

El servicio de referencia y el bibliotecario referencista

AGUSTINA ROLLÁN MALMIERCA
Madrid

Desarrollo teórico exhaustivo de un Servicio de Referencia, Trabajo de Referencia, qué es, cómo surgió, para qué sirve, quién desempeña esta labor referencista, etc., así como las etapas (Proceso de Referencia) a través de las cuales el bibliotecario referencista discurre con objeto de responder, efectiva y económicamente las cuestiones planteadas por cualquier usuario.

PALABRAS CLAVES: Servicio de Referencia; Trabajo de Referencia; Proceso de Referencia; Bibliotecario Referencista.

The Reference Service and the Reference Librarian

Detailed theoretical presentation of a reference service and reference work. ¿What is it? ¿How did it develop? ¿Who does this reference work? and so on as well as the stages (the reference process) the reference librarian goes through in an attempt to answer effectively and economically the questions put forward by users.

KEYWORDS: Reference service. Reference work. Reference process. Reference librarian.

INTRODUCCIÓN

El objetivo de este estudio es el análisis de los servicios de información bibliográficos y de referencia de carácter general. La razón de desarrollar este trabajo es la constatación de la absoluta carencia de este tipo de estudio en el ámbito español. Situación más grave aún, cuando justamente el desarrollo de este tipo de servicio constituye hoy en día, una clara tendencia renovadora en la configuración de cualquier sistema bibliotecario. La filosofía que subyace en el establecimiento de los servicios de referencia es la de potenciar 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 usuarios. Esto que constituye hoy en día una evidencia en cuanto al nivel de exigencia mínimo que debe articular la oferta de servicios bibliotecarios es, sin embargo, hoy por hoy, una utopía.

Para su desarrollo hemos seguido una metodología de trabajo basada en los procesos lógicos de búsqueda bibliográfica, analizando todas aquellas fuentes que podían proporcionar información acerca de servicios de información. De ahí, que dado el crecimiento y evolución de estos sistemas en el ámbito anglosajón hayan sido justamente las publicaciones de ese área lingüística las que nos han servido de pauta para confeccionar "*el estado de la cuestión*" sobre la situación actual de los servicios de información bibliográfica y de referencia atendiendo a la problemática relativa a su planificación, organización y uso.

"*Los comienzos del Servicio de Referencia*", escribió Samuel Rothstein (ROTHSTEIN, S.) "*están perdidos en la antigüedad*".

El concepto dual del servicio de referencia e información es relativamente nuevo, aunque el servicio de información, significando –la provisión de información y hechos específicos a los usuarios de una biblioteca– ha estado siempre implícito en el servicio de referencia.

En lo relativo al servicio de referencia, en sus orígenes pretendía ayudar al usuario de la biblioteca a utilizar su colección de forma efectiva, con el objeto de satisfacer su necesidad de información y estos orígenes se encuentran en las Bibliotecas Académicas y Públicas Americanas, desde el último cuarto del siglo XIX, ésta parece haber sido una única contribución americana al mundo de la *Biblioteconomía* de ahí que sea apropiado examinar el servicio de referencia formalizado, en términos de lo establecido en la Biblioteca Americana.

Los orígenes de este servicio se remontan a las postrimerías del siglo XIX, concretamente en 1876, cuando debido al crecimiento rápido y dramático que experimentaron las bibliotecas pública y académica se planteó la necesidad de ofrecer unas prestaciones nuevas que se concretaron en este servicio.

Algunos de los resultados de este movimiento pueden detectarse en la aparición de un *catálogo diccionario* que atendía a las necesidades sistemáticas de un acceso por materia a las colecciones de la biblioteca, la asunción de la *clasificación decimal de Melvin Dewey* para la clasificación por materias de los libros, la *creación de la ALA* (The American Library Association) como organización formal de bibliotecas y, en 1882 *el índice pionero para publicaciones periódicas de W.P. Poole*. Todas ellas contribuyeron a la personalización de la «BIBLIOTECONOMIA DE REFERENCIA».

En este año también de 1876 apareció el artículo de Samuel Green (GREEN, S. 1896), siendo el primero en reconocer que había «relaciones personales entre los bibliotecarios y los usuarios» aconsejando que: «*cuanto más se mezcle un bibliotecario con sus lectores y más ayuda les proporcione, más intensa es la convicción del ciudadano de descubrir que la biblioteca es una institución útil*».

No fue hasta la I Guerra Mundial cuando el servicio de referencia llegó a convertirse en un servicio regular en las bibliotecas universitarias. Sin embargo *la razón fundamental del servicio de referencia* y el concepto básico principal para su desarrollo hasta nuestro tiempo, fue el surgimiento de cuatro elementos que añaden la responsabilidad de ayuda y acceso a las funciones tradicionales del bibliotecario, estos cuatro objetivos fueron:

- a) ayudar a los estudiantes.
- b) desarrollar el papel de la biblioteca como una institución educativa.
- c) ayudar a los lectores a hacer las mejores selecciones del universo de información recogida.
- d) y, justificar la existencia de la biblioteca demostrando su valor a aquellos que la apoyan.

En cuanto al Trabajo de Referencia, éste no siempre ha sido una parte inherente a la Biblioteconomía sino «una dimensión» en la misma, comparada con la adquisición y catalogación de libros.

