

e-Ciencias de la Información

Revista electrónica publicada por la
Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información,
Universidad de Costa Rica, 2060 San José, Costa Rica

e-Ciencias de la Información

Revista electrónica semestral, ISSN-1659-4142

Volumen 4, número 2, ensayo 2

Junio - Diciembre, 2014

Publicado 1 de julio, 2014

<http://revistaebci.ucr.ac.cr/>

**ASPECTOS CONCEPTUALES PARA LA INVESTIGACIÓN DE LA
LABOR DE BIBLIOTECARIOS Y BIBLIOTECARIAS QUE
PROPORCIONAN SERVICIOS DE REFERENCIA**

Alejandro-José Unfried-González



Protegido bajo licencia Creative Commons
Universidad de Costa Rica

ASPECTOS CONCEPTUALES PARA LA INVESTIGACIÓN DE LA LABOR DE BIBLIOTECARIOS Y BIBLIOTECARIAS QUE PROPORCIONAN SERVICIOS DE REFERENCIA¹

Conceptual aspects for research on reference services in libraries

Alejandro-José Unfried-González²

RESUMEN

Para llevar a cabo una investigación bibliotecológica que tome como objeto de estudio las actividades agrupadas bajo el término referencia, es necesario reconocer la complejidad de dicho objeto y construir los conceptos adecuados para abordarlo. Precisamente, con el término referencia se designa una actividad bibliotecaria compleja que puede ser abordada, al menos, desde cuatro perspectivas distintas determinadas por el empleo de uno o más conceptos clave. El concepto trabajo de referencia permite abordar específicamente la labor realizada por personas que proporcionan servicios de referencia en una biblioteca. De esta manera se establece una distinción teórica relevante entre funciones realizadas por las personas y servicios ofrecidos por la institución, adscribiendo esta labor particular a una noción amplia que parece ser apropiada para su caracterización: la de asistir, la cual concede un lugar no solo a cada una de las funciones reconocidas tradicionalmente al personal del servicio de referencia, sino a su doble dimensión creativa y productiva, lo que plantea a su vez la posibilidad de un enfoque cualitativo de investigación.

Palabras clave: servicio de referencia, bibliotecarios de referencia, investigación bibliotecológica, investigación cualitativa, teoría

ABSTRACT

To conduct a library and information science research which takes as its object the activities grouped under the term reference, it is necessary to recognize the complexity of this object and build the right concepts to approach it. With the term reference a complex library activity -that can be addressed, at least from four different perspectives determined by the use of one or more key concepts- is designated. The concept of reference work allows to address the work of the reference librarian in providing service, which provides an important theoretical distinction between functions performed by people and services offered by the institution, and ascribes the activity to a broader notion that appears to be suitable to characterize it: the notion of assisting, which grants a place not only to each of the traditionally recognized reference and information service tasks but also to its creative and productive dimension, which in turn raises the possibility of a qualitative research approach.

Keywords: reference services, reference librarians, library science research, qualitative research, theoretical approach

Fecha de recibido: 31 de marzo del 2014 **Fecha de aprobado:** 12 de mayo del 2014

Fecha de corregido: 29 de mayo del 2014

¹ Este artículo es un producto derivado de la tesis de licenciatura *El servicio de referencia en la biblioteca universitaria: análisis a partir de los aspectos vinculados con la asistencia al usuario que busca información*, presentada por el autor en julio del 2013 en la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Universidad de Costa Rica.

² Universidad de Costa Rica. COSTA RICA. alejandrojose.unfried@ucr.ac.cr

1. INTRODUCCIÓN

El término *referencia* agrupa una serie de aspectos específicos propios del ámbito bibliotecario. Para designar a cada uno de ellos se han empleado, a su vez, distintos términos de carácter más delimitado. Esto sugiere que una operación fundamental para llevar a cabo una investigación bibliotecológica que tome como objeto de estudio las actividades bibliotecarias agrupadas bajo el término *referencia*, consistiría en reconocer, precisamente, la complejidad de dicho objeto y construir conceptos específicos apropiados para abordar sus distintos aspectos.

