

Belarmina Benítez de Vendrell



LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Los servicios bibliotecarios

Belarmina Benítez de Vendrell

Posadas

2022

Benítez de Vendrell, Belarmina

Los servicios bibliotecarios : libro de texto / Belarmina Benítez de Vendrell. - 1a edición para el alumno - Posadas : la autora, 2022.

Libro digital, eReader

Archivo Digital: descarga y online

ISBN 978-987-88-4198-4

1. Bibliotecología. 2. Acceso a la Información. 3. Búsqueda y Recuperación de Información. I. Título.

CDD 025.5

© 2022 Belarmina Benítez de

ISBN 978-987-88-4198-4



Esta obra está bajo una [licencia de Creative Commons Reconocimiento 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



CONTENIDO

CONTENIDO	5
INDICE DE FIGURAS	6
ÍNDICE DE CUADROS	7
INTRODUCCIÓN	9
Capítulo 1	11
LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	11
Las bibliotecas y sus tipologías	11
Los servicios bibliotecarios	22
Capítulo 2	31
LOS SERVICIOS AL PÚBLICO	31
Servicio de Sala de Lectura	34
Servicio de Préstamo	36
Servicio de Préstamo Interbibliotecario	39
Servicio de información bibliográfica	42
Servicio de Referencia	44
Servicio de Formación de Usuarios	45
Servicio de Extensión	45
Servicio de Reprografía	46
Servicio de Traducción	47
LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS EN LÍNEA	47
Consideraciones generales	52
Capítulo 3	55
LA ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS AL PÚBLICO	55
Servicio, tareas y espacios	55
El personal	58
Organización de los servicios en línea	66
La planificación de los servicios al público	69
Capítulo 4	71
EL SERVICIO DE REFERENCIA	71
Organización del servicio de referencia	76
Servicios y medios	85
Equipo	86
Uso del servicio	86
Consultas	86

Colección.....	86
El espacio de la referencia.....	89
Publicidad y relaciones públicas.....	94
Presupuesto. Costes.....	98
Servicio de Referencia en línea.....	99
La referencia social.....	104
Capítulo 5.....	107
EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	107
La Búsqueda de información.....	124
Capítulo 6.....	131
ESTUDIO Y FORMACIÓN DE USUARIOS.....	131
Orientar, instruir, educar en el manejo de información.....	139
BIBLIOGRAFÍA.....	143

INDICE DE FIGURAS

Nº	Páginas
1 Relaciones de la biblioteca y su entorno	19
2 Dimensiones de interconexión entre Institución Mayor y Biblioteca	21
3 Representación del concepto bibliotecológico de servicio	22
4 Proceso documental	25
5 Formatos de colecciones	26
6 Sala de lectura de la Biblioteca de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Misiones, año 2019	34
7 Proceso abreviado de préstamo interbibliotecario	41
8 Captura de pantalla de búsqueda de la página web de la UCV	50
9 Captura de pantalla de página web de la Univerisdad de la Rioja (España)	51
10 Administración / Gestión	56
11 Procesos técnicos	56
12 Servicios al público/Servicios internos	57
13 Organización de los servicios al público, por tipo de servicio	64
14 Organización de los servicios al público, por tipo de material	64
15 Organización de los servicios al público, por áreas del conocimiento	65

16	Captura de pantalla de la Biblioteca Nacional de Maestros (Argentina)	66
17	Captura de pantalla de la Biblioteca del Congreso de la Nación Argentina	69
18	Señalética. Captura de pantalla de la biblioteca Pedagógica y Popular “Domingo Faustino Sarmiento” de Santa Fé (AR)	73
19	Servicio de referencia. Modelo 1	78
20	Servicio de referencia. Modelo 2	78
21	Servicio de referencia de la FHyCS-UNaM, 2007	89
22	Captura de pantalla de la web del sitio: Pregunte, las bibliotecas responden	102
23	Sujetos y objetos que interactúan en el proceso de acceso a la información	108
24	Pasos de la consulta	125

ÍNDICE DE CUADROS

N°		Página
1	Tipos de bibliotecas según criterios combinados	13
2.1	Servicios, modalidades y medios (parte 1)	32
2.2	Servicios, modalidades y medios (parte 2)	33
3	Categorías del personal	59
4	Tareas del personal específico en el sector de Servicios al Público	60
5	Tareas del personal específico en el sector de Trabajos Internos	61
6	Tareas del personal del plantel general en el sector de Trabajos Internos	61
7	Servicios de referencia según tipo de biblioteca (García y Portugal, 2008)	77
8	Indicadores de evaluación del Servicio de Referencia de la IFLA (1999)	85-86
9	Resumen de las tipologías de servicios de referencia virtual	103
10	Diferencias de los servicios de referencia social y virtual (adaptación de Manso Rodríguez, 2011)	106
11	Categorías de usuarios	110

INTRODUCCIÓN

Este libro está destinado a los alumnos del primer año de las carreras de Bibliotecología (Tecnatura y Licenciatura en Bibliotecología) de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Misiones. En él se despliegan algunos aportes teóricos, que responden a una parte del Programa 2002-2023, de la cátedra Recursos de Información y Servicios Bibliotecarios I. Uno de los objetivos de esta cátedra es la comprensión de la misión, el funcionamiento, la organización y las características de los diferentes tipos servicios al público que se prestan en las bibliotecas.

Los temas que se abordan están relacionados con los tipos de bibliotecas, sus funciones y los servicios que ofrecen, tanto en sus instalaciones físicas, como en sus espacios virtuales. En otros apartados se presentan los contenidos referentes a la organización de los servicios bibliotecarios, tradicionales y en línea, a través de internet, y se hace una breve introducción a la planificación de los servicios bibliotecarios. También se contemplan los procesos de información y sus actores: usuarios y referencistas, la comunicación y la entrevista de referencia, la búsqueda y recuperación de información.

Finalmente se plantea la necesidad de realizar estudios de usuarios para asegurar la calidad de las prestaciones y llevar adelante acciones de formación destinadas a éstos.

El libro aparece como un producto del análisis (no exhaustivo) de la bibliografía existente sobre estos temas y la discusión sobre los contenidos y autores abordados quedan abiertos, para ser completados, discutidos o completados por los lectores.

Capítulo 1

LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Las bibliotecas y sus tipologías

La biblioteca es una organización de servicios y, como tal, porta los atributos distintivos de éstas, es decir que estamos ante una unidad social, que desarrolla su actividad en un determinado entorno, público o privado, con un propósito bien definido, conformada por personas, que trabajan coordinadamente para conseguir los objetivos fijados, bajo la dirección de uno o más administradores o gestores que organizan y controlan las tareas y los resultados. En consonancia con esta idea, una biblioteca puede ser considerada como una organización “prestadora de servicios” a la comunidad de usuarios, conformando un espacio totalmente integrado a la sociedad, dedicado a la información, a la formación y al ocio.

Toda biblioteca tiene una base legal, es decir que se apoya en un instrumento jurídico que avala su existencia y asegura su continuidad en el tiempo; que establece los deberes y los derechos tanto de los usuarios como de los bibliotecarios. Internamente, las bibliotecas deben disponer de reglamentos y otras normativas (Resoluciones, disposiciones, procedimientos, directrices) para el funcionamiento y uso de los servicios y las instalaciones.

Antes de adentrarnos en el tema de los servicios bibliotecarios, haremos una breve incursión por los tipos de bibliotecas, ya que son ellas las que determinan los modelos de servicios a implementar. Como es sabido, existen diferentes tipos de bibliotecas, cuyas características responden a la misión y objetivos planteados por las instituciones de pertenencia. Los tipos más conocidos son:

Bibliotecas nacionales: que dependen de una nación/estado que lo sostiene y su función principal es la de conservar la producción intelectual del país, desarrollando colecciones patrimoniales. Sus usuarios son, generalmente, investigadores y estudiosos, aunque en algunos casos está abierta al público en general.

Bibliotecas públicas: dependen de la administración gubernamental, Son las más difundidas y frecuentadas por usuarios de todo tipo. Su misión es, mayoritariamente, formar ciudadanos lectores, recuperar la memoria local, regional, nacional. Sus colecciones están compuestas por material variado y abundante, de carácter general, recreativo, cultural y de oficios. Su objetivo es social, puesto que sirve a la sociedad en general, independientemente del conocimiento, el bagaje o el poder adquisitivo de los usuarios.

Bibliotecas escolares: dependen de la administración escolar y su colección está compuesta por material de tipo informativo-formativo-recreativo, cuyos contenidos responden a los planes de enseñanza y a los intereses de los usuarios (materiales lúdicos, fílmicos, literarios, etc.). Sus usuarios son los alumnos (niños y jóvenes), los docentes, y otros miembros de la comunidad educativa (padres/tutores). Su misión es apoyar el proceso de enseñanza-aprendizaje y formar buenos lectores, usuarios asiduos de bibliotecas.

Bibliotecas académicas (universitarias y terciarias): están destinadas, a estudiantes, profesores y otras personas del círculo académico y científico de una casa de altos estudios y su función es de apoyo a los programas educativos y de investigación que desarrollan estas instituciones.

Bibliotecas especializadas: sus usuarios son estudiosos, investigadores, inventores, creadores, sus colecciones están enfocadas al desarrollo bases de datos y colecciones especializadas en ciertas áreas del conocimiento (Ej.: administración, arte, biología, tecnología, medicina, ciencias sociales, geografía, historia, religión, etc.). Son financiadas por organizaciones científicas estatales y/o privadas y su misión es apoyar a la investigación científica, al desarrollo tecnológico y a la divulgación del conocimiento científico.

Sin embargo, esto no termina aquí, ya que, según sea el criterio utilizado para clasificar las bibliotecas, podemos encontrar un sinnúmero de tipos. Tomando como base el ámbito geográfico, la institución de la cual dependen, el encuadre jurídico, sus colecciones y sus usuarios, podemos establecer la tipología que se presenta en el cuadro que sigue.

TIPOS DE BIBLIOTECAS			
Criterios	Tipología	Accesibilidad	Encuadre Jurídico
Ámbito geográfico	Internacional	Pública	Estatal Gubernamental
	Nacional		
	Provincial		
	Departamental		
	Municipal		
	Vecinal (barrial)		
	Rural		
Institución de la cual depende	Académica / Universitaria	Restringida	Privada no gubernamental
	Escolar		
	De Archivo / Museo		
	Religiosa		
	Sindical		
	Empresarial		
Colección	General / Enciclopédica	Restringida	Mixta
	Especializada		
	Técnica / Científica		
	Especial		
Universo de usuarios	Gran público	Restringida	Mixta
	Infantil		
	Juvenil		
	Adultos		
	Adultos mayores		

Cuadro 1. Tipos de bibliotecas según criterios combinados

La biblioteca es una realidad compleja donde se conjuga la interacción de varios factores. Con la finalidad de definir los distintos tipos de bibliotecas existentes han surgido clasificaciones de bibliotecas atendiendo a criterios funcionales, a su estatuto jurídico, etc., como quedó demostrado en el cuadro anterior.

Veamos ahora la clasificación de la UNESCO¹. Esta institución, divide a las bibliotecas según el organismo del cual dependen y conforme a este criterio, tenemos:

- Bibliotecas nacionales
- Bibliotecas públicas y/o populares
- Bibliotecas escolares
- Bibliotecas de instituciones de enseñanza superior:
 - Bibliotecas universitarias principales o centrales
 - Bibliotecas universitarias departamentales
 - Bibliotecas de instituciones de enseñanza superior que no forman parte de la universidad (otras bibliotecas importantes no especializadas (bibliotecas enciclopédicas de carácter científico o erudito, que no son ni universitarias ni nacionales aunque pueden ejercer funciones de biblioteca nacional en un área geográfica determinada)
- Bibliotecas especializadas

La Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA)², por su parte, clasifica a las bibliotecas teniendo en cuenta el criterio profesional, basado en la situación real de las instituciones y de los profesionales bibliotecarios, presentando tres grandes divisiones:

Bibliotecas generales de investigación: Bibliotecas nacionales; Bibliotecas y servicios de investigación parlamentarios; Bibliotecas universitarias y otras bibliotecas generales de investigación.

¹United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. <https://es.unesco.org/> . Este organismo internacional tiene por objetivo contribuir a la paz y a la seguridad en el mundo, mediante la educación, la ciencia, la cultura y las comunicaciones.

²International Federation of Library Associations and Institutions. Organización mundial creada para promover la cooperación, la investigación y el desarrollo internacional en todos los campos relacionados con la actividad bibliotecaria y la bibliotecología. <https://www.ifla.org/ES>

Bibliotecas especializadas en: Administración; Ciencias Sociales; Geografía y mapas; Ciencia y Tecnología; Ciencias de la vida y de la Salud; Arte; Genealogía e historia local; y las Bibliotecas Gubernamentales.

Bibliotecas al servicio del público en general: Bibliotecas públicas; Servicios de bibliotecas para personas discapacitadas; Bibliotecas escolares; Bibliotecas para ciegos; Servicios bibliotecarios para población multicultural; Bibliotecas metropolitanas; Bibliotecas móviles.

Manuel Carrión Gutiez (2001) dice que no podemos hablar de una verdadera tipología de bibliotecas sin atender al mismo tiempo los criterios relacionados con los fondos bibliográficos, el personal que lo organiza, las técnicas utilizadas, los servicios y los usuarios. Y es así que este autor distingue entre “tipo” y “variedad” de biblioteca. En cuanto al tipo, las distinciones están basadas en los fondos, el personal, las técnicas, los servicios y la diversificación de usuarios que por ellas transitan. La variedad, en cambio, tiene que ver con bibliotecas de presencia (lectura in situ) y de préstamo; bibliotecas de conservación y de difusión; servicios bibliotecarios especiales (infantiles, hospitales, centros penitenciarios); depósitos organizados de fondos especiales (cartoteca³s, fototecas, artotecas⁴...).

Otros autores que se han ocupado de presentar clasificaciones de bibliotecas son: Nuria Amat i Noguera (1985), que presenta una clasificación de unidades de información según:

El método de difusión de los documentos: Bibliotecas de consulta; de préstamo.

El método de conservación de los documentos: Bibliotecas de obras originales; microtecas⁵.

El tipo de documento conservado: Bibliotecas; Filmotecas; Hemerotecas; Archivos; Mediatecas.

La variedad de disciplinas representadas: Bibliotecas enciclopédicas; especializadas.

³ Cartoteca: Lugar donde se conservan ordenados y clasificados los mapas para su consulta o estudio.

⁴La artoteca es un lugar original donde se conservan objetos de arte.

⁵Microteca. Colección especializada accesible a través de la web, disponible dentro de la biblioteca o de acceso remoto.

El *tipo de organismo del que dependen*: Bibliotecas nacionales; de instituciones de enseñanza superior; escolares; especializadas; públicas; de empresas, asociaciones, institutos de investigación, laboratorios, etc.

El bibliógrafo italiano Alfredo Serrai (1983), teniendo en cuenta ciertos criterios estructurales clasifica a las bibliotecas por:

La *entidad de la cual depende*: Estatales; de la administración local; Privadas; Universitarias; escolares; académicas; de Instituciones Culturales; Entidades Administrativas; Industrias; Entidades de Investigación; Asociaciones Profesionales; Asociaciones Culturales, Sindicales o Religiosas; Organismos Internacionales Organismos Autónomos.

La *finalidad, objetivos y funciones de la biblioteca*: Nacionales; Públicas; Universitarias (centrales, facultad, Instituto, laboratorio); Escolares; de investigación; de industrias; de la Administración; de Archivo.