Hasta mediados del siglo XIX muchos estudiantes acudían sólo a la biblioteca cuando su propia, a veces vasta colección privada les fallaba. Como usuarios de la biblioteca no necesitaban ayuda, estaban familiarizados con la bibliografía sobre sus propias materias y se contentaban con el catálogo de autores para el resto.

Su origen como profesión, sin embargo, coincidió con la gran expansión de las publicaciones periódicas a mediados y finales del siglo XIX, naciendo como complemento profesional al bibliotecario, hoy día tienen sólo una justificación: el hecho de que los usuarios, ayudados por los bibliotecarios referencistas, son capaces de obtener un mayor rendimiento de las colecciones de una biblioteca, que si tuvieran que hacerlo ellos solos.

1. PROCESO DE REFERENCIA

Se utiliza para describir la 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.

Este proceso se centra en el punto inicial de contacto donde el usuario plantea el interrogante al bibliotecario, se expande a través de la búsqueda del bibliotecario de la información requerida y finaliza con la entrega de la respuesta. Por tanto será siempre el resultado de una compleja interacción entre el usuario, el bibliotecario referencista y las fuentes de información.

Estaría formado por los siguientes pasos:

- 1.1 Necesidad de información u orientación.
- 1.2 Recepción de la consulta.
- 1.3 Entrevista de referencia.
- 1.4 Estrategia de búsqueda.
- 1.5 Obtención de la respuesta.
- 1.6 Evaluación de la relevancia de la respuesta.
- 1.7 Suministro de la información al usuario.
- 1.8 Almacenamiento de la información para usos futuros.

1.1 Necesidad de información u orientación

El trabajo de referencia como actividad profundamente humana que es, atiende a una de las necesidades más intrínsecamente arraigadas de las especies: –el deseo de saber y entender–. Una de las formas más importantes a través de la cual el ser humano adquiere conocimientos, es haciendo preguntas y si el futuro usuario decide preguntar a alguien, entonces, obviamente es necesario describir esta pregunta mediante palabras, y formularla como tal. Cuando un buscador de información pide a un bibliotecario que le ayude, toda la operación se convierte en el proceso de referencia.

1.2 Recepción de la consulta

Se define como la expresión de una necesidad de información previa sentida por un usuario. Las preguntas que pueden ser formuladas por el usuario se dividen en tres grandes categorías:

1.2.1 *Preguntas de Información General*: éstas 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: ¿cuál es el horario de la biblioteca?, ¿dónde está el catálogo sistemático?, etc. Requieren para su respuesta unos pocos segundos. Cualquier centro de información está obligado a prestar estos servicios y a responder de forma amable aunque muchas de tales preguntas se evitarían con un sistema claro de señales y notas.

1.2.2 *Pregunta Simple Factual*: requiere un diálogo mínimo y 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 solicitan nombres, cifras, fechas, acontecimientos, etc. «¿cuál es el desarrollo de las siglas de este título de revista?», «¿en qué revista está incluido este artículo?». Normalmente el tiempo de respuesta oscila entre varios segundos y varios minutos.

1.2.3 *Preguntas Complejas*: requieren respuestas mucho más elaboradas y la utilización de mayor cantidad de fuentes. Son las preguntas que podríamos denominar como de información bibliográfica propiamente dicha. Pueden necesitar horas o días de investigación y la utilización de fuentes de información internas y externas.

En estas tres categorías generales establecidas aquí, se observa una escala ascendente de complejidad, lo que implica que el tiempo de respuesta sea cada vez mayor y que aumente tanto la cualidad profesional que se requiere para responder como el tipo y el número de fuentes usadas.

1.3 Entrevista de referencia

Cuando un usuario pregunta, el bibliotecario debe, por norma, formular una serie indefinida de preguntas abiertas hasta que ambos, usuario y bibliotecario estén de acuerdo en qué es lo que el usuario quiere. Este proceso se llama «*entrevista de referencia*» o «*pregunta negociada*». Esta requiere paciencia y buenas técnicas de comunicación interpersonal por parte del bibliotecario referencista. Por tanto, antes de que se ponga en marcha cualquier búsqueda o ayuda al usuario éste y el bibliotecario deben:

1.3.1 *Precisar las necesidades de información*: esta necesidad de información tal y como es sentida por el usuario no coincide con la solicitud que formula, muy a menudo. Ello se debe a que el usuario no conoce con exactitud sus necesidades o no es capaz de expresarlas de manera adecuada. Razones por tanto para llevar a cabo una entrevista serían:

- La ambigüedad o una pregunta incompleta.
- Si la pregunta hecha por el usuario es muy genérica y se necesita que sea más específica.
- Si el bibliotecario no ha entendido la pregunta o no está familiarizado con el tema.
- Motivos técnicos incluso donde la materia ha sido delineada con precisión, el bibliotecario podría necesitar saber cuanta información quiere el usuario y a qué nivel.
- Pueden existir restricciones de lengua, geografía, de forma o tiempo, que necesitan ser determinadas.
- Conocer qué fuentes ha consultado ya el usuario. Y así sucesivamente.