En este ensayo se realiza una interpretación del pasaje de Sabor (1984) en el que expone la distinción realizada previamente por Rees (1967) entre proceso, trabajo, fuentes y servicio de referencia, a los cuales considera aspectos fundamentales. A partir del análisis de dicho pasaje y de un cuerpo de literatura bibliotecológica sobre el servicio de referencia o consulta, en particular la obra de Bopp y Smith (2000), se proponen seis aspectos generales a considerar en la investigación de la labor de bibliotecarios y bibliotecarias que proporcionan servicios de referencia:

- 1) Entender *referencia* como un fenómeno complejo debido a que agrupa distintos aspectos y su complejidad se pone de manifiesto al emplear diferentes términos para referirse a cada uno de ellos;
- 2) dichos términos pueden ser empleados como conceptos y, de ese modo, es posible contribuir teóricamente en el desarrollo de investigaciones bibliotecológicas;
- 3) cada uno de dichos conceptos puede orientar distintas maneras de investigar el fenómeno *referencia*, algunas de las cuales ya han sido llevadas a cabo en la investigación bibliotecológica costarricense;
- 4) una de estas maneras de investigar, orientada por el concepto *trabajo de referencia*, concede especial atención a la labor llevada a cabo por las personas que proporcionan los servicios de referencia;
- 5) la investigación orientada por el concepto *trabajo de referencia* es relevante debido al papel fundamental que tienen los bibliotecarios y bibliotecarias en este servicio;
- 6) la aproximación a esta labor, en tanto trabajo humano, puede ser exploratoria y de carácter cualitativo.

2. COMPLEJIDAD DEL FENÓMENO REFERENCIA Y UTILIDAD DE LOS CONCEPTOS PARA SU INVESTIGACIÓN

Bajo el término *referencia* se reúnen distintos aspectos de una actividad bibliotecaria no solo histórica, sino también compleja. En la literatura bibliotecológica producida en Latinoamérica se reconoce esta complejidad desde, al menos, la década de los 80 cuando Sabor (1984) señaló lo siguiente:

Desde que el auxilio organizado al lector comenzó a prestarse en las bibliotecas en la segunda mitad del siglo XIX, la referencia fue definida en muchas ocasiones y con matices distintos, según las épocas y la mayor o menor amplitud que se consideraba necesario y justo dar a ese servicio. Pero la complejidad creciente de su proceso aconseja hoy no tanto intentar dar una definición de la referencia en sí, como indicar las distintas partes de la misma. (pp. 192-193)

Precisamente, para “indicar las distintas partes” de ese todo denominado “la referencia”, Sabor recurrió de inmediato a una distinción planteada por Rees (1967) que expuso de la siguiente manera:

Siguiendo a Rees, pueden señalarse cuatro aspectos fundamentales en esa actividad [i.e. referencia]: la *tarea de referencia*, que es la que realiza el bibliotecario para arribar al fin perseguido; las *fuentes de referencia*, que son las obras que consulta para obtener los datos necesarios; el *servicio de referencia*, conjunto de actividades tanto intelectuales como administrativas, a través de las cuales el usuario recibe la información; el *proceso de referencia*, suma de los tres elementos citados, y que en consecuencia reúne todo lo que se halla entre el usuario y la información: las fuentes a consultar; los bibliotecarios; las distintas actividades que estos cumplen en la búsqueda, el hallazgo, la entrega y el almacenamiento de la información. (Citado por Sabor, 1984, p. 193)

En general, cada uno de estos cuatro aspectos permite al investigador o investigadora del fenómeno de la referencia considerar diversas situaciones que tienen lugar en el desarrollo concreto de los servicios bibliotecarios y que, a su vez, poseen características propias que deben ser tomadas en cuenta.

De este modo, cada aspecto propuesto por Rees (1967) -y recuperado por Sabor (1984) como una estrategia posible para abordar un fenómeno bibliotecológico complejo- permite distinguir teóricamente situaciones que en la práctica se presentan como un todo. Al ser empleados así, tales aspectos pueden operar como conceptos, es decir, como abstracciones de un conjunto variado de hechos y que, al funcionar como una especie de “abreviatura”, facilitan su manejo por parte del investigador o investigadora (Connaway y Powell, 2010). En efecto, la construcción de definiciones conceptuales es una etapa fundamental del marco metodológico de una investigación y, en general, los conceptos forman una parte fundamental en la construcción de teorías. Estas, a su vez, permiten identificar aspectos significativos del objeto de estudio en los cuales enfocar la indagación y, de ese modo, es posible definir y delimitar el área de investigación y su relación con otras áreas de

conocimiento (Connaway y Powell, 2010).

Esto significa que los conceptos pueden orientar la investigación y que distintas investigaciones pueden estar orientadas por diferentes conceptos, cada uno de los cuales especifica, teóricamente, un ámbito de indagación.