El *tipo de colección*: Tamaño: de 3.000 a 9.999 volúmenes; de 10.000 a 29.999 volúmenes; de 30.000 a 89.999 volúmenes; de 90.000 a 299.999 volúmenes; de 300.000 a 999.999 volúmenes; de 1 a 3 millones de volúmenes; de 3 a 10 millones de volúmenes; de más de 30 millones de volúmenes. Materiales presentes en la colección: Universales; Generales; Sectoriales; Especializadas. Tipos de documentos y soportes: Tabletas de arcilla; Manuscritos; Incunables; Revistas; Discos; Películas; Cintas magnéticas; Documentos en Braille.

Los *tipos de usuarios*: Públicas; Universitarias; Escolares; Profesionales; Para jóvenes; Para investigadores; Bibliotecas rurales; De hospital; De establecimientos penitenciarios; Ministeriales; Parlamentarias; Para minorías lingüísticas; Para ciegos; etc.

El *modelo de organización y gestión*: Modelo anglosajón, colecciones en libre acceso; Modelo europeo, colecciones en depósitos cerrados, excepto sala de lectura; Bibliotecas especializadas o centros de documentación. Bibliotecas automatizadas (digitales, virtuales).

Las bibliotecas han ido surgiendo y se han reinventado a través de los siglos, siempre con la idea de resguardar y difundir los contenidos culturales de la humanidad, presentes en soportes documentales bajo múltiples formas. Estas instituciones forman parte de la comunidad y procuran hacerse eco de las políticas públicas de la ciudad, del barrio o del espacio físico en el que le toca actuar, llegando a la mayor cantidad de usuarios posibles, para contribuir al desarrollo de la sociedad.

Las bibliotecas son organizaciones dedicadas a la transmisión del conocimiento registrado en algún tipo de soporte y están rodeadas de un dispositivo social que es, a su vez, fruto de estrategias de diferentes actores (gobiernos, vecinos, bibliotecarios, usuarios) que se mueven en un contexto y toman decisiones sobre su ubicación en un espacio físico determinado y su puesta en funcionamiento. Desde el punto de vista bibliotecológico, el concepto se asimila a un proceso continuo y constante en el cual los documentos informativos-documentales se acumulan y se disponen de manera tal que puedan ser identificados y analizados, para luego ingresar a la corriente informativa y satisfacer así los requerimientos informacionales de los usuarios.

Acercándonos un poco más al significado real de estas instituciones, podemos decir que las bibliotecas son instituciones que suministran servicios de acceso a la información y de apoyo, promoción y fomento de la lectura, para lo cual localizan y organizan colecciones equilibradas de fuentes bibliográficas destinadas a satisfacer las necesidades informativas de los ciudadanos, usuarios, sin distinción alguna, y al solo efecto de contribuir con el mejoramiento de su formación personal, profesional y cultural. Para lograr su cometido, ellas implementan diferentes tipos de servicios y actividades complementarias que promueven y estimulan el uso de sus fondos.

En otras palabras, las bibliotecas, en tanto unidades prestadoras de servicios, gestionan la información contenida en sus colecciones, conservan los fondos bibliográficos y proporcionan los servicios que requiere la comunidad de usuarios a la que sirve, con el objetivo primordial de apoyar las actividades de difusión de la cultura, la investigación, la educación y el desarrollo social y económico, teniendo como eje la función social de ofrecer a sus usuarios los espacios necesarios para experimentar, descubrir, y crear. La biblioteca es el lugar donde se aprende, se investiga, se descubre, se crea, se trabaja, se juega, se comparte, se participa (Manso Rodríguez y Álvarez Ledesma, 2018).

Si consideramos a la biblioteca como un sistema, es decir, como una entidad formada por componentes interrelacionados e interdependientes, estamos frente a un conjunto de elementos que se unen, para lograr un determinado fin, y que interactúan entre ellos, en determinados entornos: a) entorno externo (físico-geográfico, económico, sociocultural y humano) y; b) entorno interno (institucional). La biblioteca, en tanto sistema, se divide en subsistemas que configuran su entorno interno, de valores propios, que conforman la identidad y la cultura de la organización, es decir, el modo en que la biblioteca acostumbra a resolver sus problemas, a actuar y responder a su entorno.

Esto tiene que ver con los atributos de índole: 1) *Estructural*, el estilo de relaciones que se establecen entre los subsistemas; 2) de *Gestión*, los procesos de toma de decisiones; 3) *Humana*: las personas que trabajan en la biblioteca y su manera de concebir el trabajo, las actitudes frente a los modos de acción; 4) *Técnica*: los conocimientos teórico-prácticos relativos a la organización y el tratamiento bibliográfico.

Todo esto trae implícito, a su vez, la idea de desarrollar: a) *Habilidades conceptuales* que permitan comprender la complejidad de la organización en su globalidad y la adaptación del comportamiento de las personas dentro de esta, para que la organización pueda proceder de

acuerdo a los objetivos marcados; b) *Habilidades humanas* que reconozcan y utilicen los códigos necesarios para el trabajo grupal, identificando y aceptando aptitudes, actitudes, motivaciones y liderazgos; c) *Habilidades técnicas* para saber utilizar los conocimientos, los métodos y las tecnologías, necesarios para realizar tareas específicas.

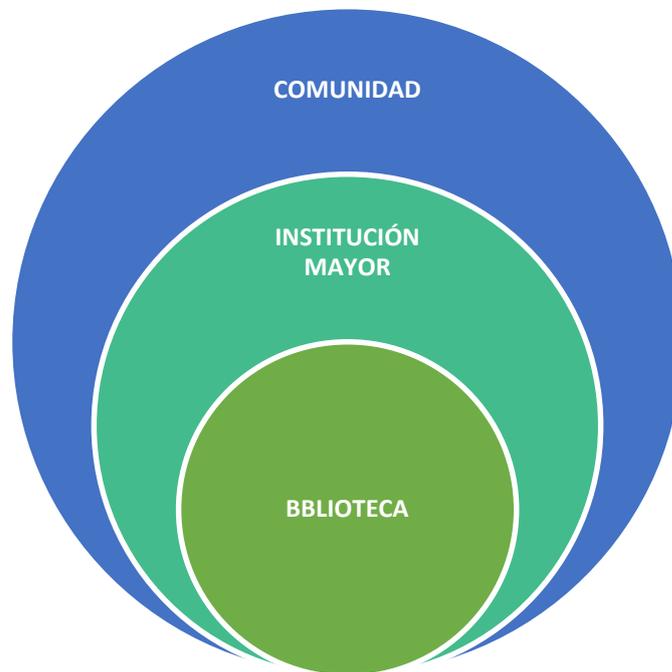


Fig. 1: Relaciones de la biblioteca y su entorno

Al momento de decidir qué servicios incorporar en una biblioteca, los elementos intervinientes en la toma de decisiones son:

- La comunidad: entendida como el conjunto de personas que viven en un espacio geográfico, conforme a prescripciones, reglamentaciones y con determinadas necesidades informacionales.
- La institución mayor (o madre) en la que está inserta la biblioteca, con su misión y funciones dentro de la comunidad.
- La biblioteca con su propia misión, sus fines y sus objetivos, acorde con los de la institución a la que pertenece. Los usuarios y sus demandas. Las demandas de información que atiende una biblioteca están determinadas por los roles que sus usuarios

cumplen dentro de la institución mayor y en su comunidad, en la sociedad; la biblioteca debe estar preparada para responder a ellas.

Así, por ejemplo, la comunidad de una biblioteca pública municipal estará representada por todos los habitantes del municipio; la comunidad de una biblioteca escolar estará conformada por los docentes, los alumnos, los padres o tutores de los alumnos y, eventualmente, por el vecindario. Es sabido que cada comunidad tiene características diferentes, propias, únicas y por lo tanto, sus necesidades de información están regidas por intereses particulares.

Un estudio de la comunidad permite conocer, en primer lugar, el entorno general que nos puede afectar y/o animar, debido a sus estilos de gestión, a sus hábitos culturales, al consumo y uso de la información, etc. En segundo lugar, debemos tener en cuenta el entorno específico, constituido por el colectivo de usuarios, es decir, por los individuos y las instituciones que conforman la comunidad acordada, predeterminada, a la que la biblioteca presta servicios y; en tercer lugar, a los llamados agentes críticos, compuestos por grupos con intereses particulares, personas o instituciones que pueden influir en la gestión de la biblioteca, con quienes hay que negociar la planificación estratégica.

En la mayoría de los casos, una biblioteca es una institución que depende de otra institución. Una biblioteca pública municipal, por ejemplo, depende del gobierno municipal (comunal); la biblioteca escolar depende de la administración de la escuela, la que a su vez depende de una administración superior (Consejo, Ministerio, etc.) y cada una de esas instituciones tiene a su vez una misión y funciones que rigen su accionar e influyen directamente en la biblioteca.

La biblioteca debe estar interconectada con la institución mayor en tres dimensiones, que se representan en espacios de tipo:

- Piramidal: partiendo de los objetivos generales institucionales a los específicos de la biblioteca, escalonados, en cascada.

- **Horizontal:** Entre las distintas secciones de la biblioteca y de la institución mayor que comparten objetivos comunes, como así también, entre las distintas secciones y servicios de la biblioteca, para aprovechar al máximo las oportunidades y evitar dispersión de recursos y esfuerzos.
- **Temporal:** Coordinación de periodos, para que las etapas de cumplimiento de los objetivos de una y otra institución se logren a corto y largo plazo, simultáneamente, evitando desfases.



Fig. 2. Dimensiones de interconexión entre Institución Mayor y Biblioteca

Cada biblioteca tiene una finalidad que parte de la idea de dar respuesta a las necesidades informativas de los usuarios mediante servicios y productos. Es por ello que debe planificar su accionar y marcar sus objetivos en total acuerdo con los de la institución mayor a la pertenece, dentro de los límites políticos, sociales y económicos marcados por ella, buscando siempre el equilibrio entre lo deseable y lo posible.

La idea es cumplir con la misión, ejerciendo las funciones propias de una biblioteca como las de dar acceso a los documentos impresos y al mundo digital, desarrollar las colecciones, ofrecer

herramientas de conexión entre personas, lugares e ideas, favorecer el aprendizaje, la creación, la innovación, el descubrimiento.

Los servicios bibliotecarios

El término “servicio” proviene del latín *servitium* y hace referencia a la acción y consecuencia de servir. Se define como una función o prestación humana que permite cubrir necesidades sociales. Se trata de acciones cuyos efectos recaen sobre las personas que se benefician con dicho accionar. Estos servicios pueden ser públicos o privados, gratuitos o arancelados, dependientes, o no, de la administración del estado.

Aplicado al ámbito de las ciencias de la información⁶ el concepto de servicio adquiere una significación especial, dado que se refiere a la función o prestación desempeñada por una unidad de información⁷ cuya finalidad es satisfacer las demandas del público usuario.

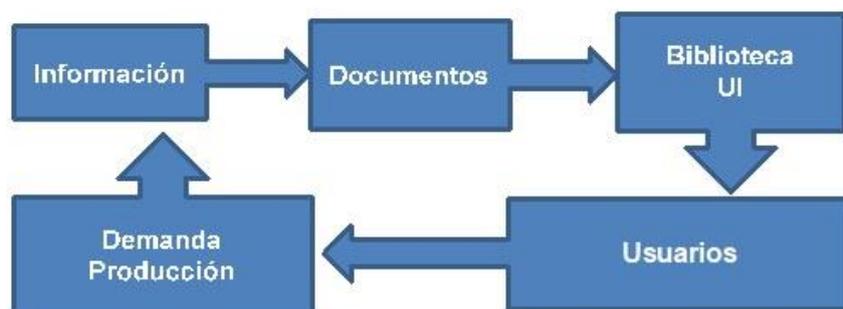


Fig. 3. Representación del concepto bibliotecológico de servicio.

⁶ Ciencias de la información: Bibliotecología, Documentación, Archivística, Museología.

⁷ Unidad de información: Biblioteca, Centro de documentación, Archivo, Museo. Organización dedicada a la transmisión del conocimiento registrado en documentos. Desarrolla actividades documentales para hacer efectiva la transmisión de saberes.

Los servicios de la biblioteca se estructuran, generalmente, en función de las dimensiones que hacen a su accionar: administración, procesamiento documental y servicios al público. El grado de desarrollo de éstos depende del tipo de biblioteca y de sus objetivos. Para poder cumplir eficaz y eficientemente con los postulados fijados por la biblioteca, se llevan a cabo diferentes actividades administrativas y técnicas:

- Planificación y gestión de la biblioteca;
- Selección y adquisición de información bibliográfica;
- Organización de los documentos para su adecuada localización y consulta;
- Satisfacción de las necesidades informacionales del usuario.

La biblioteca está en condiciones de cumplir con sus propósitos, cuando encara adecuadamente las tareas administrativas y documentales y pone al alcance del usuario los servicios que éste requiere.

La Administración

Las tareas de carácter administrativo son las que garantizan el buen funcionamiento de la biblioteca y tiene que ver con las fases de planificación, gestión y evaluación de la biblioteca. La responsabilidad de éstas recae en un director, quien puede estar asesorado por un “consejo” u otro cuerpo colegiado de apoyo. Es aquí donde se preparan y ejecutan los presupuestos que financian las distintas actividades; se asignan las funciones del personal y se distribuyen las tareas; se organizan las normativas documentales; se preparan los expedientes de licitación y compra. Es, también, en este espacio, donde se elaboran los informes generales que orientan las políticas de la biblioteca y se realizan las propuestas de medidas para el desarrollo y/o re direccionamiento de los servicios. Además, es aquí donde se presta asesoramiento sobre cuestiones informacionales y documentales a otras reparticiones, a la institución mayor o a otras unidades de información.

La puesta en marcha de la actividad administrativa implica:

- Planificación de los servicios bibliotecarios que brinda la institución;
- Selección de personal y gerenciamiento de mismo;
- Diseño de políticas de desarrollo de colecciones;
- Desarrollo de instrumentos técnicos relacionados con el tratamiento de la información y con las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC);
- Evaluación periódica de los servicios, de las colecciones y de las TIC;
- Relaciones públicas, integración de la biblioteca con otras instituciones nacionales e internacionales;
- Planificación de tareas de promoción de la institución;
- Control y mantenimiento del edificio, del mobiliario, de las colecciones y de las TIC;
- Formación permanente del personal.

Estas actividades están destinados a asegurar la organización de la biblioteca, mediante la planificación, coordinación y evaluación del conjunto de tareas administrativas y financieras, entre los que se cuentan la gestión del presupuesto general y de los recursos humanos y materiales.

El proceso documental

Los procesos documentales responden a la lógica del tratamiento intelectual y físico de la información que tiene en cuenta los medios y las herramientas utilizados para organizar los documentos y la manera en que éstos deberán responder al usuario. Esta lógica se aplica al tratamiento de los diversos tipos de información; a sus modos de transformación; a las operaciones empleadas para su identificación, representación o codificación, a fin de convertirlas en información almacenable y manipulable por un bibliotecario o por un sistema informático.

Las operaciones documentales básicas que se realizan en una biblioteca son:

1. Selección y adquisición de documentos;
2. Registro y análisis documental;
3. Desarrollo de colecciones;
4. Puesta a disposición de los usuarios.