La mayoría de las preguntas no necesitan ser negociadas y por eso la mayoría de los usuarios no necesitan ser entrevistados. «*el primer paso para el éxito de una negociación es identificar las preguntas que requieren negociación y eliminar las que no*» (JAHODA, G., SCHIEK B., J.)

1.3.2 *Definir los objetivos y la utilización de la búsqueda*: saber cual es la finalidad de la consulta, puesto que no es lo mismo una búsqueda bibliográfica efectuada con fines de investigación que una para un trabajo de clase o para satisfacer una curiosidad personal.

1.3.3 *Establecer lo que el usuario ya sabe sobre la cuestión*: permitirá al documentalista contar con un punto de partida para iniciar la búsqueda bibliográfica y evitar la duplicación de esfuerzos innecesarios en la recuperación de información ya conocida por el usuario, limitando por lo tanto la demanda.

- Resaltar los aspectos en los que se esté particularmente interesado y aquellos otros que no son de su interés deben ser excluidos.
- Señalar cualquier relación del tema con otros campos científicos que ayude a diferenciarlo y evitar confusiones.

1.3.4 *Proceso de la entrevista*: algunos escritores han comparado el proceso de referencia con una cadena. La analogía recuerda uno de los viejos proverbios «una cadena es solamente tan fuerte como lo es la debilidad de su unión» está claro que este proceso podría colapsar si hay una rotura en cualquier punto a lo largo de su longitud, desde el problema básico del usuario hasta la solución alcanzada.

El propósito de la entrevista es permitir al bibliotecario empezar a examinar los eslabones de la cadena de referencia. De lo que se deduce que los bibliotecarios de referencia necesitan ser tan hábiles para hacer preguntas como para contestarlas. Aquí sin ayuda, tiene la tarea en conversación con el usuario, de distinguir de todo el universo de conocimientos qué segmentos particulares concuerdan con la necesidad expresada.

1.3.5 *Tema de la pregunta*: con objeto de empezar la entrevista todos los bibliotecarios necesitan establecer exactamente qué es lo que el usuario quiere. Dos aspectos diferentes a distinguir. La primera es básicamente una cuestión de *terminología*, el bibliotecario tiene que entender qué es lo que significa el contexto de la pregunta para ser capaz de proporcionar una respuesta útil.

Una vez entendida la terminología de las palabras se puede encontrar con que desconoce la *materia* de la pregunta, esto no es motivo de alarma, ningún bibliotecario debería nunca vacilar a la hora de demostrar su ignorancia al usuario. «*Todo el mundo es ignorante, solamente en materias diferentes*» (ROGERS, W.) y la mayoría de los usuarios de una biblioteca saben esto bastante bien. Ya no creen que el bibliotecario se haya leído todos los libros de la biblioteca.

1.3.6 *Motivo y contexto*: aquí el bibliotecario intenta descubrir el propósito por el cual se solicita información. «*Los usuarios frecuentemente no pueden definir lo que quieren pero pueden discutir el porqué lo necesitan*» (TAYLOR, R.). Tales discusiones permiten al bibliotecario y usuario descubrir juntos lo que se solicita y formular la pregunta que el usuario desea.

1.3.7 *Preguntas abiertas, cerradas y neutrales*: afortunadamente los bibliotecarios pueden desarrollar técnicas efectivas para preguntar por la información que necesitan. Estas técnicas se negocian en la entrevista a través de este tipo de preguntas.

Preguntas abiertas: permiten al usuario responder a su manera, se usan al principio de la entrevista para hacer hablar a los usuarios y que estos digan con sus propias palabras lo que necesitan. Siempre empiezan por QUIEN/ QUE/ POR QUE/ DONDE/ CUANDO.

Preguntas cerradas: limitan la respuesta a varias opciones presentadas (si/no), (esto/eso), (a, b o c) restringiendo la respuesta del usuario. Son efectivas para enfocar el camino de una conversación y también al final de la entrevista para verificar que el bibliotecario ha entendido lo que se necesita realmente.

Preguntas neutrales: deben ser abiertas y preguntar sobre algún aspecto del contexto de la pregunta del usuario, este contexto estará formado por tres elementos:

1. situación del usuario.
2. intervalos de entendimiento.
3. uso de la información obtenida.

1.4 Estrategia de búsqueda

Permite obtener mediante unos procedimientos lógicos los resultados deseados. Una adecuada estrategia de búsqueda debe 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.
- c) finalmente, habrá que elegir el instrumento de búsqueda. En este sentido habrá que tener en cuenta que la elección tendrá que hacerse, no en función de los instrumentos que posee el centro o que puede tener acceso. La preocupación principal deberá ser la eficacia, la rapidez y la economía de medios.

El éxito del proceso de cualquier búsqueda, otras que no sean las más simples, depende de las decisiones entrelazadas que juntas constituyen la estrategia de búsqueda.

El primer grupo de decisiones controla la forma en que la pregunta del usuario es puesta en el almacén de información, es lo más básico, es una forma de elegir las palabras claves que se van a emplear cuando se busque el tema.

El segundo grupo de decisiones concierne a la planificación de la búsqueda a través del almacén de información, es el camino en que las fuentes de información se incluyen en la búsqueda y nos dicen qué secuencia debe seguirse. (Bibliografías, catálogos, cd-roms...)