3. PERSPECTIVAS PARA LA INVESTIGACIÓN DEL FENÓMENO REFERENCIA

Según lo anterior, es posible plantear al menos cuatro perspectivas de investigación para aproximarse al complejo fenómeno designado mediante el término referencia:

1. Una perspectiva orientada por el concepto *proceso de referencia*, en la que el investigador o investigadora presta atención a la relación general entre el usuario y la información entendiéndola, a su vez, como una *relación mediada* por el bibliotecario de referencia quien pone a disposición los recursos apropiados. Tal y como señala Cordón (1997), “el proceso de referencia será siempre el resultado de una compleja interacción entre el usuario, el bibliotecario referencista y las fuentes de información” (p. 274). Este mismo autor se refiere al proceso de referencia de la siguiente manera:

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 diálogo (entrevista de referencia). 4) Formulación de una estrategia de búsqueda. 5) Obtención de la respuesta. 6) Evaluación de la relevancia de la respuesta. 7) Suministro de la información al usuario. 8) Almacenamiento de la información para usos futuros. (Cordón, 1997, p. 274)

Asimismo, esta perspectiva proporciona una caracterización específica de la labor del bibliotecario de referencia, según la cual esta consiste en la *recepción y resolución de consultas* de diversa índole que, a menudo, pueden ser tipificadas para facilitar su identificación y tratamiento, por ejemplo si se distingue entre consultas direccionales, de capacitación de usuarios, de referencias exactas, y de investigación (Gosling, 2002), o bien entre preguntas de información general, preguntas de respuesta rápida, y preguntas de información bibliográfica (Moreno Torres, 1991), entre otras.

En esta caracterización destacan dos aspectos: en primer lugar, el empleo del concepto *entrevista de referencia* que alude al procedimiento mediador utilizado para aclarar los alcances de la consulta formulada por un usuario con el fin de transformarlo en una estrategia de búsqueda específica que permita la recuperación de la información adecuada; y en segundo lugar, el postulado de que la resolución de la consulta consiste, precisamente, en suministrar determinada información al usuario, la cual, a su vez, puede y debe ser almacenada para futuras consultas.

Según esto, una descripción teórica de la labor del bibliotecario de referencia desde esta perspectiva se caracteriza en los siguientes términos:

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. (Merlo, 2000, pp. 106-107)

2. Una perspectiva orientada por el concepto *fuentes de referencia*, en la que el investigador o investigadora presta atención a los recursos de información disponibles en la sección de referencia de la biblioteca y cómo son utilizados para satisfacer las necesidades de información de una determinada comunidad de usuarios. Esta ha sido la perspectiva más común en nuestro país, empleada por Rodríguez (1991) al analizar el uso de los servicios de acceso en línea a bases de datos comerciales desde el punto de vista del usuario en el Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información de la Universidad de Costa Rica; por Paniagua (1988) cuando llevó a cabo una evaluación de la colección de referencia en la Biblioteca Carlos Monge Alfaro “con el fin de comprobar la eficacia de la misma y ver con qué material se cuenta para contestar cualquier consulta rápida” (p. 114); por Chacón y Ramírez (1990), quienes se concentraron en dos obras de referencia –los índices y los abstracts del área de Psicología–; y por Herrera, Montero y Orozco (1990), quienes abordaron las obras *Biological abstracts*, *Chemical abstracts* y *Science Citation Index*.

3. Una perspectiva orientada por el concepto *servicio de referencia*, en la que el investigador o investigadora presta atención a los servicios específicos ofrecidos para asistir de forma personal al usuario de la biblioteca y a la manera de organizarlos eficaz y eficientemente. Estos han sido definidos y organizados de antemano por la unidad de información. Esta perspectiva fue empleada por Li y Rodríguez (1983) cuando diseñaron un modelo de servicio de referencia para las bibliotecas escolares de Costa Rica luego de analizar el estado actual de la asistencia prestada en esas bibliotecas, y su funcionamiento en general, y por Soto Arroyo (2006) cuando destacó el factor tecnológico en el servicio de referencia y diseñó una propuesta acorde en el contexto de la educación superior costarricense.

Con respecto a la perspectiva orientada por el concepto de servicio de referencia, es importante considerar dos elementos. Primero, el servicio de referencia constituye un servicio bibliotecario. Esto quiere decir que no se trata de un conjunto de actividades aisladas y que, precisamente, alude al reconocimiento institucional de organizar la asistencia al usuario proporcionada por el personal y asumirla como una función más de la biblioteca, que se beneficia de todos sus recursos materiales y humanos. Según esto, para comprender el servicio de referencia es necesario comprender, también, los fines del servicio bibliotecario en general. Segundo, el servicio de referencia se configura a partir

del reconocimiento de un papel activo del bibliotecario en relación con el usuario de la biblioteca.