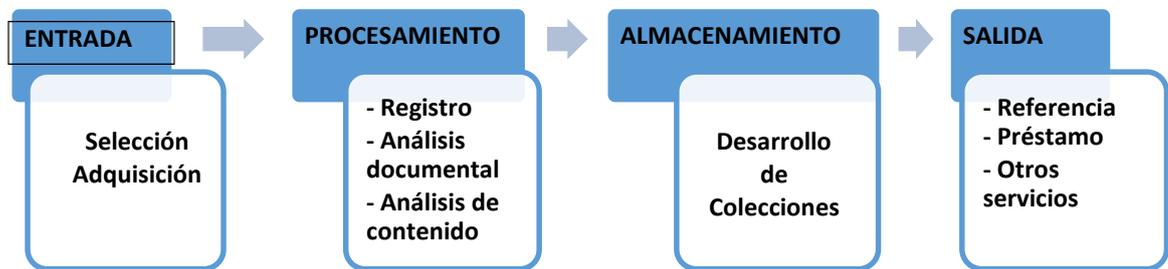


Fig. 4. Proceso documental

Estamos hablando de la serie de actividades que se realizan en la biblioteca para poner a disposición del usuario los documentos que contienen información (libros, publicaciones periódicas, tesis, monografías, otros), en distintos soportes materiales (papel, óptico, digital, etc.), como a su correcta organización para que los servicios al público puedan prestarse de manera adecuada.

Cabe señalar que entre los procesos documentales y los servicios al público existen una estrecha relación, puesto que el trabajo interno prevé, acompaña y sigue el servicio al público; este trabajo prepara los documentos para su almacenamiento en distintos dispositivos y espacios, organiza el acceso a la información, por parte de los usuarios, concibe y pone en marcha la animación (extensión), hace las evaluaciones (de necesidades de usuarios, de calidad de los servicios, etc.) y las interpreta para que orienten los planes futuros de la biblioteca.

El proceso de selección y adquisición permite obtener el material bibliográfico que integrará la colección de la biblioteca por distintos medios: compra directa al productor/editor o indirecta a librerías o distribuidores, canje, donación, depósito legal. Para realizar, de manera adecuada esta

tarea, es indispensable concebir dichos procesos como un ciclo permanente en el cual se conjugan los siguientes elementos interdependientes:

1. La colección, constituida por los distintos tipos de materiales que posee la biblioteca, en formatos analógicos y/o digitales, susceptibles de formar parte de sus fondos.

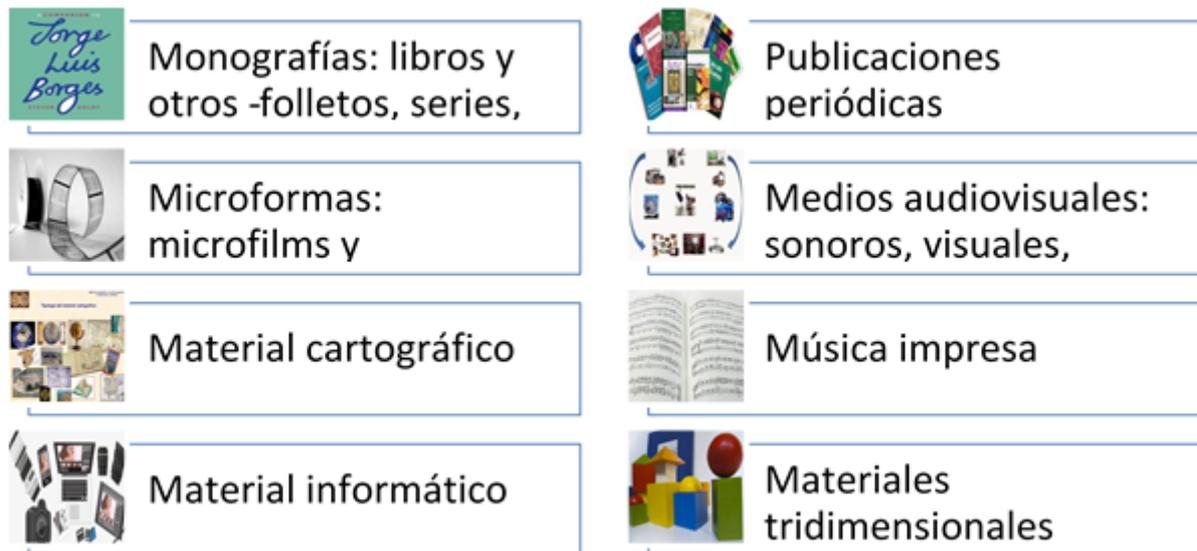


Fig. 5. Formatos de colecciones

2. El usuario. Para elaborar un diagnóstico que permita planificar adecuadamente el proceso de selección y adquisición de material bibliográfico es necesario contar con perfiles de usuarios actualizados, resultantes de estudios permanentes de la comunidad de usuarios.

El tratamiento de los fondos empieza cuando la biblioteca recibe los ejemplares y termina cuando los pone a disposición del usuario. Se trata de una serie de operaciones conducentes a obtener el máximo aprovechamiento del contenido informativo de los documentos y disponerlos para su uso. El tratamiento material de los documentos incluye las siguientes operaciones:

-Recepción y verificación. Una vez que los documentos ingresan a la biblioteca, se procede a la verificación material de los mismos para comprobar su estado, es decir, si es lo que se ha

solicitado; si se encuentra en buen estado (Buena impresión, buen encuadernado, sin hojas pegadas, etc.). Los que se encuentran en condiciones serán registrados y los que no serán devueltos al proveedor.

-Registro. Esta tarea consiste en la inscripción de cada uno de los documentos en una base de datos y/o en un libro de registro (inventario) de los fondos de la biblioteca. Aquí se registran todos los materiales, indicando: el número de registro (siempre correlativo: 001, 002, 003, etc.); la fecha de alta (ingreso); el apellido y nombre del autor (o autores) de la obra; el título; el pie de imprenta (lugar, editor, año de edición); el tipo de material; otros datos que se estimen necesarios (observaciones).

-Sellado. Es la identificación de los fondos como propiedad de la biblioteca. Se hace con un sello que suele colocarse en la portada, última página o colofón y algunas páginas intermedias (páginas clave).

-Reparación y restauración de las obras. Existen documentos que por su fragilidad requieren de una protección especial, por lo que se los plastifica o refuerza con elementos adecuados antes de ponerlas a disposición del público.

-Expurgo o descarte. El expurgo es un proceso mediante el cual determinados documentos son retirados de las colecciones de la biblioteca, de manera definitiva o para almacenarlos en otros depósitos. Esto ocurre como consecuencia de los resultados de las evaluaciones de uso de los mismos, con el fin de lograr una gestión más eficaz de los fondos documentales, evitando colecciones inactivas, salvo que estén justificadas por razones históricas o locales. Las colecciones necesitan renovarse para adaptarse a los cambios de necesidades de los usuarios y facilitar el acceso a los materiales pertinentes.

-Conservación y protección de la colección. Este proceso consiste en una serie de operaciones destinadas a proteger los fondos documentales de la biblioteca de aquellos factores que los deterioran o alteran, como el robo, la acidificación, la degradación ambiental o el fuego, mediante sistemas de protección acordes con las necesidades de la biblioteca.

Para que los materiales bibliográficos puedan ser integrados a la colección y consultados por los usuarios deben, primeramente, ser objeto de análisis documental. Esto requiere de dos actividades básicas que recaen sobre el documento: el análisis formal (catalogación, descripción bibliográfica) y el análisis de contenido (clasificación, indización, resumen).

Del análisis documental se derivan productos informativos, como lo son los catálogos en línea (OPAC), las bibliografías, los índices, los resúmenes, las bases de datos, etc. que condensan la información bibliográfica y referencial de la colección, de manera que permiten la recuperación rápida y eficiente de las mismas y facilitan el acceso a las fuentes primarias que contienen el texto completo.

El análisis formal toma en cuenta todos los elementos objetivos del documento: autor, título, edición, lugar de edición, editorial, fecha, número de páginas, características físicas, número normalizado y todo otro dato que se considere necesario para la identificación del documento. Se trata de un análisis externo del documento que extrae aquellos datos que lo distinguen de los demás documentos de su clase. Este análisis permite identificar y controlar los documentos dentro de una colección, para lo cual se realizan operaciones de descripción y catalogación documental. Es el proceso que describe físicamente a los documentos y su producto final es el catálogo, que actúa como intermediario entre los usuarios y el fondo bibliográfico, facilitando el uso de la colección.

El análisis de contenido es una operación intelectual que describe el tema o materia que trata el documento y los productos resultantes del mismo son: la clasificación, la indización y la condensación (resumen).

La tarea de clasificación bibliográfica consiste en otorgar una notación (número / letras, signos) a cada documento, según su contenido científico, es decir, por el asunto o tema que trata, dentro de una organización sistemática del conocimiento humano (signatura de clase) y otra notación que indica el autor u otros recursos que ayudan a ordenarlo y localizarlo en el estante (signatura librística). Ambas notaciones conforman la “signatura topográfica” que sirve para indicar el lugar que ocupa un documento en la biblioteca (ubicación física).

El propósito de la indización es representar el contenido del documento. Para realizar esta tarea se debe, por una parte, analizar el contenido de la obra y seleccionar los conceptos que pueden representarlo y, por la otra, traducir esos contenidos al lenguaje documental utilizado para tal fin. Este proceso puede ser realizado de manera automática o con la intervención del profesional bibliotecario. Esta última opción es la más adecuada para lograr buenos resultados en la recuperación de la información, dado que se trata de una tarea intelectual y de análisis que la máquina no siempre logra.

En la indización se emplea, generalmente, un lenguaje documental, artificial, creado con el objeto de traducir la información contenida en los documentos, haciéndola más accesible y recuperable por diferentes medios. Estos vocabularios controlados pueden estar contenidos en listas de términos abiertas (indización libre) o cerradas (indización controlada). Las herramientas que se emplean para este trabajo son listas de encabezamientos de materias y tesauros.

En la condensación se realiza una síntesis / resumen del contenido que trata el documento empleando para ello el lenguaje natural, es decir, aquél en el que está escrito el documento, de

manera que al leerlo el usuario pueda determinar si el contenido del documento va a dar respuesta, o no, a su necesidad de información. El producto de este trabajo se llama resumen documental o abstract⁸ y es una representación abreviada, objetiva y precisa del contenido de un recurso bibliográfico, sin interpretación crítica.

Hasta aquí hemos desplegado una serie de conceptos particulares, con la finalidad de presentar un panorama general que permita tomar conocimiento de ciertas peculiaridades y alcances de los servicios bibliotecarios, para introducir al lector en este vasto y complejo mundo... “*el servicio es el resultado de un conjunto de actuaciones. Un fallo en la cadena lleva al fracaso de todo el servicio*” (Tardón, 1998).

⁸ Término de origen anglosajón aceptado internacionalmente.

Capítulo 2

LOS SERVICIOS AL PÚBLICO

Los servicios al público, también llamados servicios al usuario o servicios externos de la biblioteca, se implementan con el fin de facilitar el uso de las prestaciones que ofrecen las bibliotecas para la difusión de sus fondos documentales y recursos informacionales, para satisfacer las necesidades de información de los usuarios. De hecho, los servicios al público responden a la necesidad de brindar determinados beneficios de acceso a la información que se consideran indispensables para el desarrollo de una comunidad.

La razón de ser de toda biblioteca es, efectivamente, el servicio al público, que se implementa teniendo en cuenta, principalmente, la misión de la institución y el presupuesto asignado para alcanzar las metas propuestas. La gama de servicios de acceso, comunicación y difusión de información que puede prestar una unidad de información depende del tipo de biblioteca, de sus objetivos y de su grado de desarrollo. En el cuadro siguiente se presenta una síntesis de los servicios bibliotecarios que pueden ser desarrollados por una biblioteca, las modalidades que estos pueden adquirir y los medios de los que se valen estas instituciones para ponerlos en marcha.

SERVICIOS	MODALIDADES	MEDIOS UTILIZADOS
Sala de lectura	Consulta en sala de lectura: tradicional / informatizada	Colecciones de la biblioteca. Catálogos. Acceso a la Web / Internet / Intranet
	Consulta de obras microfilmadas / fotografiadas / digitalizadas	Colección de la biblioteca y de otras bibliotecas. Aparatos lectores. Catálogos. Acceso a la Web
Préstamo	En Sala de lectura	Colecciones de la biblioteca
	Domiciliario	
	Internos, circulantes (a cátedras, a departamentos)	
	Préstamos especiales	Colecciones de documentos especiales, (partituras, audiovisuales), ejemplares únicos.
	Préstamos interbibliotecarios	Catálogos colectivos. Colecciones de bibliotecas cooperantes.
	Reserva de documentos.	Colecciones propias y de bibliotecas cooperantes.
Servicio de Información Bibliográfica	Listas de documentos sobre un tema	Bibliografías especializadas
	Alerta bibliográfica, DSI	Boletines de alerta / Bitácoras ⁹ / Redes sociales
	Búsquedas bibliográficas	Bases de datos referenciales /Catálogos
Productos Bibliográficos	Publicaciones, bases de dato bibliográficas, soportes lógicos para aplicaciones documentales	Libros, revistas, boletines, programas de gestión de datos (tesauro, catálogo, bibliografía, normas, programas informáticos)

Cuadro 2. Servicios, modalidades y medios utilizados (parte 1)

⁹El termino bitácora es la traducción al español de “blog” y, al igual que en inglés, hace una analogía de esta herramienta de publicación con el libro o cuaderno de bitácora en el que se asienta el rumbo, la velocidad, las maniobras y otros accidentes de la navegación.

SERVICIOS	MODALIDADES	MEDIOS
Servicio de referencia	Información directa y rápida a preguntas puntuales sobre temas diversos (una dirección, una definición, una fecha, un dato estadístico)	Cualquier tipo de fuente (libro, revistas, CD, DVD, Web, Wikis ¹⁰ , redes sociales)
	Información indirecta, de acceso al documento que lo proporciona	Referencias bibliográficas ¹¹ , Otras unidades de información
	Orientación a usuarios en la búsqueda de información de todo tipo: histórica, política, económica, religiosa, bibliográfica, etc.	Catálogos, Bases de datos, Internet, Intranet, blogs, e-mail
Formación de Usuarios	Capacitación de usuarios	Cursos. Seminarios. Talleres. Visitas guiadas / Bitácoras.
	Alfabetización informacional	
Servicio de Extensión / Animación / Difusión	Hora de cuento. Lectura guiada. Taller de lectoescritura. Biblioterapia	Cuentos, novelas, poesía, etc.
	Exposiciones, Conferencias, Presentación de libros, calendario de actividades	Material nuevo o novedoso. Productos de la biblioteca / Bitácoras/ Redes sociales
	Asesoramiento técnico	Diseño y mantenimiento de bases de datos, productos bibliográficos, proyectos documentales, etc.
Servicios para dispositivos móviles	Nube Consulta	Acceso, conexión a Catálogos en línea; colecciones digitales; Referencia virtual
Servicio de Traducción	Traducción directa e inversa de documentos científicos	Traductores internos o externos. Control interno de calidad
Servicio de Reprografía	Fotocopias, microfichas, disquetes, CD, diapositivas, transparencias, etc.	Fotocopiadoras y otras tecnologías apropiadas al tipo de reproducción
	Copia de disquetes y / o CD	

Cuadro 2. Servicios, modalidades y medios utilizados (parte 2)

¹⁰ Páginas web editadas por voluntarios a través del navegador.

¹¹ Remiten al documento primario que lo contiene.