1.5 Obtención de la respuesta

Si la entrevista de referencia es el período de análisis, éste es el período de síntesis.

«Después de que se localiza la información...» quizás sea la fase más importante de todo el proceso de búsqueda, particularmente cuando el bibliotecario está trabajando con un usuario que tiene solamente una noción vaga de lo que necesita.

Lo que hay que reseñar en relación con la fase de respuesta es que requiere una combinación de técnicas y de cualidades personales, de algún modo diferentes de las que comunmente se requieren como equipo estándar del bibliotecario de referencia completo. Pues es en este punto donde los bibliotecarios reciben uno de sus tests más severos, no sobre su competencia profesional sino sobre su carácter.

Obtenida la respuesta, la siguiente fase dentro del proceso de referencia sería:

1.6 Evaluación de la relevancia de la respuesta

Nos referimos a la extracción del significado de las fuentes de información descubiertas, a expresarlo con pocas palabras, quizás a resumirlo y presentarlo de forma más fácilmente asimilable por un usuario.

Lo correcto o lo conveniente de una respuesta dada no es una propiedad de la información en sí misma. Solamente hay un test efectivo del éxito de una búsqueda y una conclusión satisfactoria del proceso de referencia y es, si resuelve el problema del usuario, el único juez será él. Por ello, en la práctica el juicio que hace un usuario, es si el material facilitado responde o no a su necesidad. Jesse H. Shera y otros (SHERA, J.S.) han distinguido estos dos juicios como:

- Relevancia: si la decisión tomada por el bibliotecario al final de la búsqueda coincide con la respuesta dada a la pregunta del usuario.
- Pertinencia: si la decisión hecha por el usuario a la hora de la respuesta coincide con la respuesta dada a la necesidad.

Lo ideal es hacer que la relevancia y la pertinencia coincidan: la necesidad del usuario debe haber sido averiguada de forma tan precisa en la entrevista que cualquier cosa que el bibliotecario encuentre relevante debería también resultar ser pertinente. La eficacia de una búsqueda bibliográfica se cifra en la mayor o menor adecuación de los resultados a la petición de información.

La medida cuantitativa de la eficacia se define en función de los parámetros de precisión y exhaustividad.

- Precisión: relación entre el número de documentos relevantes recuperados y el conjunto de documentos recuperados.
- Exhaustividad: relación entre los documentos relevantes recuperados y el total de documentos relevantes.

El aumento de la eficacia de una búsqueda se conseguirá mediante la interacción entre documentalista y usuario, lo que se conseguirá mediante un ajuste progresivo del perfil de búsqueda.

La gran mayoría de las búsquedas en una biblioteca tienen éxito, en cuanto a que producen material sobre el tópico preguntado, que resulta ser relevante para el bibliotecario y, en cuanto a la pertinencia a la necesidad del usuario.

Pero también, hay búsquedas que no tienen éxito, puesto que la información facilitada resulta ser no pertinente a las necesidades del usuario aunque juzgada relevante a la pregunta, por parte del bibliotecario. No suele ser muy común pero simplemente puede ocurrir. La causa de esto se encuentra en una especificación inadecuada de la respuesta, en la fase de entrevista en términos de cantidad, nivel y forma.

Finalmente, a pesar de que una «respuesta» sea técnicamente una negativa, debemos recordar a Nathan A. Josel «*-No-, nunca es una respuesta*» (JOSEL, N.), es decir, aunque el producto de la búsqueda sea nulo, la respuesta a dar al usuario puede ser hecha positiva y útil.

Algunos escritores aconsejan que donde la respuesta es negativa, se debe siempre sugerir la remisión a otro centro. Desde el punto de vista de Josel «*si la referencia tiene que ir desde la información a la remisión a otro centro, entonces para el usuario al menos, eso es mejor que nada en absoluto*».

1.7 Suministro de la información al usuario

Esta es la fase en que se pone a disposición del usuario la respuesta encontrada relevante y pertinente que satisface sus necesidades.

Las respuestas pueden tomar formas diferentes dependiendo de la pregunta a la que respondan. Así, si la pregunta es del tipo de hechos materiales, la respuesta sim-

plemente toma la forma de presentación directa al usuario sobre un término o términos específicos de información requerida. Esta presentación a ser posible debe tener forma de documento, puesto que el producto de búsqueda a una pregunta sobre hechos materiales es comunmente, un conjunto de información reunida de más de una fuente documental. También puede tomar la forma de listado de documentos como preliminar al examen de items por un usuario posterior. Es el contenido de estos documentos lo que importa y no los documentos en sí mismos.

Hay ocasiones en que las respuestas por sí solas no bastan y éstas deben ir acompañadas de una cierta explicación como:

- Suplemento a una información facilitada. Puede ser puramente técnica, como una cita bibliográfica o una abreviatura pero más frecuentemente, se requiere cuando los resultados de una búsqueda parecen no dar respuesta a lo que se preguntaba aunque el bibliotecario puede juzgar que complacía la necesidad.
- Para aclarar alguna equivocación por parte del usuario (pronunciación).
- Para las «falacias populares». Algunas son lógicas puesto que pueden evidenciarse documentalmente pero la mayoría son consecuencia de una mala información a veces, profundamente arraigada. La respuesta en estos casos es presentar al usuario la verdad del asunto. En la práctica, sin embargo, esto no puede ser siempre bien recibido y requiere de un toque delicado.
- Para apoyar una búsqueda a la que no se le ha encontrado respuesta.
- Para persuadir al usuario de que la pregunta no es aceptable. O, cuando los bibliotecarios creen como principio, que los usuarios deberían ser animados a encontrar las respuestas por sí mismos.