En efecto, el servicio de referencia constituye el marco dentro del cual el bibliotecario de referencia entra en contacto con el usuario y sus necesidades de información; es un ámbito que exige su intervención activa como profesional y como persona. En ese sentido, Sabor (1984) ha señalado

que la tarea de referencia es, entre todas las que se cumplen en la biblioteca, la que escapa con más facilidad al imperio de normas. El bibliotecario que la ejerce está, en ella, *más librado a sí mismo* [cursivas añadidas] que ninguno de sus colegas. Éstos, que cumplen tareas técnicas, tienen para su guía y defensa reglas ya establecidas, largamente probadas en la experiencia ajena, y que los ponen a cubierto de muchos errores y les evitan toda clase de improvisaciones. Pero el referencista se mueve en un plano mucho menos definido, en el que suelen carecer de validez todas las advertencias. (pp. 212-213)

Precisamente, con el fin de satisfacer una demanda del usuario, “el referencista comúnmente pondrá en juego su conocimiento, destreza y creatividad para seleccionar el servicio más adecuado o sus combinatorias” (García y Portugal, 2009, p. 141), lo que demuestra su papel fundamental dentro del servicio.

De este modo, el servicio de referencia se estructura como un conjunto de servicios específicos, proporcionados al usuario de la biblioteca por el bibliotecario de referencia de forma personal, y con una finalidad específica: “ayudan a los clientes a usar de la mejor manera los recursos de la biblioteca y a encontrar con rapidez y eficiencia la información que necesitan” (Gosling, 2002, p. 23). De acuerdo con Gosling (2002), entre estos se pueden identificar al menos los siguientes: asistencia para el uso de la biblioteca, atención de solicitudes, capacitación de usuarios, asesoría en las búsquedas de literatura sobre un tema y servicios de alerta bibliográfica (que incluyen, entre otros, marcación de sitios relevantes en Internet, boletines de alerta, diseminación selectiva de información, préstamos interbibliotecarios, y acceso a la colección de referencia).

Por otra parte, el papel activo del bibliotecario o bibliotecaria que proporciona servicios de referencia puede ser entendido, tal y como sugiere el concepto *proceso de referencia*, como un papel de *intermediario* entre el usuario y la información. No obstante, la caracterización básica adquirida de la labor al considerar su origen histórico, incluye una noción más amplia: la de *asistir*, la cual puede dar cuenta no solo del papel de intermediario, sino de cualquier otro papel auxiliar que pueda desempeñar el bibliotecario de referencia, relevante para el cumplimiento de los fines del servicio.

En efecto, el servicio de referencia surge en la segunda mitad del siglo XIX como una forma de asistir a los lectores que se aproximaban por primera vez a la biblioteca de su comunidad para que, con la ayuda de los propios bibliotecarios y bibliotecarias, pudieran hacer un uso eficiente de ella. Según Córdón (1997), la filosofía que lo inspira:

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 equánime del conocimiento, potencia todos aquellos procedimientos de orientación y apoyo al usuario en el uso de los recursos técnicos y humanos de que dispone el centro. Se trata, en definitiva, de posibilitar no solamente la difusión de la información sino, el aprendizaje acerca de los modos operativos más eficaces de captación de la misma por parte de los miembros de la comunidad. (p. 265)

Esto quiere decir que la labor de los bibliotecarios y bibliotecarias que proporcionan servicios de referencia puede ser analizada a partir de la noción histórica de *asistencia al usuario*, la cual resulta de mayor alcance (al menos si se le compara con la noción más específica de intermediación que parece aludir, ante todo, a una función informativa). En ese sentido, para llevar a cabo una investigación que pretenda abordar esa labor de manera integral, será preciso prestar atención al modo en que los bibliotecarios y bibliotecarias de referencia proporcionan dicha asistencia a los usuarios de la biblioteca, y no solo a la manera en que actúan como intermediarios entre un usuario y un sistema de información.

4. Lo anterior remite a la última perspectiva, orientada por el concepto *tarea de referencia*, en la que se presta atención a lo que hacen los propios bibliotecarios y bibliotecarias para llevar a cabo las funciones propias del marco del servicio de referencia. Por lo tanto, es importante considerar de inmediato cuáles son dichas funciones. Estas pueden ser agrupadas bajo la noción general de asistencia al usuario que busca información.

En efecto, al considerar los servicios específicos que un bibliotecario de referencia pone a disposición de los usuarios de la biblioteca, es posible señalar, de acuerdo con Bopp y Smith (2000), tres funciones básicas:

1. Proporcionar información: mediante esta función denominada función informativa, el bibliotecario de referencia “proporciona la respuesta a la pregunta de un usuario o la información que éste necesita, sin importar su complejidad o la duración de tiempo que le tome al bibliotecario localizar la respuesta” (pp. 4-5).