Servicio de Sala de Lectura



Fig. 6. Sala de lectura de la Biblioteca de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Misiones, año 2019¹²

El servicio de sala de lectura es uno de los más antiguos de la biblioteca y permite al usuario la consulta de los fondos bibliográficos ubicados en sus depósitos. Este servicio facilita el contacto directo del usuario con las colecciones de la biblioteca (libros, publicaciones periódicas, materiales especiales, etc.). Su prestación está sujeta a algunas variantes relacionadas con las formas de acceso:

Acceso controlado. En este tipo de acceso, también llamado préstamo en sala de lectura, el usuario consulta los catálogos, completa un formulario (o ficha) de pedido con sus datos personales y la descripción bibliográfica del documento (autor, título, etc.) y se lo entrega al

¹² Extraído de <https://www.fhycs.unam.edu.ar/portada/biblioteca/>

bibliotecario. Éste busca el documento en los estantes u otros dispositivos de almacenamiento y lo entrega para su consulta en la sala de lectura. Una vez finalizado su uso, el usuario devuelve el material al bibliotecario.

Acceso libre. El libre acceso a los fondos bibliográficos de la biblioteca supone la posibilidad de establecer un vínculo directo con el material, sin la intermediación del bibliotecario. Esto exige una buena ordenación de la colección para asegurar el contacto del usuario con los documentos de su interés, de manera que éste pueda hojear, ver el material antes de su consulta o préstamo. El libre acceso es una de las mayores conquistas de las bibliotecas, en particular para aquellas cuya misión es la comunicación, cuyo objetivo es colocar los fondos bibliográficos al alcance del usuario.

En la modalidad de libre acceso, todas las obras de la biblioteca son objeto de consulta libre, salvo las colecciones especiales o aquellas cuya conservación se impone por razones históricas, culturales o testimoniales y las tesis doctorales, tesinas y monografías, o proyectos de fin de carrera no publicados, que forman un fondo especial en las bibliotecas de instituciones educativas de nivel superior y universitario y que necesitan un permiso expreso de sus autores para su difusión. Algunas bibliotecas disponen de una sala especial o zona reservada para investigación, debidamente equipada, donde se pueden consultar tanto las obras mencionadas como las de fondos antiguos, facsímiles y aquellas cuyas características lo señalan conveniente.

En las salas de lectura de acceso libre, el procedimiento de circulación es casi siempre el siguiente: una vez que el usuario ha identificado el documento que necesita, mediante la consulta del catálogo, busca ese material en el estante y lo lleva a una mesa para revisarlo y obtener la información buscada. Finalizada la consulta lo coloca sobre el mostrador, o mesa, o carro, habilitado para devoluciones.

La ventaja del acceso libre es la mayor movilidad y operatividad de la colección, es decir que se evitan las colecciones inactivas, pues no se entorpece el acceso al material pertinente para el usuario. La desventaja que plantea este tipo de servicio es el deterioro de la colección y la pérdida de ejemplares por mala intercalación o robo.

Servicio de Préstamo

El servicio de préstamo es otro de los servicios tradicionales de las bibliotecas y también uno de los más apreciados. Es una prestación que fomenta la lectura y favorece la educación continua. El préstamo consiste en la entrega a una persona o institución, de un documento del acervo de la biblioteca para que ésta lo utilice, por un tiempo dado, fuera de la biblioteca, con la obligación de devolverlo al vencimiento del plazo acordado.

Las colecciones de cualquier biblioteca están, mayoritariamente, disponibles para el préstamo, es decir, para que el usuario se lo lleve a su casa, aunque por lo general se excluyen de este servicio ciertos documentos, tales como: Las obras de referencia (diccionarios, enciclopedias, etc.); Las colecciones especiales; Las obras raras; Los ejemplares únicos; Los documentos de mucha demanda.

El servicio de préstamo debería estar estructurado de manera tal que permita a los usuarios obtener los documentos deseados de forma fácil y rápida. Las políticas de préstamo de las bibliotecas contemplan reglas, condiciones y procedimientos que la biblioteca establece y que conciernen a las categorías de usuarios. ¿Quién puede solicitar el material en préstamo? Público en general; alumnos, docentes, investigadores, entre otros y las condiciones de préstamo:

- a- Documentos disponibles para el préstamo ¿Qué materiales se pueden prestar?;

- b-** Cantidad de documentos que cada usuario puede retirar. ¿Cuántos documentos puede llevar cada usuario? Generalmente se prestan hasta tres documentos, por usuario y por periodo de préstamo, pero este número puede variar en función de la política del servicio, del tamaño de la colección y de los tipos de usuarios;
- c-** Período de préstamo y renovación de préstamo. ¿Por cuánto tiempo se presta? Generalmente los documentos se prestan por un periodo que va de siete a quince días, pero la mayoría de las bibliotecas prevé, en su reglamento, la prórroga o renovación del préstamo, siempre que ésta no impida la circulación normal del material, es decir, siempre que ese material no haya sido reservado por otro usuario;
- d-** Reserva de documentos que se encuentran prestados. ¿Cuándo podré llevarlo? El sistema de préstamo prevé la posibilidad de reservar un libro u otro material que se encuentra en préstamo. La reserva consiste en solicitar con antelación un documento que en ese momento está en manos de otro usuario y que, una vez que éste lo haya devuelto a la biblioteca, podrá ser retirado por quien efectuó la reserva. Existen sistemas de reserva que permiten informar al interesado de la disponibilidad del documento. Esta operación se realiza, generalmente, ingresando los datos del usuario solicitante y los de la obra en préstamo.
- e-** Sanciones que correspondan en caso de demoras. ¿Qué pasa si no devuelvo el material prestado? Las bibliotecas suelen aplicar diferentes sanciones según los casos: demora en la devolución, extravío, deterioro, etc. Las penas más comunes son: suspensiones, pago de un importe predeterminado (o a determinar), reposición o compensación monetaria en caso de pérdidas.

El préstamo debe ser meticulosamente controlado de manera que, en todo momento, pueda saberse quién tiene en su poder determinado documento y en qué fecha debe devolverlo. Para ello se implementan sistemas de circulación (bases de datos o ficheros) que permiten registrar los préstamos para saber ¿Quién tiene tal documento?, ¿Cuándo debe volver a la biblioteca?, ¿Qué documentos tiene tal usuario?, Los sistemas automatizados de tratamiento electrónico de datos facilitan el control de las operaciones de préstamo y la obtención de datos estadísticos que ilustran sobre la movilidad de la colección, la cantidad de usuarios, etc.; como así también,

la realización de los reclamos y la elaboración de listas y catálogos que aseguran la difusión del material disponible para el préstamo.

Los sistemas automatizados de circulación pueden realizar diversas operaciones, por ejemplo, almacenar datos sobre los ítems siguientes:

- Identificación del personal encargado de manejar el sistema (operadores) según el nivel de acceso que posee cada uno de ellos.
- Identificación de los usuarios que se sirven del sistema para realizar sus consultas de catálogos y pedir en préstamo material bibliográfico de la biblioteca.
- Individualización de la colección. Materiales documentales que la biblioteca dispone para el préstamo.
- Procesamiento del préstamo mediante los cuales la biblioteca entrega al usuario un documento.
- Confección de multas a usuarios que no devuelven en término los documentos retirados en préstamo.
- Tipificación de clases. Identificación de documentos conforme a la clasificación empleada en la biblioteca.

En síntesis, un sistema de circulación debe asegurar el registro de los datos necesarios para materializar un préstamo: Por una parte, los datos del usuario (apellido, nombre, domicilio, edad, sexo, etc.), necesarios tanto para concretar la transacción como para establecer el control de entrada y salida de documentos, así como también para obtener resultados estadísticos; y los datos de los documentos (autor, título, editorial, año, etc.). Además, se deben establecer los términos y las fechas de préstamo y devolución para facilitar el control de los vencimientos del periodo de préstamo, las prórrogas y las reservas.

Préstamo a domicilio por correo postal.

Este servicio, poco difundido, ofrece a los usuarios la posibilidad de recibir en su domicilio libros y otros materiales de la biblioteca. A través de este sistema de préstamo, casi siempre

arancelado, las bibliotecas ofrecen a sus usuarios la posibilidad de realizar, desde sus hogares o lugares de trabajo, la solicitud de préstamo de los documentos de la colección disponibles a tal efecto (libros, revistas, etc., en sus diferentes formatos de presentación); la reserva de documentos que se encuentran prestados y la ampliación del plazo de devolución de un material (renovación del préstamo), entre otros servicios, utilizando, a tales efectos, los formularios disponible en la página web de la institución o enviando su pedido por correo electrónico.

Algunas ventajas de este servicio son que los usuarios pueden ahorrar tiempo y dinero en transporte; que los trámites de préstamo, reserva y renovación se efectúan en línea, vía web, a cualquier hora del día o de la noche; que las devoluciones de los documentos pueden realizarse también por correo postal o en la misma biblioteca. Si se trata de una red de bibliotecas, el material puede ser devuelto en la biblioteca que al usuario le resulte más cercana.

Servicio de Préstamo Interbibliotecario

El intercambio de información, de documentos y de conocimiento entre las distintas bibliotecas ha sido siempre un valioso elemento de acceso al documento y favorece el desarrollo científico y cultural. El préstamo interbibliotecario es la forma más elemental y más antigua de cooperación bibliotecaria y consiste en el préstamo de documentos de una unidad de información a otra, permitiendo contar con fondos cuya consulta no sería posible de otra manera, ya sea por razones de distancia o por dificultades de acceso del usuario a otra colección.

Ante la imposibilidad de satisfacer los requerimientos de todos los usuarios con sus colecciones propias, las bibliotecas se ven obligadas a recurrir a otras unidades de información que cuentan con los documentos que necesitan para poder dar respuesta a las demandas que se les plantean. Estas demandas se ven hoy potenciadas por la variedad y complejidad de las necesidades

informativas, lo que exige redoblar esfuerzos para lograr una utilización racional de los recursos bibliográficos existentes a escala mundial.

El préstamo puede establecerse entre instituciones de una misma localidad, de una región, de un país o de otros países (internacional). La gestión de este tipo de transacción supone la existencia de un instrumento bibliográfico común: el “catálogo colectivo”¹³ y de convenios de cooperación que racionalicen y normalicen el servicio de préstamo.

En cuanto al préstamo internacional, se utiliza generalmente en bibliotecas que poseen usuarios dedicados a la investigación científica, dado que las colecciones de cualquier unidad de información, por más especializada que esta sea, difícilmente pueda responder con suficiencia a todas las demandas de este tipo de usuario.

Para hacer realidad el préstamo interbibliotecario se debe contar con una plataforma de red. Sabemos que existen diferentes redes o sistemas integrados por distintas unidades de información. En nuestro ámbito geográfico podemos contar, por ejemplo, con una red de bibliotecas públicas, de bibliotecas universitarias, de unidades de información especializadas en distintas ramas del conocimiento: ciencia y técnica, agricultura, salud pública, educación, entre otras, y todas ellas pueden ofrecer préstamo interbibliotecario.

La dinámica de este servicio consiste en solicitar a unidades de información del país o del extranjero, con quienes tenemos convenios de cooperación, el envío por diferentes vías de comunicación, de ciertos documentos (originales o copias) que nuestros usuarios necesitan (generalmente artículos de revistas especializadas, informes de investigaciones, etc.), explicitando el motivo de la solicitud y el nombre del usuario solicitante. De igual forma, estas

¹³ **Catálogo colectivo:** catálogo que reúne en un solo orden los asientos bibliográficos de varias bibliotecas unidas por algún fin común, con objeto de localizar en cuál de ellas de halla una obra o documento determinado (Martinez de Sousa, 1989).

instituciones nos solicitan determinados documentos para satisfacer demandas de sus usuarios. Este servicio, generalmente, tiene costos determinados por tarifas de precios, que se estipulan conforme a la complejidad del servicio, al tipo de documento, a la urgencia de la solicitud o a la vía de transmisión. Los pagos de estos servicios adoptan diferentes modalidades; pueden hacerse en dinero o por intercambio de información entre las instituciones involucradas.

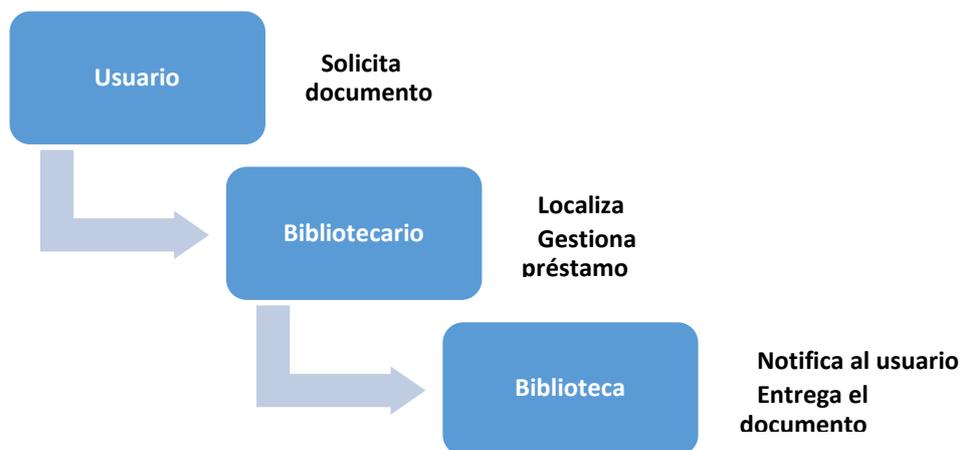


Fig. 7. Proceso abreviado de préstamo interbibliotecario

El universo del préstamo interbibliotecario se amplió con el advenimiento de las TIC, porque se abrieron nuevas vías no solo para los servicios y para el registro de la información, sino también para el intercambio de información con otros sistemas, tanto a nivel nacional, como regional e internacional, favoreciendo el acceso universal a las publicaciones de todo tipo, lo que convierte a la biblioteca en uno de los componentes más importantes del Programa de Acceso Universal a las Publicaciones (Acceso Abierto). Un aspecto importante y trascendental es la acogida dada por las bibliotecas a la web 2.0, para atender de manera eficiente las actividades relacionadas con el suministro de información documental.

En la era actual, son muchas las bibliotecas que utilizan sistemas automatizados para el control y tramitación de los servicios de suministro de documentos. Algunas experiencias de

informatización de los procesos de préstamo interbibliotecario en bibliotecas e instituciones de información, tanto para el control y tramitación del servicio como para la interconectividad de catálogos colectivos toman como referencia la norma creada por la ISO¹⁴ basada en el modelo de interconexión de sistemas abiertos OSI (Open System Interconnection), el cual posibilita que diferentes sistemas de préstamo interbibliotecario se comuniquen entre sí independientemente del software o hardware utilizado por estas instituciones.

Servicio de información bibliográfica

Este servicio es propio de los centros de documentación e información, de las bibliotecas especializadas y de las bibliotecas universitarias. Su objetivo es satisfacer las demandas de información bibliográfica, es decir, aquellas destinadas a identificar documentos para poder localizarlos y utilizarlos de acuerdo a las necesidades informativas del usuario, realizando para ello: Búsquedas bibliográficas en bases de datos, catálogos, redes o sistemas de información bibliográfica; Repertorios bibliográficos (bibliografías o boletines bibliográficos). Publicaciones que contienen la descripción bibliográfica (en algunos casos añade datos de contenido o breve reseña) de los documentos.; Listas de documentos sobre un tema determinado (Bibliografías especializadas).