Las respuestas que se les pueden dar a los usuarios pueden también tomar forma de consejo, es decir, los usuarios pueden pedir consejo sobre un información facilitada a sus propias circunstancias o sobre como deben usarla.

Hasta llegar aquí, el bibliotecario ha ejercitado unas tareas de negociación sobre una pregunta durante la búsqueda de explicación e interpretación, incluso de evaluación y todas han dependido de una educación adquirida, entrenamiento, aplicación y experiencia.

Ahora, entran en un mundo diferente donde lo que se solicita suena a juicio y a opinión fiable. Se encuentran en realidad al margen del trabajo de referencia. Muchos dirían que han traspasado la barrera: recibir sabiduría en el mundo de la referencia no es «*nunca ofrecer una opinión personal*».

Ni una educación adquirida en una biblioteca convencional ni la práctica en una biblioteca tradicional prepara a los bibliotecarios para desempeñar esta labor de consejeros aunque cada vez más se les demanda esto. Muchos resisten el hacer comentarios como «ninguno de nosotros está en la posición de aconsejar a la gente

sobre sus derechos, solamente encontrar qué información puede ayudarles» o «nuestro personal no está preparado realmente para responder preguntas muy personales».

Finalmente, otro tipo de respuesta es el remitir a un usuario a otro lugar, si esa va a ser la mejor solución a sus problemas. Cualquier biblioteca debe tener en sus ficheros los nombres y las direcciones de individuos y otras organizaciones capaces de facilitar información especializada. Cada vez menos las bibliotecas pueden esperar ser autosuficientes: aceptar esto, es aceptar que el bibliotecario debe seguramente tomar medidas para explotar las posibilidades de la remisión a otros centros. Sin embargo, esto no debe tomarse como último recurso aconsejado al usuario porque no se nos ocurra nada más.

Lo que es incontenible es que la irresistible mayoría de las preguntas que las personas hacen tienen una respuesta en alguna parte, éste es el desafío que los bibliotecarios referencistas comprometidos encuentran tan estimulante. Incluso si los recursos que están a su inmediata disposición no son suficientes, su sabiduría profesional y experiencia debe permitirles decir casi con seguridad donde se puede encontrar la información requerida.

1.8 Almacenamiento de la información para usos futuros

Es la última fase del proceso de referencia, aquí una vez realizados todos los pasos anteriores, lo que se hace es almacenar aquellas respuestas satisfactorias que han servido las necesidades de un usuario para que en caso de que alguna vez surja otro nuevo usuario con el mismo problema se le pueda aplicar la misma solución, evitando el desarrollo de todo el proceso.

Todo el proceso de referencia tiene su fin con el cierre de la entrevista, éste se refiere al punto en que bien el bibliotecario o el usuario determinan que hay una razón para concluir su trámite, bien en términos de dar una respuesta, es decir, cuando se ha respondido a la pregunta del usuario o bien, basándose en la naturaleza de las preguntas, es decir, cuando bibliotecario y usuario están de acuerdo en que la pregunta ha sido manejada con éxito.

2. EL BIBLIOTECARIO REFERENCISTA

2.1 Su pasado

En 1888, Melvin Dewey (DEWEY, M.) utilizó el término «*Bibliotecario Referencista*», sin embargo, no fue aceptado universalmente en las Bibliotecas Públicas hasta los primeros años del siglo XX.

Steven Falk (FALK, S.) explicó una vez que: «*el estatus de cualquier profesión estaba determinado por una multitud de factores que han evolucionado en la historia de una profesión*». En el caso de los bibliotecarios, tales factores incluirían: el hecho de que es una profesión predominantemente femenina, que la mayoría de las personas pertenecientes a una comunidad no necesitan y no utilizan su biblioteca, que los bibliotecarios son transmisores más que creadores de información, que la mayoría son funcionarios y que la mayoría de las bibliotecas son instituciones sin ganancias.

Existe pues una urgencia por cambiar esta imagen que han adquirido los bibliotecarios. En principio se pensó que el secreto estaría en cambiar la realidad que hay detrás de la imagen y dejar que ésta se ocupase de sí misma.

Lawrance Lark Powell (POWELL, L.) señalaba que: «*dado que los bibliotecarios eran estereotipados como remildados, austeros, tímidos, sosos, aburridos, superficiales, mezquinos, insignificantes y técnicos tiranos...* «esta concepción popular»... se ha llegado a convertir en algo creíble para muchos bibliotecarios.

La visión que se tenía del bibliotecario como *azafato-a*, continuó hasta finales de 1942. La interacción con el público estaba gobernada más por una filosofía de etiqueta social que por el humanismo.