2. Proporcionar la instrucción en el uso de las bibliotecas y las fuentes de información: mediante esta función denominada de instrucción, el bibliotecario de referencia

enseña a los individuos cómo localizar la información por sí mismos, o los asiste en la elección y uso de las herramientas de consulta, ya sea que estas herramientas sean obras de consulta, bases de datos en línea o un catálogo de tarjetas; también puede enseñarles cómo están organizadas las bibliotecas y cómo los bibliotecarios pueden ayudarlos. (p. 5)

3. Proporcionar una guía en la elección de materiales bibliotecarios: mediante la esta función denominada de guía, el bibliotecario de referencia “aconseja y asiste a los usuarios en lugar de enseñarles habilidades específicas” (p. 5). Los autores citados agregan que:

por lo general, el bibliotecario que desempeña esta función ayuda al usuario a elegir los libros de su interés, los artículos de periódicos o revistas, u otros materiales que puedan satisfacer sus metas personales, recreativas o educativas. El alcance de la instrucción se ha ampliado en los años recientes, así que se ha hecho menos clara la distinción entre la guía y la instrucción. (p. 5)

En la práctica, las tres funciones básicas se combinan pues “[...]la interacción que tiene un bibliotecario con un usuario en un momento determinado puede incluir elementos de los tres tipos” (Bopp y Smith, 2000, p. 4). De este modo, es fundamental no perder de vista “que el objetivo de la tarea de referencia no es solamente el de brindar información” (Sabor, 1984, pp. 191-192). Por ello, es preciso mantener una perspectiva amplia en relación con las funciones de un bibliotecario de referencia y para esto es necesario considerar, al menos, no una, sino las tres funciones tradicionalmente reconocidas en la literatura bibliotecológica.

En suma, para abordar el desempeño concreto de las funciones realizadas, se emplea el concepto *tarea de referencia*, mediante el cual se alude, precisamente, a “la función realizada por el referencista con el objetivo de proveer el servicio de referencia” (García y Portugal, 2009, pp. 30-31). Melnik (2005) la concibe como un “auxilio que se le brinda al usuario y supone la comunicación personal entre éste y el referencista. Por medio de ella, éste entra en contacto con el lector y sus demandas” (pp. 11-12). Ya sea proporcionando información, guiando al usuario o instruyéndolo, el bibliotecario o bibliotecaria de referencia tiene un papel central en dicha actividad, la cual está dirigida al usuario. Por lo tanto, puede afirmarse que el énfasis del concepto *tarea de referencia* está en la labor concreta del personal de la biblioteca, o lo que es lo mismo, en lo que hacen los propios referencistas en tanto profesionales de la información y en tanto personas para proporcionar los servicios específicos y sus combinatorias a los usuarios del servicio.

Por otra parte, lo anterior sugiere que las tres funciones pueden ser agrupadas bajo la noción general de *asistencia*. Esto significa que todas ellas pueden ser consideradas formas específicas de asistir al usuario concretadas, a su vez, en servicios específicos. En efecto, es posible clasificar todos los servicios específicos proporcionados por referencistas en alguna de las tres funciones mencionadas anteriormente. De este modo, la elección (por parte del bibliotecario o bibliotecaria) del servicio adecuado para ayudar a un usuario del servicio de referencia, puede ser denotada por el concepto *tarea de referencia* y reservar el concepto *trabajo de referencia* (introducido a continuación) para aludir a la noción más general de *asistencia al usuario*, sin perder de vista la relación entre ambas, y su alusión a la labor concreta realizada por bibliotecarios y bibliotecarias.

4. LAS TRES FUNCIONES TRADICIONALES Y LA LABOR DEL BIBLIOTECARIO DE REFERENCIA: DE LA TAREA AL TRABAJO

La amplitud de la noción de *asistir* parece apropiada para orientar, de manera integral, la recolección de datos y el análisis de la labor concreta de un bibliotecario o bibliotecaria que proporciona servicios de referencia, pues no vincula dicha labor con una sola función, lo que permite una exploración abierta de esta y de la diversidad de acciones involucradas en ella.

