Professionalism or culpability?: an experiment in ethics. Wilson Library bulletin, April 1976, nº 50, p.p. 626-627.

37. HAUPTMAN, Robert. Ethical challenges in librarianship. Phoenix, Oryx press, 1988, p. 3.
38. Vease: KOSTER, Gregory E. Ethics in reference service: Codes, case studies, or values? The reference review. Spring 1992, p 76.
39. FRALEY, Ruth. Introduction. En: Conflict in reference services. New york, Haworth Press, 1985, p. 3. En esta interesante obra se ofrece una detallada exposición de los conflictos que pueden ocurrir en el contexto bibliotecario manejando un variado elenco de enfrentamientos de criterios e intereses en relación a los recursos, a los costes, a los servicios y al personal de la biblioteca.
40. Vease DUCKETT, R. J. Reference libraries today. En: Encyclopedia of Library and Information Science. Vol.54 . New york, Dekker, 1994, p.324
41. En este sentido puede consultarse, entre otras, la obra de: MELLON, C. A. (Ed.). Bibliographic instruction: the second generation. Littleton, Libraries Unlimited, 1987, en la que se plantean los problemas derivados de la instrucción bibliográfica en diferentes contextos científicos, mostrando los rasgos diferenciales de cada uno de ellos pero sin entrar en un nivel de especificidad que permita resolver eficazmente los problemas que afronta el usuario. O. por el contrario, el conjunto de obras de iniciación a la bibliografía o al trabajo de referencia (Malcles, Higgens, Katz, etc.) en las que se ofrece una relación temática de obras de consulta pero con una escasa caracterización de las mismas que aporte un conocimiento pertinente para su eficaz utilización.
42. Al respecto merecen una especial mención publicaciones como RQ, de la Reference and Adult Services Division, sección perteneciente a la American Library Association, o como The Reference Librarian.
43. Un buen ejemplo de este tipo de reuniones fue el celebrado por el comité de estadística e investigación de la Reference and Adult services Division en 1991 en el que se perfeccionó el desarrollo de todo un programa de investigación para conocer las posibilidades y limitaciones de todo servicio de referencia e información bibliográfica. Vease:RETTING, James. Reference Research Question. Current Issues. RQ, Winter 1991, 31 (2), p.p. 167-174; WHITLATCH, Jo Bell. Research topics from the program: unanswered questions: Gaps in research on reference effectiveness. Current Issues. RQ, Spring 1992, 31(3), p.p. 33-337.
44. Vease JENNERICH, Elaine. Before de answer: evaluating the reference desk. RQ, Summer 1990, vol. 19, nº4, pp. 360-366.
45. Vease: CHILDERS, Thomas; LOPATA, Cynthia; STAFFORD, Brian. Measuring the difficulty of reference question. RQ, winter 1991, vol 31, nº 2, pp. 237-243



46. Vease: BROWN M. Diane. Telephone reference question: a characterization by subject, answer format and level of complexity. RQ, Spring 1985, vol. 24, p. 292.
47. Vease: ROBINSON M., Barbara. Reference services: a model of question handling. RQ, Fall 1989, vol. 29, p. 48-61.
48. Vease: APPLGATE, Rachel. Models of user satisfaction: understanding false positives. RQ, Summer 1993, vol. 32, n°4 p.p. 525-539.
49. Para Rao Aluri es preciso tener en consideración los siguientes factores: condiciones físicas, es decir infraestructura informativa, comunicación entre bibliotecarios y personal de la biblioteca y entre estos y los usuarios; colección de referencia; cualidades del bibliotecario referencista; totalidad de demandas llegadas al bibliotecario en su horario de trabajo; tecnología bibliotecaria; servicios técnicos; recursos de personal; Vease: ALURI, Rao. Improving reference service: the case for using a continuous quality improvement method. RQ, Winter 1993, vol. 33, n° 2 pp. 220-236.
50. Un análisis detallado de los procedimientos, formularios, y resultados de una evaluación es expuesto por WHITLATCH, Jo Bell. Reference service effectiveness. RQ, Winter 1990, vol. 30, n°2, pp. 205-220.
51. FARIAS, Cindy. Reference librarians in the Information Age: Learning from the past to control the future. En: Reference services planning in the 90s. Part II: Reference services: What, for whom, and how much? The Reference Librarian, 1994, n° 43, p. 22.
52. FRICK, Elizabeth. Critical analysis as a pivotal act: Information literacy or Spinach?. En: Judging the validity of information sources: teaching critical analysis in bibliographic instruction. Ann Arbor, Michigan, Pierian Press, 1991, p.4.
53. Vease: STEVENS, Norman. Anticipatory reference service: The way of the future? En: Reference services expertise TheReference Librarian, 1993, n° 40, pp.4-5 .

## BIBLIOGRAFIA

BEAUDIQUEZ, M. Guide Generale de bibliographie: Methodologie et pratique. 2<sup>a</sup> ed. Paris, Saur, 1989.

KATZ, B. Conflict in reference services. New York, Haworth Press, 1985.

CARRIZO, Gloria. et al. Manual de fuentes de información. Madrid, CEGAL, 1994.

GROGAN, Denis. Practical reference work. London, Clive Bingley, 1979.

GROGAN, Denis. Grogan's case studies in reference work. London, Clive Bingley, 1987.

HIGGENS, G. (ed.). Printed reference material. 2nd. ed. London, L.A., 1984.

Judging the validity of information sources: teaching critical analysis in bibliographic instruction. Ann Arbor, Michigan, Pierian Press, 1991.

MALCLES, L.N. Manuel de Bibliographe. 4<sup>ieme</sup> ed. rev. et augm. par André Lheritier. Paris, PUF, 1985.

MELLON, C. A. (Ed.). Bibliographic instruction: the second generation. Littleton, Libraries Unlimited, 1987.

Reference services planning in the 90s. TheReference Librarian, 1994, n° 43.

Reference services today: from interview to burnout. New York, Haworth Press, 1987.