Sin embargo, Alice Bryan (BRYAN, A. 1942) en su artículo «The Reader as a Person», sugirió que la psicología podía ser útil para los bibliotecarios. Fue un comienzo para esta autora llamar la atención sobre las cuatro necesidades humanas de la profesión identificadas como: *seguridad, deseo de nuevas experiencias, necesidad de reconocimiento y deseo de respuesta como marco para mejorar el servicio de referencia*.

Sarah Reed (REED, S. 1956), por su parte puntualizó, que para ella, las cualidades humanas de un bibliotecario referencista eran: *entendimiento, interés, tacto y paciencia*. Y también, todos esos atributos humanos individuales, ya sean innatos o adquiridos, como: *la simpatía, iniciativa, confianza*, cualidades que se desean en todos, pero que para el servicio profesional son considerados indispensables.

Para James Wyer (WYER, J. 1930), identificó siete atributos para el bibliotecario referencista ideal. Dos de ellos podrían denominarse profesionales: *capacidad de leer y escribir y, tener el don de gentes*. Los otros cinco serían: *imaginación, entusiasmo, persistencia, humildad y amor por el servicio*.

2.2 Sus funciones

Las grandes bibliotecas se caracterizan por tener una o más unidades separadas del servicio de referencia, en manos de individuos cuya gran o exclusiva responsa-

bilidad es la de proveer información. Incluso en las bibliotecas más pequeñas, algún individuo perteneciente al personal laboral (frecuentemente el Jefe de la Biblioteca) es capaz de facilitar ayuda a los usuarios. Comúnmente, el *servicio de referencia* incluiría como mínimo:

2.2.1 Ayuda e instrucción (formal o informal) sobre el uso de la biblioteca, incluyendo la localización de los materiales, el uso del catálogo y el uso de herramientas y fuentes básicas de referencia como índices, diccionarios ...

2.2.2 Ayuda para identificar y seleccionar libros, publicaciones periódicas y otros materiales relevantes en relación a una necesidad de información particular. Esto puede limitarse a la ayuda en la localización de materiales pertinentes o puede extenderse a la selección y evaluación de materiales sobre un tópico dado.

2.2.3 Facilitar información breve factual sobre la variedad de «*referencia rápida*» como nombres, direcciones, estadísticas, etc., que pueden ser localizadas rápidamente en un grupo limitado de fuentes generales de referencia.

La ampliación de los servicios se pueden caracterizar por la adición de una o más de las siguientes *funciones del personal de referencia*:

2.2.4 Dirigir las búsquedas literarias y compilar bibliografías sobre temas acerca de la información buscada o que se espera burcar para los usuarios potenciales.

2.2.5 Elaborar índices especiales y mantener ficheros especiales (ejemplo, panfletos, documentos, recortes, necrologías, etc.).

2.2.6 Préstamo interbibliotecario.

2.2.7 Indización.

2.2.8 Traducción.

2.2.9 Difusión Selectiva de la Información para usuarios.

2.2.10 Servicios editoriales y de publicación.

Por tanto, el grado de éxito con el que el bibliotecario referencista responde a preguntas de todo tipo es en medida de su aptitud para este trabajo, para el cual indudablemente, no todos tienen la misma capacidad. Además de las *cualidades* humanas expuestas anteriormente, existen otras que son *exigibles a un profesional dedicado al trabajo de información bibliográfica* y son:

1. *Adecuado conocimiento de las obras de referencia existentes sobre el tema o temas en los que está especializado su centro, es decir, el conocimiento de la estructura bibliográfica interna de la literatura científica.* Comprender ésta es fundamental para todo aquel que se dedique a los trabajos de referencia. Si se puede descubrir ésta, se comprenderá como se relacionan las informaciones que se generan con las

fuentes que permiten controlarlas bibliográficamente y, por lo tanto, facilitar su recuperación.

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: qué fuentes aparecen, producidas por quién y 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 surge una gran carencia en cuanto a bases de datos.
- c) Conocimiento del orden lógico para explorar 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 encontramos que los usuarios pueden no expresar correctamente sus necesidades de información cuando se dirigen al bibliotecario.

3. *Habilidad para comunicarse con gente de diferentes edades, temperamento y habilidades*, ya que es completamente diferente el tipo de usuario que encontramos en una biblioteca universitaria que el de una municipal, por ejemplo, en la que el público infantil requiere unas particularidades de tratamiento totalmente diferentes. Margaret Hutchins (HUTCHINS, M. 1944), la autora de lo que es todavía considerado el mejor libro sobre el tema de referencia y probablemente la primera en utilizar el término en su libro «*Reference Interview*», (Entrevista de Referencia) de hace casi cincuenta años, donde siempre ha mantenido que el acercamiento es el primer requerimiento para el bibliotecario referencista.

2.3 El bibliotecario referencista hoy

La tecnología en las bibliotecas ha traído un nuevo escenario a los servicios dados en todos los tipos de bibliotecas.

Los recursos de información electrónica están transformando la forma en que los investigadores universitarios encuentran información y la forma en que los bibliote-

carios ayudan a éstos a encontrar esa información. Un ejemplo, es el crecimiento del uso de las bases de datos en CD-ROM, o las ya no menos conocida tecnología de Cliente/Servidor (Red Internet).