Al mismo tiempo, el concepto *tarea de referencia* permite considerar el papel activo del bibliotecario o bibliotecaria dentro del servicio, ya que el conjunto de acciones desarrolladas puede ser adscrito al concepto general de trabajo humano, el cual goza de una doble dimensión: productiva y creativa (Salanova, Gracia y Peiró, 1996). En efecto, de acuerdo con Rendón (2005)

el profesional de la información es un ser humano, lo cual, siguiendo a H. Arendt, es sinónimo de ser activo, lo que significa no sólo laborar para satisfacer necesidades físicas y biológicas, ni tampoco únicamente trabajar para producir objetos artificiales (técnica y civilización), sino un ser que actúa en la esfera de lo público, donde se es creativo, reflexivo, libre y se tiene responsabilidad. Debido a esto el profesional de la información es actor y no un miembro pasivo dentro del sistema del que es elemento. (p. 144)

Es decir, el bibliotecario o bibliotecaria que proporciona servicios de referencia no es un mero intermediario entre el usuario y la información, sino un profesional que colabora activamente con el usuario en el acceso y uso adecuado de los recursos de información disponibles.

Por lo tanto, para visibilizar la amplitud de su labor, no solo a partir de la puesta en práctica de las tres funciones características (como sugiere el concepto *tarea de referencia*), sino además atendiendo al doble carácter productivo y creativo del trabajo humano (Salanova, Gracia y Peiró, 1996), se puede emplear el término *trabajo de referencia* (*reference work*)³. Así, se designa esta actividad en su forma más general y se reserva el término *tarea de referencia* para la labor específica de seleccionar los servicios de referencia adecuados a las necesidades de un usuario.

De esta manera, puede definirse *trabajo de referencia* como las acciones llevadas a cabo por los propios bibliotecarios y bibliotecarias para cumplir las funciones específicas del servicio de referencia (informar, instruir, orientar). Estas están dirigidas al usuario de la biblioteca, constituyen una relación interpersonal que puede ser presencial o a distancia, y tienen como fin asistir en el acceso a la información. Se apoyan en recursos de información locales o remotos, y tienen lugar en el marco de un modo de organización denominado servicio de referencia.

³ Este es el término original empleado por Rees (1967) y que Sabor (1984) y otras autoras han traducido por *tarea*.

5. CONCLUSIÓN: HACIA UN ENFOQUE CUALITATIVO DE INVESTIGACIÓN DE LA LABOR DEL BIBLIOTECARIO DE REFERENCIA

Con el término *referencia* se designa una actividad bibliotecaria históricamente configurada y de características específicas: el “auxilio organizado al lector” (Sabor, 1984, p. 192). Cuando se plantea la pregunta acerca de quiénes son los actores responsables de proporcionar dicho auxilio y acerca del modo en que lo proporcionan, se puede emplear el concepto *trabajo de referencia* (reference work) para designar con él la *labor* concreta realizada por bibliotecarios y bibliotecarias. Por lo tanto, mediante el concepto *trabajo de referencia* se nombra la actividad específica a cargo del profesional denominado *bibliotecario de referencia*, la cual consiste en proporcionar asistencia a los usuarios de la biblioteca que buscan información para dentro de ella. En general, un bibliotecario de referencia proporciona auxilio al usuario de la biblioteca con un fin específico que, a su vez, distingue y justifica al servicio. Este fin ha sido entendido contemporáneamente como *acceso a la información* y, en ese sentido, Bopp y Smith (2000) señalan que, aunque el servicio de referencia ha cambiado a lo largo del tiempo, “su carácter básico permanece estable: proporcionar asistencia a las personas que buscan información” (p. 4).

Por su parte, el carácter organizado de dicho auxilio (pues, en efecto, se trata de un “auxilio organizado” y no de un auxilio o de un intercambio cualquiera) es designado mediante el concepto *servicio de referencia*, el cual alude a todas aquellas formas más o menos estables de organización de la asistencia al usuario que busca información dentro de una biblioteca, o lo que es lo mismo, al conjunto de servicios específicos que el bibliotecario de referencia pone a disposición del usuario de manera personalizada, sea local o remota.

Lo anterior sugiere la posibilidad de plantear una diferencia básica entre *trabajo de referencia* y *servicio de referencia*, a partir de lo que hacen las personas (es decir, las labores del personal de la biblioteca) y lo que ofrece la biblioteca como institución (es decir, los productos y servicios específicos que responden a determinadas necesidades de la sociedad en una determinada época), sin perder de vista la relación entre ambos. Esta puede ser entendida de la siguiente forma: el personal de la biblioteca ofrece una serie de *servicios específicos* a los usuarios (servicio de referencia), pero lo hace *de una manera particular* (trabajo de referencia).