En cualquier biblioteca, antes de implementar un servicio de información bibliográfica se debe evaluar la oportunidad y necesidad del mismo como tal, es decir, como un servicio independiente, separado de los otros servicios al público, o si es conveniente incluir las prestaciones que éste brinda dentro del servicio de referencia, por ejemplo. Para tomar una decisión al respecto es necesario tener muy en cuenta la cantidad de los usuarios y sus perfiles.

¹⁴ ISO: International Organization for Standardization. Es una organización internacional no gubernamental independiente, con una membresía de 164 organismos nacionales de normalización.

Cuando la biblioteca cuenta con un número importante de usuarios con perfiles bien definidos, generalmente investigadores, se utiliza un servicio especial denominado “servicio de diseminación selectiva de la información” (DSI) que consiste en mantener a los usuarios al corriente de la información reciente —publicada, recibida o localizada en, o por, una UI— que responde a ciertos perfiles de interés previamente identificados. Para ello selecciona y remite periódicamente al usuario las referencias bibliográficas de los trabajos científicos más recientes sobre el tema de su interés. Este servicio es de periodicidad variable, dado que depende del flujo de la información y de los plazos de recepción preestablecidos por los usuarios. La DSI desempeña un papel preponderante en el mantenimiento de la capacidad técnica, científica o de gestión de los grupos a los cuales están dirigidos.

En auxilio de esta tarea se puede implementar un servicio de Conmutación Bibliográfica que es, básicamente, un programa cooperativo utilizado para facilitar la localización y obtención de la información que el usuario no encuentra en la Biblioteca, mediante el intercambio de documentos entre diferentes instituciones de un país y/o de otros países del mundo (Magariños Compaired, 1982).

Como puede apreciarse, este servicio está estrechamente ligado al préstamo interbibliotecario, ya explicado anteriormente, y a la búsqueda de información, tema que será desarrollado más adelante, dado que su amplitud así lo amerita, en razón del conocimiento exhaustivo que el bibliotecario debe poseer acerca del perfil del usuario, en el que intervienen, además del tema, su especialidad (campo de investigaciones), el tipo de obras que desea consultar (libros, artículos de revistas, informes de proyectos de investigación), el carácter de estas obras (de divulgación, científicas), en qué idiomas, etc.

Una vez determinada la materia y el alcance de la investigación bibliográfica, el bibliotecario consulta los catálogos de la propia biblioteca y de las bibliotecas cooperantes, las bibliografías

y otros repertorios bibliográficos (nacionales e internacionales), como así también los catálogos de las editoriales y distribuidoras de publicaciones, para elaborar la lista de materiales (bibliografía) que responden a las necesidades del usuario.

Servicio de Referencia

El servicio de referencia es el que asiste a los usuarios en su búsqueda de información y por ello, es el que debe estar preparado para responder de manera rápida y segura a todo tipo de preguntas, ya sean de respuesta rápida o puntual, de información general o de carácter específico y complejo, relacionadas con hechos y/o personas de actualidad, nombres comunes o propios, países, ciudades, animales, plantas o datos numéricos y estadísticos. Este servicio es el responsable de localizar y entregar al usuario la información que necesita para satisfacer una necesidad concreta. Su objetivo principal es el de facilitar el acceso a la información.

Este servicio constituye un elemento clave e irremplazable, sea cual fuere la ubicación administrativa que ocupe en la estructura de la biblioteca. El departamento (también llamado área o sección) de referencia es, como ya se ha dicho en otros términos, aquella parte de la biblioteca cuyo personal se ocupa, fundamentalmente, de la interpretación y difusión del fondo bibliográfico, con el objeto de satisfacer las demandas de los usuarios, relacionadas con el estudio, la investigación u otros fines. Como se puede apreciar, es suficientemente importante como para que su desarrollo merezca otro apartado, razón por la que volverá a ser abordado más adelante en este libro.

Servicio de Formación de Usuarios

El servicio de formación de usuarios, también llamado de capacitación, es uno de los más utilizados por los bibliotecarios para adiestrar a los usuarios en el uso de la información en cualquiera de sus formas y con diversos fines. Este servicio nace en el siglo XIX, en las bibliotecas públicas, donde se llevan adelante acciones tendientes a orientar al usuario, de manera individual o colectiva, en el uso eficaz de los recursos y servicios que ofrece la biblioteca.

Los cursos de formación de usuarios y de alfabetización informacional (ALFIN, surgida en la segunda mitad del siglo XX) ponen énfasis en el desarrollo de competencias, aptitudes, conocimientos y valores necesarios para el manejo de la información. Se trata de que los usuarios adquieran, a través de ellos, la capacidad de usar y comunicar la información, utilizando medios convencionales y/o electrónicos.

Con este servicio se pretende formar usuarios autónomos, que valoren la biblioteca y que utilicen, efectivamente y de manera reflexiva, los servicios y recursos de información bibliográfica que ésta ofrece. Para lograr esto se encaran acciones de entrenamiento en el manejo de las herramientas de búsqueda, localización, recuperación y utilización de los sistemas y de los materiales de información disponibles. En síntesis, formar usuarios con “cultura de biblioteca”. La formación de usuarios será objeto de otro capítulo, porque su desarrollo actual así lo amerita.

Servicio de Extensión

Este servicio, llamado también servicio de animación o de difusión, se ocupa de acercar las colecciones de la biblioteca a los usuarios, mediante acciones de diverso tipo, destinadas a provocar la demanda y crear relaciones con los usuarios, a corto y largo plazo, llevando adelante

actuaciones tales como exposiciones, charlas, conferencias y lecturas, ya sea dentro de la biblioteca o saliendo de ella hacia los sectores con necesidades reales o potenciales de información. Entre los objetivos del servicio se destaca la difusión y utilización de los fondos bibliográficos de la biblioteca.

En la programación del servicio se incluyen: ediciones de revistas de la biblioteca, folletos, trípticos; exposiciones de material bibliográfico u otras obras que se consideren de interés para el usuario); animación a la lectura (para niños y adultos); visitas guiadas a las distintas secciones de la biblioteca; conferencias sobre temas de interés general o especial; cursos sobre temas diversos; tratamiento y utilización de la información; bibliotecas viajeras, bibliobuses, etc.

Los bibliotecarios del servicio de extensión actúan como “agentes de promoción y venta” del conocimiento, por lo tanto, para realizar su cometido deben visitar frecuentemente a sus “clientes” del medio local. Estos servicios han sido probados, con éxito, en distintas áreas de conocimiento, como: agricultura, industria y servicios públicos, entre ellos, la biblioteca.

Servicio de Reprografía

El Servicio de Reprografía facilita el acceso al documento y, en la mayoría de los casos, es arancelado. Es decir que el usuario debe abonar el costo estipulado por la reproducción solicitada. Las tareas que se realizan en este servicio son: fotocopiado de documentos, con fines de estudio o de documentación; encuadernación y plastificado; copias de documentos en formato digital. Almacenamiento de datos en dispositivos y formatos legibles por computadoras u otros aparatos lectores (memoria externa, microfichas, microfilms); impresiones de documentos e imágenes digitalizados, planos, transparencias, etc., en tonos de grises, blanco y negro o color; digitalización de documentos: escaneo de imágenes y textos, para convertirlos en archivos electrónicos;

También se publica y encuaderna apuntes, folletos, publicaciones periódicas y libros, productos de la propia biblioteca o de la institución mayor, los que posteriormente son vendidos en el Servicio de Productos Bibliográficos. Todas las reproducciones están sujetas a derechos de autor. *No se copian libros completos* En el caso de solicitarse capítulos de libros, éstos no deberán superar el 10% sobre el total de la obra, en virtud de los derechos de propiedad intelectual vigentes. Por razones de conservación no se permite la obtención de fotocopias de manuscritos ni de libros impresos antiguos o con síntomas de deterioro.

Servicio de Traducción

Este servicio consiste en la traducción de documentos de un idioma a otro, ya sea a petición del usuario, o por iniciativa de los responsables de la biblioteca, cuando ingresan ciertos documentos que contienen información importante para la comunidad de usuarios, siempre y cuando no existan otros documentos que lo incluyan, en la lengua del país. En las bibliotecas especializadas es considerado como un servicio vital para la transferencia del conocimiento y el aprovechamiento de las fuentes de investigación.

LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS EN LÍNEA

La irrupción de las tecnologías en el ámbito bibliotecológico, desde hace ya varias décadas, ha ido cincelandando nuevas formas de bibliotecas y, dentro de éstas, nuevos servicios. Como bien lo expresa Alejandro Parada (2015), las dimensiones espaciales de la biblioteca actual “... no solo gestan el acontecer y el devenir de los hombres sino que, además, modifican sus vidas, sus

prácticas y sus modos de pensar y representar el mundo con las cosas”. La espacialidad material, definida a partir del libro como objeto físico, corpóreo, convive hoy (cuando no la reemplaza) con la espacialidad inmaterial de lo virtual, que disocia la información de su soporte documental.

Las bibliotecas se han preocupado por asegurar su presencia en la Web. Al principio, ofreciendo información sobre la propia biblioteca y los servicios que ofrece, para posteriormente ir avanzando en la consulta de sus catálogos, de sus fondos en soporte digital y en la actualidad, ofreciendo servicios de referencia en línea, préstamos, renovación de préstamos y reservas, formación de usuarios, entre otros. Si bien cada biblioteca ha evolucionado a su ritmo, debido a las circunstancias particulares de las mismas, tanto en el plano económico como en el tecnológico, se observa cada vez más la presencia de servicios bibliotecarios en la web, impulsados por distintos tipos de bibliotecas o UI que pretenden acercar sus colecciones y servicios a usuarios remotos.

Los servicios que las bibliotecas pueden ofrecer a sus usuarios a través de la Web deben ser fiables y de calidad. Si la institución aprovecha las oportunidades que brindan los adelantos tecnológicos, logrará mejorar su visibilidad, su reputación y adquirirá prestigio, además de poner en valor la labor del trabajo bibliotecario.

A continuación haremos una breve introducción a los servicios en línea más desarrollados en la actualidad. Ellos son:

- Servicios de referencia / consulta / información (pregunta/respuesta)

Este es un servicio que se formaliza a través de la red Internet, donde se pueden hacer preguntas directas o solicitar materiales de consulta o investigación. Las preguntas pueden estar relacionadas con las áreas del conocimiento que desarrolla la biblioteca y las respuestas se

entregarán en forma de bases de datos y referencias bibliográficas, libros digitalizados, recursos web y enlaces a otras bibliotecas que posean la información solicitada.

- Servicio de referencia social

Se denomina “referencia social” a las transacciones que se realizan en los sitios web de preguntas - respuestas de las bibliotecas y otras unidades de información. Se caracteriza por la participación activa de la comunidad de usuarios que, voluntariamente, dan respuestas a las necesidades informacionales de otros usuarios, fomentando, de esta manera, el intercambio de información sobre distintos temas de interés de los grupos de usuarios que interactúan en cada uno de estos espacios. Se trata de una variante, más participativa, del servicio de referencia virtual, que implica un esfuerzo colaborativo de usuarios y bibliotecarios y para su prestación se utilizan las Wiki y otras tecnologías relacionadas con la Web 2.0.

- Préstamo y reserva automatizados

Este servicio ofrece al usuario una herramienta que automatiza el proceso de préstamos, y reservas de documentos, fomentando la autogestión. Se realiza a través de la página web de la biblioteca, donde se ubica el catálogo, se realiza la búsqueda del documento por alguno de los campos disponibles (autor, título, materia, etc.), en la pantalla de resultados de la búsqueda se selecciona el documento que se desea pedir, se accede a la ficha del documento, se verifica la disponibilidad del mismo, y en caso afirmativo se realiza la reserva. El sistema incorpora el pedido a la lista y notifica al usuario cuándo y cómo acceder al material solicitado. También se realizan de manera automática los préstamos interbibliotecarios, los reclamos de devoluciones y las renovaciones de préstamos.



Fig. 8. Captura de pantalla de búsqueda de la página web de la UCV¹. Fecha 10-03-2022

- Alertas y novedades bibliográficas

A través de este servicio web se informa a los usuarios (por correo electrónico, redes sociales o en la página web de la biblioteca) sobre las nuevas publicaciones y adquisiciones de documentos (libros, revistas, etc.) y también sobre las actividades culturales, los eventos académicos y de investigación u otras actividades consideradas de interés para la comunidad de usuarios.

The screenshot shows the website of the University of La Rioja's library. At the top, there is a navigation bar with links for 'PRINCIPAL BUR', 'CORREO-WEB', 'DIRECTORIO', 'VISITA VIRTUAL', 'MAPA WEB', 'INTRANET', and 'CONTACTO'. The main header includes the university logo and the text 'BIBLIOTECA UNIVERSITARIA'. Below this, there is a section titled 'PORTAL DE LA INVESTIGACIÓN' with a sub-header 'BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE LA RIOJA'. A red banner with a white exclamation mark and the text 'NOVEDADES Y ALERTAS BIBLIOGRÁFICAS' is prominent. The main content area explains that users can receive information about new publications through bibliographic alerts and DSI (Selective Dissemination of Information) services. It lists four types of alerts: 'Alertas de sumarios de revistas', 'Alertas de búsquedas', 'Alertas de artículos citados', and 'Alertas de novedades editoriales'. Below this, it states that the most common way to subscribe is via email or RSS. The page is divided into two columns: 'NOVEDADES BIBLIOGRÁFICAS EN LA BIBLIOTECA' and 'SERVICIOS DE ALERTA OFRECIDOS POR LA BIBLIOTECA'. The left column lists three alert types with descriptions and examples (Ciencias humanas y Sociales, Derecho, Economía). The right column lists 'DIALNET' services (Alertas de revistas, Alertas de búsquedas) and 'Recursos electrónicos suscritos por la biblioteca' (bases de datos, editores de revistas electrónicas). A vertical sidebar on the left contains various navigation links under categories like 'INFORMACIÓN SOBRE', 'SERVICIOS', 'APOYO AL APRENDIZAJE', 'APOYO A LA INVESTIGACIÓN', 'SERVICIO DE PUBLICACIONES', 'C. D. EUROPEA', and 'ARCHIVO'.

Fig. 9. Captura de pantalla de página web de la Univerisdad de la Rioja (España)¹⁵. Fecha 10-03-2022

- Mensajería instantánea

Las herramientas de mensajería instantánea nos permiten el contacto casi inmediato con el usuario, a través del mensaje de texto, y/o emoticones, íconos, archivos, en tiempo cuasi real, permitiendo la interacción. Este servicio fue evolucionando con el avance de las TIC, desde los primeros servicios de chat (sistemas PLATO, talk, ICQ) a los servicios de mensajería de las redes sociales (Facebook, Twitter, WhatsApp, Instagram, otras).

¹⁵ URL: https://biblioteca.unirioja.es/servicios/novedades_alertas.shtml

- Acceso a colecciones digitalizadas

Las bibliotecas que poseen acervos digitalizados, pueden gestionar el acceso de sus usuarios a éstos materiales. En este punto hay que contemplar el tipo de licencia con que se manejan los recursos, de manera que el usuario sepa si puede leer en línea, imprimir, bajar el documento y también qué uso le puede dar, es decir, si una vez en su poder puede compartirlo, modificarlo, comercializarlo, etc.

Consideraciones generales

Para brindar los servicios bibliotecarios, las bibliotecas utilizan diferentes medios, adecuados a los tipos de prestaciones. A los tradicionales espacios de lectura debidamente equipados, se agregan aparatos para escuchar música en diversos dispositivos; para practicar idiomas, para ver y escuchar vídeos y programas de televisión, etc.