Para competir con eficacia en el mundo de la referencia electrónica, las bibliotecas ahora se ven obligadas a ser capaces de ofrecer los mismos tipos de acceso a las fuentes, fuera de sus muros, al igual que venían haciéndolo tradicionalmente dentro de sus fronteras.

El acceso a la información de referencia ha llegado a significar el acceso a unos servicios de un valor de contenido alto que ofrece una amplia variedad de índices, resúmenes y servicios a texto completo, más fácil de acceder y de responder a preguntas.

Por parte de la biblioteca, la tecnología surgida, particularmente en el World Wide Web, permite obtener un servicio personalizado jamás antes imaginado. Esto ha hecho que la meta de muchas bibliotecas sea hacer frente a las demandas cada vez más en aumento de un servicio de referencia electrónico de 24 horas para acceder a fuentes de referencia desde cualquier lugar, oficina, salón o departamento. La naturaleza ubicua de la WWW combinada con los ya conocidos rastreadores Web, interfaces gráficos, hace que sea ésta una elección natural y casi seductiva para lograr esta meta. Sin embargo, este don del cielo presenta a los bibliotecarios, documentalistas y editores con la necesidad de desarrollar nuevos modelos y estrategias de búsqueda de referencia.

Parece que una cosa está clara en esta sociedad alocada de las redes internet en los últimos 18 meses y es que, los servicios de referencia bibliotecarios han cambiado para siempre la tecnología que solía ser única y exclusiva del campo de los profesionales de la información, para convertirse ahora en algo accesible para todos nosotros, sin movernos de nuestros hogares (DEVINE, S. 1996).

Entre las nuevas tecnologías surgidas, nos encontramos con el *Desktop Videoconferencing* (auto-videoconferencia), que unifica la informática, el multimedia y las telecomunicaciones. Éste se ha empleado en corporaciones como sustituto para los viajantes de negocios, en Instituciones Académicas como base para el aprendizaje a distancia como por ejemplo en la «Universidad de California», conectando estudiantes de distintos campus de Berkeley, Irvine y San Diego para impartir un curso sobre la *Lengua y la Literatura catalana antigua*, aquí el papel de las bibliotecas era o bien la de seguir siendo la tradicionalmente intermediaria entre el usuario y las fuentes de información, aunque en vez de encontrar la información en las fuentes existentes y después facilitarla, recogían la información directamente del creador –miembro de la Facultad– y la colocaban en la Web para sus estudiantes. O bien, otra alternativa era y es poder eliminar al intermediario, proporcionando el software, hardware y el aprendizaje necesario para que el profesor pueda elaborar

el material didáctico a tiempo y de manera eficiente. De este modo, las bibliotecas deben centrarse en adquirir y crear las herramientas necesarias para enseñar a los facultativos y estudiantes a utilizarlo (FAULHABER, C). y, en el campo de la Biblioteconomía, en el «Center for Business Information» y en el «Goizueta Business School» en la Universidad de Emory, con el fin de ofrecer a distancia un servicio de referencia, incluyendo consultas, documentación, aprendizaje y realización de búsquedas en las bases de datos en cd-rom (PAGELL, R. 1996).

Sin embargo, la tecnología más innovadora de las surgidas hasta el momento es sin duda la integración de la Red Internet a las tareas de los bibliotecarios referencistas. Esta red da acceso a los softwares y a una variada multitud de información electrónica. Al igual que en las bibliotecas y centros de documentación tradicionales, la Red Internet permite acceder, transmitir y obtener todo tipo de información escrita o gráfica de las fuentes de información primarias, secundarias y terciarias como también a fuentes que no se encuentran en otro formato electrónico y que solamente se encuentran en la red.

Visto que el servicio de referencia electrónico se ha convertido en una oferta importante dentro de la variedad de servicios remotos ofrecidos a los usuarios de una biblioteca, son cada vez más las bibliotecas que están ofreciendo esta ventaja a sus usuarios. De ahí, que no sea sorprendente el hecho de que la ALA Reference and Adult Services Division Management of Reference Services Committee haya incluido una subsección «*Servicios de Referencia vía Correo Electrónico*», bajo la sección de «*Servicios y Filosofía de Servicio*» en su Manual: Information Policy Manual: an outline, apropiado para los 90 (RQ 34, 1996).

Aunque hay poco escrito sobre los tipos de preguntas que se hacen en un correo electrónico, ya en 1988 (ROYSDON and ELLIOT 1996) presentaban un escrito sobre los pros y los contras de ofrecer un servicio de referencia por correo electrónico, bajo el punto de vista del proveedor de información y del usuario. En éste sugirieron que las respuestas a las preguntas hechas en un e-mail eran mucho más aceptables desde el *punto de vista de un bibliotecario*, que la de enfrentarse a una llamada de teléfono en la mesa de referencia, que la referencia electrónica animaba a acercarse a la respuestas de forma más coherente, con tranquilidad y atención, siendo ésta más exacta que la referencia telefónica dado que se evitan los errores de transcripción.