Esa manera particular puede ser explorada mediante una investigación en la que los propios actores caractericen su labor a través de su relato. El concepto *trabajo de referencia* sugiere que se puede preguntar a los bibliotecarios y bibliotecarias de servicios de referencia cuál es su labor que proporcionan. A partir de las respuestas a esta pregunta es posible llevar a cabo un análisis para identificar y conceptualizar aquellos aspectos destacados por ellos en relación con el trabajo que realizan. En este sentido, la investigación no se propone identificar qué servicios específicos ofrecen normalmente estos profesionales en una determinada biblioteca (por ejemplo, dar una charla de inducción a los usuarios, buscar información sobre un tema, divulgar una base de datos, tramitar un préstamo interbibliotecario, entre otros) ni se propone describir el funcionamiento específico de estos servicios, aun cuando formen parte de su relato. Se

trata, más bien, de identificar los elementos importantes a la hora de desempeñar su labor como referencistas, mediante estrategias que faciliten su presentación y descripción de forma abierta.

En efecto, los propios bibliotecarios y bibliotecarias de referencia pueden decir algo acerca de su práctica y cómo realizan sus labores. Un análisis desde esa perspectiva es metodológicamente posible (y deseable) pues

los hechos no lo dicen todo por sí mismos, hace falta alguien que los haga hablar con su relato personal. El lenguaje nos sirve para detectar el sentido que cada persona otorga a sus actos, o aquellos acontecimientos que se presenten en su vida. El lenguaje, nos dice Irving Goffman, no es un elemento social marginal, sino un elemento fundacional de la actividad social, cuando se nombra de una determinada manera, se vivencia de acuerdo a cómo se ha nombrado (las connotaciones son indudables: minusválidos/discapacitados). (Murillo de la Vega, 2004, p. 217)

La labor del bibliotecario en el servicio de referencia no constituye, pues, sólo un hecho observable, ajeno a los propios participantes. Es también una experiencia vivida, que tiene lugar en un determinado contexto, y de la cual pueden dar cuenta los participantes a través de su relato. Esto sugiere, a su vez, la posibilidad de emplear un enfoque cualitativo de investigación pues, tal y como señala Murillo de la Vega (2004),

el comportamiento ordinario, el mundo cotidiano de la vida ordinaria es el marco en el que se plantea la investigación cualitativa. Se buscan los significados por encima de los hechos sociales, los contextos en los cuales los actos son relevantes. Trabajar cualitativamente es operar con signos lingüísticos con significados imbricados en la vida cotidiana. (p. 221)

De este modo, cuando se considera el papel activo de bibliotecarios y bibliotecarias en el servicio de referencia, como profesionales y como personas, es posible trasladar el énfasis de la investigación hacia su propia labor. En última instancia, todo servicio bibliotecario es ofrecido por hombres y mujeres quienes, con su actividad, *vivifican* a la institución informativa, haciendo posible que el usuario ingrese al mundo de la información (Rendón, 1998).

Por lo tanto, tanto aquellos aspectos que pueden agruparse bajo el término *trabajo de referencia*, como aquellos que pueden agruparse bajo el término *servicio de referencia*, pueden ser objeto de investigación bibliotecológica. El primero (trabajo) proporcionaría conocimiento acerca de las estrategias⁴ empleadas por los practicantes del oficio para llevarlo a cabo de la mejor manera posible, como respuesta concreta a los problemas que suscita la práctica cotidiana y el contacto real con el usuario, mientras que el segundo (servicio) proporcionaría conocimiento acerca de aquellas formas estables de organización de la asistencia que han resultado eficientes para atender las demandas del usuario y que

⁴ Es decir, los planes de acción que los practicantes de un oficio típicamente emplean para alcanzar determinadas metas (Reference and User Services Association, 2008). En este caso, la meta es la del servicio de referencia: proporcionar asistencia al usuario que busca información.

forman parte del servicio bibliotecario en general. De manera particular, puede argumentarse que el estudio de las estrategias concretas de los bibliotecarios y bibliotecarias de referencia tiene el valor de proporcionar insumos a los servicios existentes, favoreciendo su innovación y posibilitando una respuesta oportuna a las cambiantes situaciones del usuario de la biblioteca.