Algunas bibliotecas incluyen el servicio para invidentes, con biblioteca braille en una sala especialmente ambientada y con colección de cintas abiertas, casetes, aparatos parlantes, etc., para la atención de su población con limitaciones visuales. Otras incorporan servicios bibliotecarios móviles que se caracterizan por llevar ciertos recursos de la biblioteca a las comunidades o barrios en los que no existen bibliotecas, utilizando para ello diferentes transportes equipados al efecto: bibliobuses, biblio lanchas, etc.

Para finalizar este tema diremos que el usuario y el uso de la información son el centro de las preocupaciones de los bibliotecarios. Es por ello que los planes y programas de gestión de las bibliotecas orientan su accionar hacia este objetivo, dedicando importantes esfuerzos al estudio

de los usuarios, de las técnicas de marketing (mercadeo) de la información y al empleo de métodos de promoción de los servicios.

La mira está puesta en el éxito en las tareas. Para lograrlo, los responsables de los servicios bibliotecarios deben preocuparse por conocer las características, necesidades y motivaciones de sus usuarios reales y potenciales; ajustar, tanto la organización como los servicios y productos a las necesidades detectadas, a fin de satisfacerlas; darse a conocer comunicándose con los usuarios y con los demás miembros (personas, instituciones) de la sociedad; medir (evaluar) la satisfacción de los usuarios para efectuar los reajustes necesarios; emplear estrategias de promoción y difusión de los servicios y productos.

Los profesionales bibliotecarios deben tomar conciencia de que la finalidad de su profesión es el servicio al usuario, por lo que deben desarrollar la capacidad de descubrir sus necesidades y traducirlas en demanda; preocuparse por adaptar los servicios a la evolución de la demanda y aceptar el desafío de colaborar con el usuario.

Hasta aquí presentamos un panorama general de los servicios al público que pueden ser implementados por las bibliotecas. En los próximos capítulos nos reencontraremos con algunos de ellos.

Capítulo 3

LA ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS AL PÚBLICO

En la creación y organización de una biblioteca confluyen diversos elementos que deben ser tenidos en cuenta. En primer lugar, su emplazamiento y construcción, la disposición de sus espacios interiores, su mobiliario, sus colecciones de documentos (libros, revistas, etc.) y su personal. Y, por otro lado, sus usuarios, que son la razón de ser de la institución. Las bibliotecas tienen una estructura organizativa en la que se distinguen claramente dos campos de acción:

- 1) el interno, donde se instala su dependencia administrativa, el personal y los recursos materiales y tecnológicos.
- 2) el externo, donde se ubican los usuarios, como elemento prioritario, pero también operan las relaciones con otros servicios de la comunidad.

Este último, con su diversidad de demandas, hace que las bibliotecas sean cada vez más competitivas y que requieran ser administradas eficientemente para alcanzar los objetivos establecidos en su plan de acción. Una vez fijados los fines y objetivos, corresponde establecer la estrategia operativa que permitirá alcanzar tales objetivos en el menor tiempo posible, con una inversión racional de los recursos humanos y materiales disponibles. (Penna, 1968)

Servicio, tareas y espacios

Cada Biblioteca implementa su organigrama de funciones de acuerdo a su misión y su espacio físico, lo que le imprime su carácter particular y distintivo y la hace diferente a todas las demás, dentro de su tipo. No obstante, ello, es posible pergeñar un esquema básico,

general, de distribución de tareas que se corresponda con los servicios que éstas prestan. En el cuadro siguiente se puede visualizar la correspondencia entre servicio y tareas.

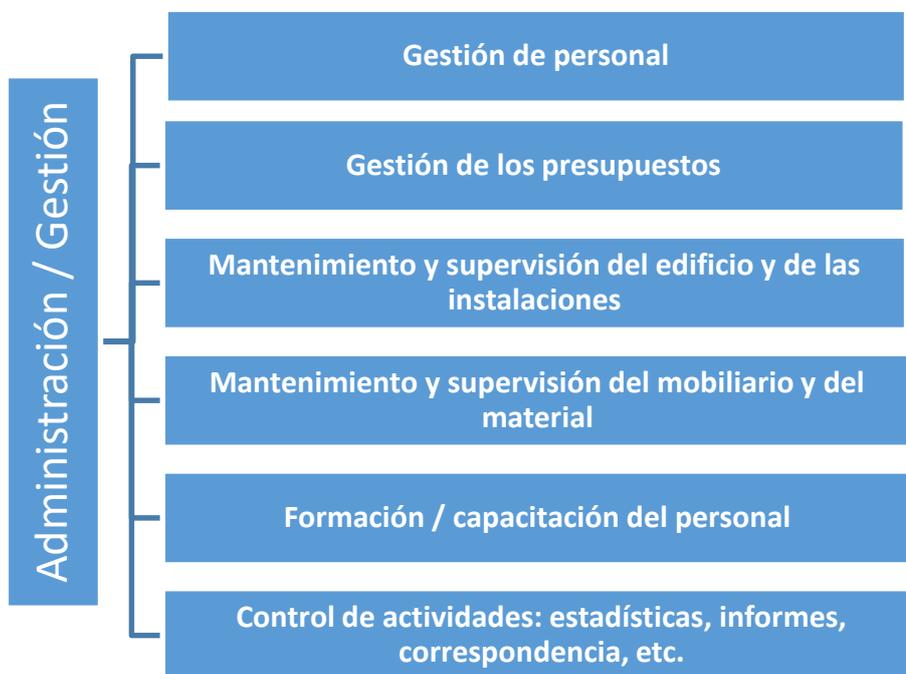


Fig. 10. Administración / Gestión



Fig. 11. Procesos técnicos

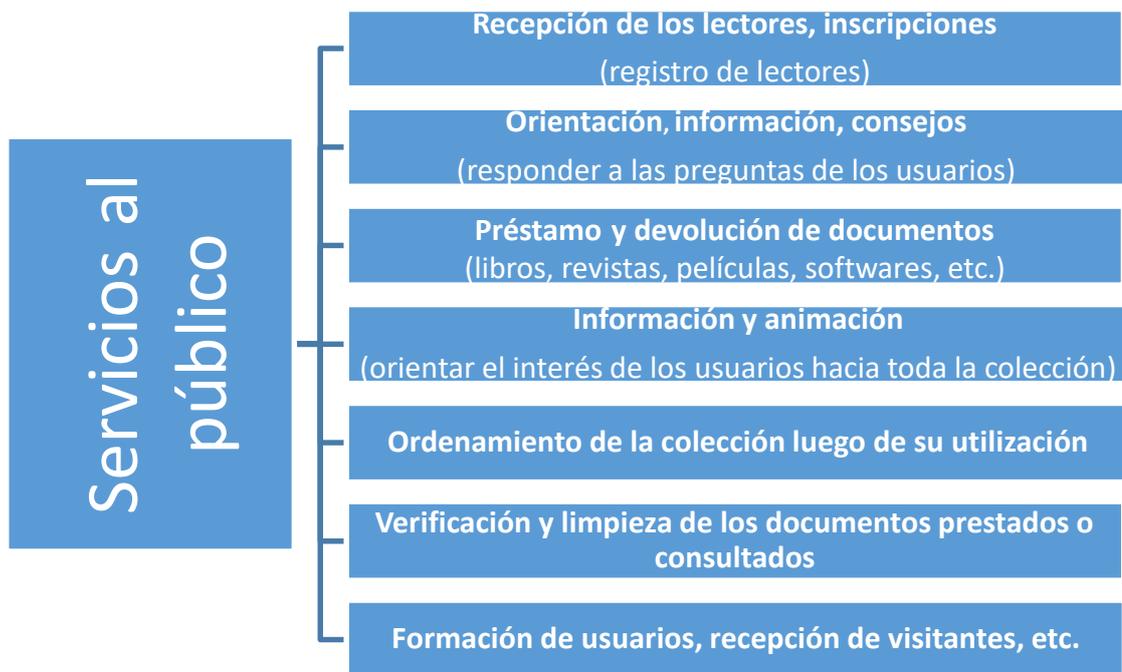


Fig. 12. Servicios al público/Servicios internos

Según el tipo y el tamaño de la biblioteca los servicios serán más o menos importantes. Así en las unidades muy pequeñas, como en las bibliotecas escolares o en los anexos de una biblioteca central, por ejemplo, las tareas administrativas serán cumplimentadas en forma conjunta con la administración de la cual dependen. En las grandes bibliotecas, en cambio, estas tareas son indispensables, en razón de la sofisticación de las instalaciones y porque es necesario asegurar la coordinación entre los distintos sectores de actividades que, en la práctica, gozan de cierta autonomía.

Cuando el número de personas empleadas en la biblioteca sobrepasa la decena, los servicios se deben separar, integrando unidades funcionales. Las tareas de los servicios al público se realizan en las salas por donde circulan los usuarios, al personal que trabaja allí le basta con un mueble adaptado al trabajo que debe cumplir (un mostrador, silla y computadora, por ejemplo). Los procesos técnicos, por el contrario, necesitan espacios de trabajo aislados de los usuarios pero que, a su vez, se beneficien de una buena relación con los servicios al público, a los que

ellos acompañan. Las tareas administrativas gozan de una gran autonomía de funcionamiento, con relación al público y a las colecciones, dado que se desempeñan en relación más directa con los trabajos técnicos y con las autoridades de la institución, en tanto que las tareas de formación no tienen un lugar específico para su desarrollo. A veces se sitúan en los espacios destinados al público (salas de lectura), o fuera de la biblioteca (institutos de enseñanza profesional o formación continua).

El personal

El personal empleado en una biblioteca tiene diferentes niveles de calificación que a menudo responden a especializaciones heterogéneas. En el cuadro que se presenta a continuación podremos apreciar la distribución del personal efectivo de cada categoría, expresado en porcentajes, tal como aparecen en las normativas de la mayoría de los países, aunque esta distribución deberá adaptarse, siempre, a cada biblioteca.

Categorías de personal

El personal de biblioteca se integra en cuerpos o escalafones, según pertenezcan a la administración del Estado o de otros organismos, revistiendo en categorías diversas: Funcionarios permanentes, de carrera; funcionarios interinos; personales temporarios o eventuales. Los grupos responden a la titularización exigida para el acceso y a los niveles administrativos que pueden alcanzar: A) Diplomados en biblioteconomía y/o documentación (Licenciado, Magíster, Doctor); B) Ayudantes de biblioteca (Diplomado universitario); C) Técnicos auxiliares de biblioteca (Título terciario); D) Auxiliar de biblioteca (Título secundario y cursos específicos); E) Subalternos (Certificados de capacitación).

Categorías ¹⁶		Nivel de calificación ¹⁷	% del efectivo	
Personal Específico	Profesionales	Personal específico	12%	
				Dr. Mgter, Lic. Bibliotecarios
	Personal de Ejecución	Personal técnico	Auxiliar bibliotecario	40%
			Bibliotecario adjunto	
			Agentes Técnicos ¹⁸	48%
			Supervisores, Guardias	
Personal no específico	Administrativos	Empleados administrativos ¹⁹	48%	
		Auditores		
	Personal de servicio	Chofer		
		Encuadernador		
		Personal de mantenimiento		

Cuadro 3. Categorías del personal

La organización del trabajo

Definir las tareas de la biblioteca nos conduce a caracterizar las zonas de actividades para la organización del trabajo. Repartir estas tareas entre el personal nos permite tener una estimación del número de puestos de trabajo necesarios para establecer un programa o proyecto de servicios bibliotecarios. Necesitamos respuesta a determinadas preguntas:

- ¿Quién hace qué, dónde, cuándo y durante cuánto tiempo?
- ¿Cuáles son las condiciones de trabajo? (distribución de tareas, colaboración, estructuras de decisión)
- ¿Cuál es el desarrollo óptimo de tal o cual actividad?
- ¿Cuáles son los principales circuitos por donde se mueven las personas, los documentos, la información?

¹⁶Categorías son las jerarquías establecidas en una profesión o carrera.

¹⁷El nivel de calificación hace referencia al grado de conocimientos o de suficiencia (autoridad o mérito) del personal para el desempeño de un determinado cargo.

¹⁸ Agentes técnicos se denomina aquí a los planificadores, contadores, estadísticos, comunicadores sociales, curadores.

¹⁹Secretarios, auxiliares administrativos.

Las relaciones de puestos de trabajo deben especificar, en términos concretos, las cuestiones siguientes:

- a) Las tareas individuales a desarrollar en cada puesto de trabajo;
- b) El método a seguir para la ejecución de cada tarea;
- c) Las cualidades humanas requeridas para el desempeño (educación, destreza, experiencia, etc.)
- d) La responsabilidad y el grado de autoridad necesarios para llevar a cabo las tareas.
- e) El estándar de desempeño, es decir, el resultado que se debería lograr en cada puesto de trabajo;
- f) Las relaciones de cada puesto de trabajo con el conjunto de puestos de la biblioteca.

La organización de los servicios bibliotecarios se establece en base a tres factores determinantes: el personal, las relaciones del trabajo y la política de la biblioteca con relación a su público. Para la atención directa al usuario, en el servicio al público, conviene prever la rotación del personal, de otras secciones o áreas. En los cuadros siguientes, se muestra una distribución de tareas que respondería a la calificación del personal. Como podrá apreciarse, en varios casos, aparecen diferentes categorías de personal cumpliendo las mismas tareas.

PERSONAL ESPECIFICO	SERVICIO AL PÚBLICO
Profesional	• Relaciones públicas
	• Referencia; búsqueda bibliográfica
Técnico	• Préstamo y devolución
	• Responsable de servicio o sucursal
De Ejecución	• Recepción; Inscripción
	• Animación, publicidad
	• Verificación; ordenamiento

Cuadro 4. Tareas desempeñadas por el personal específico en el sector de Servicios al Público.

PERSONAL ESPECIFICO	TRABAJOS INTERNOS
Profesional Técnico De Ejecución	• Gestión del personal
	• Gestión de presupuesto
	• Adquisición
	• Descarte
	• Catalogación / Clasificación
	• Indización
	• Estadísticas
	• Carga de datos
	• Intercalación

Cuadro 5. Tareas desempeñadas por el personal específico en el sector de Trabajos Internos.

PLANTEL GENERAL	TRABAJOS INTERNOS
Administrativos De Servicio	• Gestión del personal
	• Gestión de presupuesto
	• Carga de datos
	• Equipamiento
	• Reprografía
	• Encuadernación

Cuadro 6. Tareas desempeñadas por el personal del plantel general en el sector de Trabajos Internos.

El funcionamiento de las bibliotecas, como ya se ha indicado anteriormente, difiere en razón de la importancia de sus locales, de sus colecciones y de su personal. Estos tres parámetros no están tan estrechamente ligados como podría creerse, puesto que algunas bibliotecas conservan colecciones de documentos antiguos, poco consultados, para lo cual necesitan más espacio físico que personal.

El número de empleados de la biblioteca tiene una influencia determinante sobre su esquema de organización. Si bien es cierto que no es conveniente definir tareas muy limitadas para cada personal, tampoco es deseable que muchos empleados de la biblioteca sean afectados a una misma tarea, o a un mismo grupo de tareas, dado que traería aparejado tanto la pérdida de tiempo como la dilución de las responsabilidades, lo que inevitablemente creará malestar, ya que nadie tendrá determinación real sobre su propio trabajo.