Por otro lado, el primer beneficio del servicio de referencia por e-mail, desde el *punto de vista del usuario* es la comodidad, puesto que se pueden hacer preguntas, aunque no sean inmediatamente contestadas, cuando la biblioteca está cerrada. Y, si un conjunto de servicios bibliotecarios son ofrecidos a través del mismo sistema de correo electrónico, los usuarios pueden alcanzar sus metas de recuperar información desde casa o desde la oficina.

Mientras que el correo electrónico tiene algunas similitudes con otro medio, es una forma distinta de comunicación. Sin embargo, independientemente del medio empleado, la entrevista de referencia debe lograr los objetivos de «identificar las necesidades de información para permitir una búsqueda exitosa y así satisfacer eficazmente dichas necesidades», lograr estos objetivos de forma rápida es probablemente el reto más grande de la entrevista de referencia remota a la que se enfrentan los bibliotecarios referencistas de hoy (ABELS, A. 1996).

De esta forma, nos encontramos con unos bibliotecarios referencistas que obligados por las circunstancias, empiezan a hacer uso de los servicios que le ofrece la Red Internet (Telnet, FTP, Correo Electrónico, foros de discusión), así como el uso de herramientas de navegación y rastreadores de información (Gopher, Archie, World Wide Web, Wais) (LEVASSEUR, D. 1996).

Pero, si después de todas estas nuevas tecnologías, queda la duda de si los bibliotecarios referencistas pueden desaparecer, retomemos las palabras de Christopher Tomer «no importa lo poderosas que se conviertan las tecnologías, habrá muchas circunstancias bajo las cuales, la interacción cara a cara con un bibliotecario referencista se preferirá» (TOMER, C. 1994).

Sin embargo, estos grandes avances tecnológicos, están dando lugar a una nueva y emergente generación de profesionales de la «navegación virtual» cuyas características, formación y perfil personales son substancialmente diferentes, pero que empiezan hoy ya a ser reconocidos por sus tarjetas de visita, su dirección en la web o su número internacional de GSM.

BIBLIOGRAFÍA

1. ROTHSTEIN, Samuel. *The development of reference services through academic traditions*. EN: Library Practise and Special Librarianship, p. 20.
2. GREEN, Samuel S. *Personal relations between librarians and readers*. EN: American Library Journal, november, 1896.
3. JAHODA, Gerald; SCHIEK BRAUNAGEL, Judith. Citados EN: Practical Reference Work by Denis Grogan, 2ª ed. London: Library Association, 1992, p. 66.
4. ROGERS, Will. Ibid. p. 70.
5. TAYLOR, Robert. Ibid p.69.
6. SHERA, Jesse H. Ibid p. 116-128.
7. JOSEL, Nathan A. Ibid p. 173.
8. DEWEY, Melvin. Ibid p. 27
9. FALK, Stephen. Ibid p. 12
10. POWELL, Laurance Clark. Passim.
11. BRYAN, Alice I. *The Reader as a Person*. EN: The Library Journal. February 15, 1942, p. 137-141.
12. REED, Sarah Rebecca. *The Reference Librarians and Psychology*. EN: The Library Journal. January 1, 1956.
13. WYER, James I. *Reference Work: a textbook for students of library work and librarians*. Chicago: American Library Association, 1930.
14. HUTCHINS, Margaret. *Introduction to Reference Work*. Chicago: American Library Association, 1944. (Citada en Practical Reference Work. p. 61)
15. DEVINE, Sean; WOODS, Daniel. *Internet-based Reference Services and Community Libraries: a need for new models and strategies*. EN: The Electronic Library, vol. 14, no. 4, August 1996, p. 299-302.
16. FAULHABER, Charles B. *Distance Learning and Digital Libraries: two sides of a single coin*. EN: Journal of the American Society for Information Science, 47 (11), nov. 1996, p. 854-856.
17. PAGELL, Ruth A. *The Virtual Reference Librarian: using desktop videoconferencing for distance reference*. EN: The Electronic Library, vol. 14, no. 1, February 1996, p. 21-26.
18. «INFORMATION Service Policy Manual: an outline». RQ 34. Winter 1994, p.167. Citado en The Electronic Mail Reference Service: a study EN: RQ 34 Spring 1996, p.359.
19. ROYSDON and ELLIOT. *Electronic Integration*, 87. Citado en The Electronic Mail Reference Service: a study. RQ 34 Spring 1996, p. 360.
20. ABELS, Eileen G. *The E-Mail Reference Interview*. EN: RQ, no. 3, Spring 1996, p. 345-358.
21. LEVASSEUR, Denis. *L'Internet et les Services de Référence: une enquête dans les établissements universitaires du Québec*. EN: Argus vol. 25, no. 1, jan-avril 1996, p. 5-12.
22. TOMER, Christopher. *MIME and Electronic Reference Service*. The Reference Librarian 41/42, 1994, p. 354-355. Citado en Electronic Mail Reference Service: a study. RQ 34 Spring 1996, p. 360.
23. STALKER, John C.; MURFIN, Marjorie E. *Why Reference Librarians won't Disappear: a study of success in identifying answering sources for reference questions*. EN: RQ Summer 1996, p. 489-500.
24. ROLLAN MALMIERCA, Agustina. *Planificación de un servicio bibliográfico de referencia para la Facultad de Traducción y Documentación*. Salamanca: Universidad, Facultad de Traducción y Documentación, 1994.