6. REFERENCIAS

- Bopp, R. E., y Smith, L. C. (eds). (2000). *Introducción general al servicio de consulta: libro de texto para el estudiante de bibliotecología y manual para el bibliotecario de consulta*. México: CUIB.
- Chacón, C., y Ramírez, M. A. (1990). *Evaluación del servicio de orientación en el uso de índices y abstracts que imparte la Unidad de Documentación de la Biblioteca Carlos Monge Alfaro: su aplicación a los estudiantes de IV año de la Escuela de Psicología de la Universidad de Costa Rica* (Informe del Proyecto de Graduación presentado para optar al grado de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información). Universidad de Costa Rica. Facultad de Educación. Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información.
- Connaway, L. S., y Powell, R. R. (2010). *Basic research methods for librarians*. Santa Barbara, CA.: Libraries Unlimited.
- Cordón, J. A. (1997). Servicios de información y referencia. En: L. Orera (ed), *Manual de biblioteconomía* (pp. 265-287). Madrid, España: Síntesis.
- García, I. L., y Portugal, M. (2009). *Servicio de referencia: una propuesta integradora* (2a ed). Buenos Aires, Argentina: Alfagrama.
- Gosling, M. (2002). *Servicio de referencia*. Bogotá, Colombia: Rojas Eberhard.
- Herrera, A. I., Montero, A. P., y Orozco, M. E. (1990). *Manejo de tres obras de referencia bajo la modalidad de guía teórica y microforma (juego de diapositivas) de Biological Abstracts, Chemical Abstracts y Science Citation Index* (Tesis de grado). Universidad de Costa Rica. Facultad de Educación. Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, San José Costa Rica.
- Li, F., y Rodríguez, L. (1983). *Modelo de un servicio de referencia para las bibliotecas escolares de los colegios académicos oficiales y diurnos de Costa Rica* (Tesis de grado). Universidad de Costa Rica. Facultad de Educación. Escuela de Administración Educativa. Departamento de Bibliotecología y Ciencias de la Información, San José, Costa Rica.
- Melnik, D. (2005). *Principios de referencia: fuentes y servicios de consulta*. Buenos Aires, Argentina: Alfagrama.

- Merlo, J. A. (2000). El servicio bibliotecario de referencia. *Anales de Documentación*, (3), 93-126.
- Merlo, J. A. (2005). Servicios bibliotecarios para la comunidad universitaria. En L. Orera (Ed.), *La biblioteca universitaria: análisis en su entorno híbrido* (pp. 445-477). Madrid, España: Síntesis.
- Moreno, R. (1991). El bibliotecario de referencia: técnicas y entorno espacial. *Revista Española de Documentación Científica*, 14(3), 287-299.
- Murillo, S. (2004). Introducción a las técnicas cualitativas en un marco documental. En J. A. Frías y A. B. Ríos (eds), *Metodologías de investigación en información y documentación* (pp. 213-224). Salamanca, España: Universidad de Salamanca.
- Paniagua, B. R. (1988). *Evaluación de la colección de referencia de la Biblioteca Carlos Monge Alfaro* (Tesis). Universidad de Costa Rica. Facultad de Educación. Escuela de Administración Educativa. Departamento de Bibliotecología y Ciencias de la Información.
- Rees, A. M. (1967). Broadening the Spectrum. En W. B. Linderman (ed), *The present status and future prospects of reference/information service: Proceedings of the Conference held at the School of Library Service, Columbia University, March 30-April 1, 1966, under the sponsorship of Columbia University, School of Library Service and American Library Association, Reference Services Division* (pp. 57-65). Chicago: ALA.
- Reference and User Services Association. (2008). *Professional Competencies for Reference and User Services Librarians*. Recuperado de <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/professional.cfm>
- Rendón, M. A. (1998). El papel del profesional de la información en el acceso y uso de la información documental. En *La información en el inicio de la era electrónica* (Vol. 2 Información, sociedad y tecnología, pp. 242-272). México: CUIB.
- Rendón, M. A. (2005). *Bases teóricas y filosóficas de la bibliotecología* (2a ed). México: CUIB.
- Rodríguez, H. (1991). *El servicio de acceso en línea a bases de datos extranjeras en el Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información de la Universidad de Costa Rica* (Tesis de licenciatura). Universidad de Costa Rica. Facultad de Educación. Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información, San José, Costa Rica.
- Sabor, J. E. (1984). Servicio de referencia. En J. E. Sabor, R. Cagnoli, L. Revello y S. Soto (eds.), *Manual de bibliotecología* (2a ed, pp. 191-213). México D.F.: Kapelusz.

- Salanova, M., Gracia, F. J., y Peiró, J. M. (1996). Significado del trabajo y valores laborales. En J. M. Peiró y F. Prieto (eds), *Tratado de psicología del trabajo* (Vol. 2 Aspectos psicosociales del trabajo, pp. 35-63). Madrid, España: Síntesis.
- Soto, F. M. (2006). *Propuesta para la implementación de tecnología de información y comunicación en los servicios de referencia de la Biblioteca Arturo Agüero Chaves de la Sede Regional de Occidente, de la Universidad de Costa Rica* (Tesis de maestría). Universidad de Costa Rica. Sistema de Estudios de Posgrado, San José, Costa Rica.