Conviene, entonces, repartir las tareas entre diversas células de trabajo. Los especialistas de la organización del trabajo han estudiado como se organizan las relaciones en el seno de un grupo y se han esforzado en definir la tarea óptima de cada una de ellas. Las células de trabajo se crean generalmente en varios niveles, según las calificaciones del personal.

El comité de dirección, por ejemplo, es una estructura donde confluyen el director y los jefes de áreas, departamentos o secciones de la biblioteca, todos ellos profesionales de la información, que toman decisiones importantes para la biblioteca. La secretaría, se encarga de todo el trabajo de oficina: comunicaciones, reprografía, difusión de información, etc. El taller de equipamiento y mantenimiento, de las colecciones y asegura el buen estado del conjunto.

En el plano de las actividades destinadas al público es donde se crean distintos equipos de trabajo, por ejemplo, cuando en el área de servicios al público hay más de cinco empleados, las responsabilidades se distribuyen entre los distintos sectores: sección de adultos, sección infantil, sala multimedia, etc.

Teniendo en cuenta el interés de los usuarios, como así también el del personal, conviene mantener la unidad funcional de la biblioteca, pues ello permite la utilización racional de los recursos, facilita el acceso, favorece la circulación de la información y simplifica la introducción de las tecnologías, entre otras cuestiones. Un examen de la distribución de tareas

según las calificaciones profesionales, permite visualizar numerosos puntos en los que éstas se reencuentran, por lo que sería artificial crear rupturas en el encadenamiento de estos trabajos.

La oficina del bibliotecario responsable de un servicio debe estar próxima al lugar donde se hacen todas las tareas necesarias para el funcionamiento de ese servicio. Esto es tan cierto para el responsable de una pequeña biblioteca como para el de una sección especializada de una biblioteca más importante. Sin embargo, es el proyecto cultural y social de la biblioteca el que dará al conjunto su consistencia y su impulso.

En la organización de una biblioteca encontramos ciertas funciones básicas, a las que ya nos hemos referido en el capítulo anterior: administración, procesos técnicos, servicios al público. Entre los servicios al público, las funciones de circulación (préstamo) y referencia se realizaron tradicionalmente en forma separada, pero, por tratarse de servicios complementarios, en muchas instituciones se administran como partes de una misma sección. La agrupación de servicios se realizará pensando en favorecer al usuario, simplificando formularios y trámites burocráticos.

Hay distintos tipos de organización que responden a las características de cada biblioteca; al tamaño de la colección; al tipo de usuario y; a la calificación del servicio. Morales Campos (1993. p. 5-13) presenta divisiones de servicios al público tipificados: a) por tipos de servicio; b) por tipo de material; c) por área del conocimiento; y d) mixto.

La división *por tipo de servicio* agrupa diferentes materiales (libros, publicaciones periódicas, tesis, audiovisuales, bases de datos, etc.) en una misma área, permitiendo de esta manera que el usuario satisfaga sus necesidades de información en un solo lugar, evitando la dispersión del personal y de los materiales, así como también, la superposición de tareas y la repetición de circuitos de trámites administrativos, tanto para el personal como para los

usuarios. Este tipo de organización es especialmente útil en unidades pequeñas y aún medianas de carácter público o escolar.

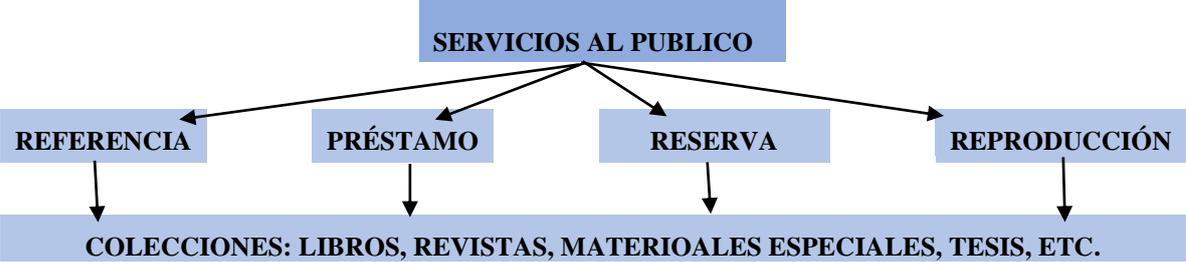


Fig. 13. Organización de los servicios al público, por tipo de servicio.

La organización de los servicios al público por *tipo de material* separa los materiales según su tipo y repite los servicios al público —dentro de cada subdivisión—. Se emplea generalmente en unidades de información de gran tamaño. El usuario debe recurrir a uno u otro sector según sea el tipo de material que necesite. Para el bibliotecario es ventajoso, en el sentido de que le permite familiarizarse y adquirir experiencia en el manejo de determinados materiales y especialmente porque le brinda la posibilidad de capacitarse para responder preguntas a través de las tecnologías.

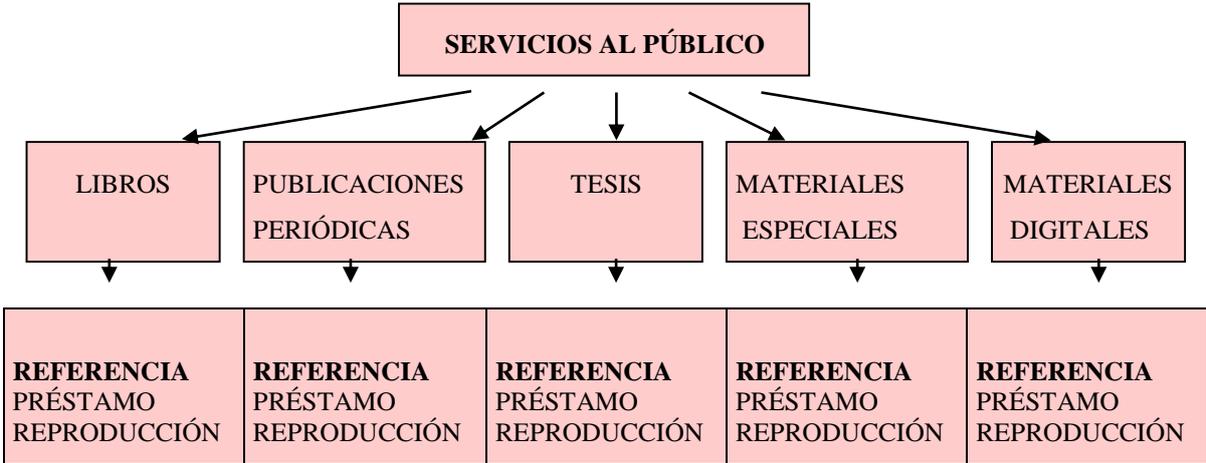


Fig. 14. Organización de los servicios al público, por tipo de material

En las grandes bibliotecas académicas y particularmente en las bibliotecas universitarias, es conveniente una organización basada en campos o *áreas de conocimiento*, pues esto permite que los investigadores, docentes y estudiantes encuentren los materiales de su especialidad dentro de una misma sección y que el personal de los distintos sectores adquiera conocimientos especializados, lo que redundaría en beneficio del servicio. En este tipo de organización se repiten los servicios al usuario en cada una de las subdivisiones.

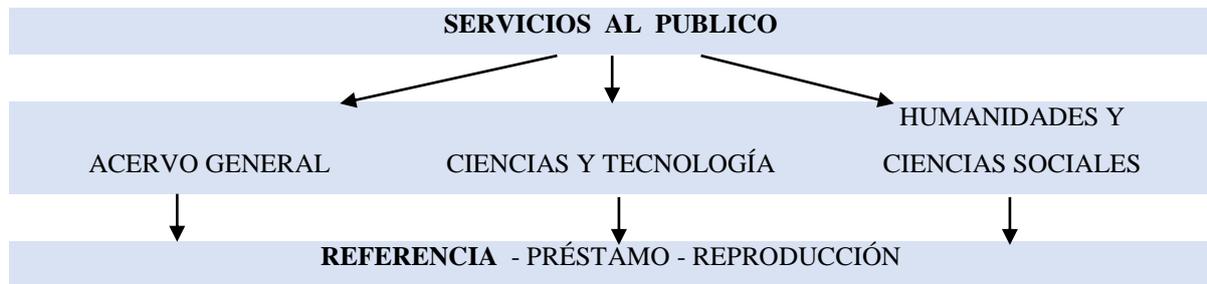


Fig. 15. Organización de los servicios al público, por áreas del conocimiento.

Estos modelos de organización de servicios al público no son los únicos existentes, ya que cada biblioteca diseña sus servicios de acuerdo a sus necesidades y a los medios disponibles, más aun en la actualidad, teniendo en cuenta que las tecnologías de la información y de la comunicación han hecho cambiar la visión de los servicios bibliotecarios, orientándolos hacia la web, permitiendo que estos se presten a través de la red Internet.

Cuando la biblioteca coloca en línea sus servicios al público, necesariamente la organización responde a cánones diferentes, determinados por la tecnología, pero manteniendo las prestaciones básicas Tal como lo afirman Manso Rodríguez y Álvarez Ledesma (2018), en el ecosistema social de la biblioteca actual subyacen dos elementos fundamentales del universo bibliotecológico: los servicios y la infraestructura.

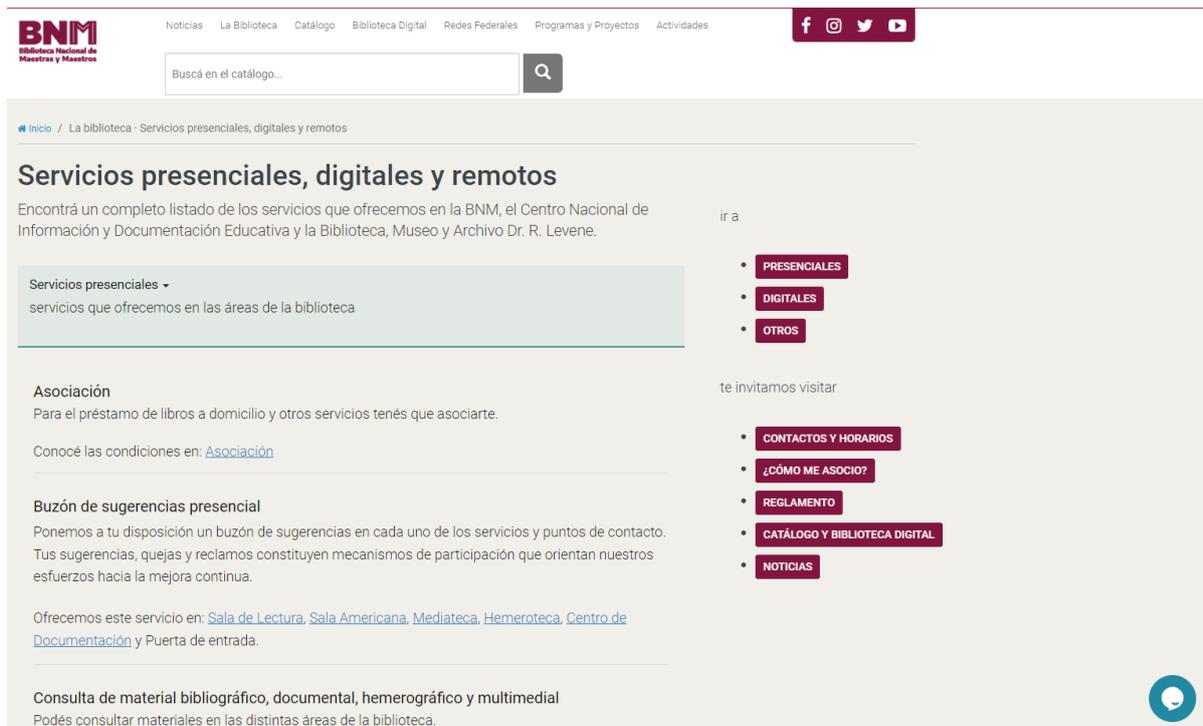


Fig. 16. Captura de pantalla de la Biblioteca Nacional de Maestros (Argentina). Fecha 21-03-2022. <http://www.bnm.me.gov.ar/la-biblioteca/servicios/#virtuales>

Organización de los servicios en línea

La organización de los servicios que la biblioteca ofrece al público a través de la Web, requiere de experticia y buen manejo de las herramientas tecnológicas relacionadas con la arquitectura de la información²⁰, el diseño de interacción, la usabilidad, la accesibilidad, el diseño gráfico, la estética, la psicología cognitiva, la mercadotecnia, entre otras disciplinas. Para que el sitio web de la biblioteca sea accesible y fácil de usar, se debe definir:

- El objetivo, el propósito y los fines del sistema de información o sitio de la biblioteca.

²⁰La arquitectura de la información (AI) es la disciplina y arte encargada del estudio, análisis, organización, disposición y estructuración de la información en espacios de información, y de la selección y presentación de los datos en los sistemas de información interactivos y no interactivos. (Wikipedia. Fecha de consulta: 18-03-2022. https://es.wikipedia.org/wiki/Arquitectura_de_la_informaci%C3%B3n.)

- La definición del público objetivo y los estudios de los usuarios. La realización de análisis competitivos.
- El diseño de la interacción, de la navegación, los esquemas de organización y facetación de los contenidos.
- El etiquetado o rotulado de los contenidos para acceder a la información.
- La planificación, gestión y desarrollo de contenidos.
- El diseño de la interfaz de búsqueda. La facilidad de búsqueda. La usabilidad. La accesibilidad.
- La retroalimentación del resultado y los procesos de «reingeniería» del sitio.

Según sea el nivel de servicios que preste la biblioteca, los desarrollos serán más o menos complejos. La mayoría pone a disposición de los usuarios los servicios de referencia, envío de desideratas²¹, difusión de novedades, acceso a catálogos, en un nivel básico; y reservas y renovaciones en línea, servicios de información local, selección de recursos, foros y chats, recomendaciones para la navegación, en un segundo nivel.

En las páginas de las bibliotecas se pueden incorporar una importante cantidad de servicios, Aquí se presenta una lista, no exhaustiva, de ellos:

- Información general e institucional. *Preguntas frecuentes* (FAQ) con respuestas pre elaboradas. *Buscadores internos*, que recuperan información sobre la biblioteca. *Ayudas en línea*, para saber cómo funciona la biblioteca y consultar sobre cualquier aspecto de ella, para realizar consultas y búsquedas de información en Internet, en los catálogos en línea. *Guías temáticas* (mapas de la ciudad, lugares turísticos, etc.);
- *Información local* (todo tipo de información, útil, necesaria y práctica, que favorezca el desarrollo social y económico de la comunidad)

²¹ Materiales que el usuario desea que la biblioteca adquiera

- *Comunicación* biblioteca/usuario: correo electrónico y chat (para consultas puntuales y respuestas personalizadas). *Listas y foros de discusión* (Grupos de lectores). *Redes sociales* (Facebook, Instagram, otros, que permiten crear grupos según perfiles). *Wikis, RSS, etiquetado* (para la escritura y el trabajo colaborativo);
- *Catálogos* de acceso público a través de Internet (OPAC), donde el usuario puede buscar y obtener información sobre los fondos de la biblioteca;
- *Colecciones digitales* (libros, publicaciones periódicas) libres de derechos de autor, digitalizadas por la biblioteca, o adquiridas bajo licencia editorial. Bases de datos, elaboradas por la biblioteca o bajo licencia de editores;
- *Servicio de referencia* (Ask a - Pregunte al bibliotecario), donde se realizan búsquedas bibliográficas e informativas que son resueltas por los bibliotecarios;
- *Reservas y préstamos* de materiales;
- *Formación de usuarios* (videos y mapas de la biblioteca, visitas virtuales, instructivos de uso, cursos para usuarios)
- *Formularios* que permitan formular sugerencias, mejoras, demandas, quejas, consultas bibliográficas, etc.
- Tablón/cartelera de *anuncios*, con actividades de la biblioteca, convocatorias culturales, información local, etc.;
- *Exposiciones virtuales* de colecciones propias de la biblioteca o de instituciones del medio.

Los contenidos presentados aquí no constituyen, en sí mismos, planes o programas de organización de los servicios bibliotecarios, sino ideas y conceptos que pueden conducir al logro de los mismos.

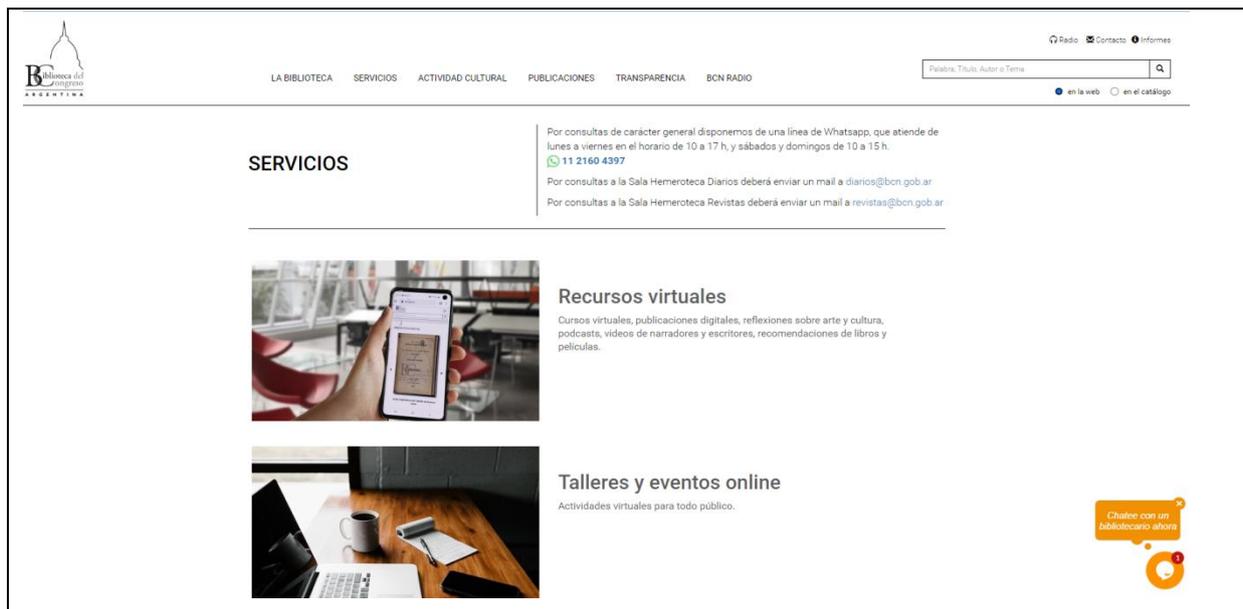


Fig. 17. Captura de pantalla de la Biblioteca del Congreso de la Nación Argentina. Fecha: 21-03-2022.
<https://bcn.gob.ar/servicios>

La planificación de los servicios al público

La planificación es un instrumento que permite organizar los servicios bibliotecarios en base a los objetivos de la biblioteca, previendo el proceso sistemático a seguir para lograrlos. Su importancia radica, fundamentalmente en la *anticipación*, dado que se constituye en el medio para lograr lo que queremos, reduce la incertidumbre y el riesgo de fracaso, facilita el control de las operaciones y tareas que se realizan, prevé las técnicas necesarias para enfrentar el futuro, brinda algunas pautas para solucionar los problemas que pueden surgir, fija los costos, siempre con la mira puesta en los objetivos.

El soporte base de la planificación es el *diagnóstico*. Antes que nada debemos saber qué tipo/s de usuario/s tenemos; qué centros culturales hay en la zona; qué colectivos en riesgo de marginación o especiales, qué nivel educativo, etc., además, para promover objetivos a mediano plazo, debemos preguntarnos: qué temáticas habrán de tener las horas del cuento; qué alianzas se establecerán con otros organismos de la zona; qué acciones de marketing son necesarias; qué

recursos web desarrollaremos y para qué. El diagnóstico permitirá que los proyectos y acciones estén orientados hacia objetivos y realidades concretas.

Para la redacción de la planificación se debe tener en cuenta la misión, los fines y objetivos de la institución mayor y de la biblioteca, esto permitirá identificar las prioridades y fijará los principios funcionales. Como en cualquier documento de este tipo, los componentes básicos serán:

- Fundamentación
- Objetivos
- Actividades a desarrollar (qué)
- Distribución del personal (quién hace qué)
- Métodos y medios a utilizar (cómo se hace)
- Organización espacial (dónde)
- Organización temporal (cuándo)
- Costos

La *ejecución* de la planificación consiste en llevarla a la práctica, es decir, realizar lo expresado en la planificación. Con una buena planificación tendremos en claro el paso a paso, cómo tenemos que hacerlas cosas y por qué lo hacemos. A medida que vamos desarrollando las tareas y actividades programadas, vamos implementando la evaluación, ya que sin ella no podremos mejorar.

La *evaluación* debe realizarse teniendo en cuenta los objetivos y las acciones planteadas, profundizando en las causas de los reveses o las pérdidas. Por ejemplo, no es tan importante saber si el número de demandas ha bajado, como el conocer las causas de esto. Y por sobre todo, prestar mucha atención a los resultados de las *evaluaciones de impacto*, en cómo ha influido la biblioteca en su entorno, si la población está más educada que antes, si lee más, si los clubes de lectura han propiciado una integración y un entendimiento entre los diferentes colectivos culturales de la comunidad, entre otras cuestiones a observar.

Capítulo 4

EL SERVICIO DE REFERENCIA

Cualquiera sea la ubicación administrativa del servicio de referencia en la estructura de la biblioteca, éste se constituye en un elemento clave e irremplazable. El departamento (también llamado área o sección) de referencia es, como ya se ha dicho, en otros términos, aquella parte de la biblioteca cuyo personal se ocupa, fundamentalmente, de la interpretación y difusión del fondo bibliográfico, con el objeto de satisfacer las demandas de los usuarios en relación con el estudio, la investigación u otros fines.

Recibir, Orientar e Informar son los servicios básicos que se prestan en el sector de Referencia de la biblioteca y están, estrechamente, relacionados entre sí, aunque en las grandes bibliotecas se destinen mostradores o secciones diferentes para ellos. Bertrand Calenge (1996), opina que acoger, orientar e informar son los tres pilares de los servicios al público.

El servicio de *recepción* es sumamente importante para armonizar los servicios al público y opera en el momento mismo en que el usuario se presenta en la mesa de “Informes” o “Recepción”, en busca de alguna respuesta, y es atendido o derivado a otros servicios. Cuando esta prestación se implementa, es decir cuando existe y actúa de manera independiente, sirve para descomprimir los demás servicios, pues aquí se resuelven las preguntas de respuesta rápida.

Para brindar este servicio dentro de la biblioteca, se requiere de un puesto de trabajo equipado con conexiones de telefonía e Internet; folletos, guías o manuales que informen sobre la biblioteca, sus colecciones y sus servicios (horarios de atención, teléfonos, e-mail, página web), listas de publicaciones periódicas recibidas, otros; planos, mapas y otros documentos que

informen sobre el barrio, la ciudad, las industrias y los comercios, otros datos de interés; mueble para guardar objetos perdidos; libro de quejas y sugerencias, entre otras cosas.

El servicio de *orientación* está para asesorar al usuario en la elección de obras o fuentes de información. Responde a preguntas relacionadas con los contenidos de la biblioteca: colecciones, recursos y espacios destinados a los usuarios. Es fundamental para los usuarios nuevos o para aquellos que aún no dominan el espacio y los recursos de la biblioteca. Estos usuarios necesitan ser encaminados / ubicados en la biblioteca y para ello se emplean distintos medios:

1. Señalética (tanto interna como externa) en sus distintos niveles (Macro: grandes paneles con listas de servicios; Medio: localización circular, de un solo movimiento, que permite al usuario orientarse en un sector sin necesidad de desplazarse para examinar la señalización; Micro: sector por sector, pieza por pieza (estantes, anaqueles, lomos).
2. Guías en las que se detallan las particularidades de los servicios, los fondos implicados y su localización dentro de la biblioteca.
3. Animación para dar a conocer, poner en relieve, resaltar alguna acción o servicio novedoso, de reciente implementación, mediante exposiciones temáticas o unitarias, lista de adquisiciones, promociones selectivas, visitas guiadas. Las actividades de animación deben ser dinámicas y atractivas para que el usuario descubra, a través de ellas, nuevos valores en la biblioteca.



Fig. 18. Señalética. Captura de pantalla de la biblioteca Pedagógica y Popular “Domingo Faustino Sarmiento” de Santa Fé (AR). Fecha: 22-03-2022. <http://www.bibpedagogica-stafe.org.ar/?p=5692>

El servicio de *información* se activa ante la consulta del usuario, quien plantea una necesidad de información que espera sea respondida por ese servicio. Cada colectivo de usuarios tiene necesidades informativas específicas que deben ser atendidas con el respaldo de las colecciones y los servicios adecuados, por lo que podemos afirmar que el motor del servicio de referencia es la necesidad de información. Ésta implica valoraciones personales, que dependen de las actividades del usuario o de las perspectivas que éste tenga con respecto a la información.

En la operatoria de satisfacer la necesidad de información se ven involucrados procesos cognitivos de los cuales el propio usuario, muchas veces, no es consciente, por lo que el

bibliotecario referencista cumple un papel fundamental en la búsqueda de soluciones para cada cuestión.

Las demandas más comunes que presentan los usuarios, responden a necesidades de diversas, como la necesidad de obtener un documento en particular del cual se conoce algún dato: autor, título, etc. En este caso, es el usuario quien toma la iniciativa de la búsqueda y, generalmente, no necesita la ayuda del bibliotecario; simplemente consulta el catálogo y luego se dirige al estante (acceso libre) o al bibliotecario (acceso restringido). La necesidad de localizar documentos que traten sobre un tema concreto, o necesidad de ser informado, continuamente, sobre los avances en un campo de una especialidad.

La necesidad de obtener un documento único de tipo factual, muy importante dentro de su actividad. Esto requiere de una búsqueda exhaustiva en bases de datos nacionales e internacionales, y una vez localizada la documentación se procede a la adquisición o se recurre al préstamo interbibliotecario. La necesidad de consultar varios documentos sobre un tema en estudio. Para resolver esta situación el referencista debe conocer bien la temática sobre la que trabaja el usuario, solo así podrá proporcionarle los documentos que resuelvan esa necesidad.

La necesidad de realizar una búsqueda exhaustiva para recuperar el mayor número de documentos sobre el tema de interés. Para resolver esto, el referencista recurre a catálogos, bibliografías y bases de datos nacionales e internacionales. Otras cuestiones de importancia que deberían ser consideradas por el servicio de referencia al momento de diseñar sus respuestas son:

- La demanda de información: —petición definida— entendida como la información que un usuario solicita al referencista, con cierta exactitud. Esa información y no otra. Si bien satisfacer esta demanda parece ser simple y sencilla, en definitiva no es tan así, dado que implica una fuerte presión psíquica: el personal se ve obligado a ser preciso y concreto.
- El deseo de información —demanda potencial— es decir, aquella información que a un usuario le gustaría tener, pese a no saber expresarla con claridad, y que un buen referencista puede transformarla en demanda.

- El uso de información: —empleo inminente— información que el usuario aplicará a algún trabajo concreto, de manera inmediata, por lo cual el referencista debe esforzarse doblemente para poder interpretar correctamente la demanda y localizar la información lo más rápidamente posible.

Pero en el servicio de referencia no solo cuentan las necesidades de los usuarios, sino también los objetivos de la institución. Una biblioteca no puede ni debe responder, necesariamente, a todas las necesidades informacionales de la comunidad de usuarios y es precisamente por eso que existen distintos tipos de bibliotecas, con diferentes misiones, que apuntan a colectivos de usuarios más o menos definidos.

Sorli Rojo y Merlo Vega (2000) nos dicen que las colecciones de las *bibliotecas nacionales* muestran la producción artística e intelectual del país, y se constituyen, naturalmente, en centros nacionales de información bibliográfica, produciendo bases de datos, elaborando repertorios, catálogos y productos similares, ya que sus usuarios son, en su mayoría, investigadores, en tanto que en las *bibliotecas universitarias*, el servicio de referencia atiende, en primer lugar, al estudiante, a quien orienta en el uso de la biblioteca y de la colección, para que pueda responder a los requerimientos de sus estudios y de su formación profesional. Luego están los docentes e investigadores, con sus demandas bibliográficas relacionadas con sus actividades de docencia e investigación.

En las *bibliotecas públicas*, el servicio de referencia es más variado, porque atiende a usuarios con distintas necesidades y perfiles. Aquí se atienden alumnos de primaria y secundaria, estudiantes de institutos superiores, que requieren información acorde a sus trayectos curriculares. También atiende a usuarios adultos que consultan informaciones para fines diversos. Por ello, la colección de referencia y los servicios de información de una biblioteca pública deben ser muy variados, de carácter enciclopédico y genérico. La IFLA recomienda

que en bibliotecas que atiendan a poblaciones mayores de 5.000 habitantes la colección de referencia sea el 10% del total.

En las *bibliotecas especiales* (bibliotecas hospitalarias, de prisiones, para ciegos, etc.), cuya colección no difiere, mayormente, de la de las bibliotecas públicas, el servicio de referencia se adecúa a la tipología de usuarios, con las demandas propias de cada colectivo.

En las *bibliotecas escolares*, los servicios de referencia están para apoyar la función educativa, facilitando el acceso a las Obras de referencia general (diccionarios, enciclopedias, atlas, etc.) y formando a los niños y adolescentes en el uso de estos materiales.

En las *bibliotecas especializadas* están los servicios de referencia más desarrollados, en razón de que los usuarios son profesionales altamente calificados y sus necesidades de información son muy específicas. Aquí, los referencistas deben conocer en profundidad la temática en estudio y manejar con solvencia los servicios de búsquedas avanzadas.

Organización del servicio de referencia

El tamaño y el tipo de institución determinarán, en mayor o menor grado, la estructura que tendrá el servicio, los empleados que necesitará para cumplir su cometido y el volumen que tendrá la colección de obras de referencia. En las grandes bibliotecas, el servicio de referencia es uno de los sectores mejor equipados administrativamente, en cuanto a fondos y personal. En las bibliotecas pequeñas, donde el servicio de referencia es poco conocido y utilizado, éste contará, lógicamente, con menos recursos. Es posible que se trabaje de manera conjunta con el servicio de circulación y que funcione en el mismo mostrador o escritorio donde se realizan los préstamos a domicilio.

García y Portugal (2008), presentan un cuadro de tareas que se desarrollan en el Servicio de Referencia de los diferentes tipos de bibliotecas.

Servicio	Escolar			Popular	Pública	Universitaria	Especializada	Especial	Nacional
	Inicial	Primaria	Secund.						
Referencia rápida	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Preguntas frecuentes		X	X	X	X	X	X	X	X
Verificación bibliográfica			X	X	X	X	X	X	X
Obtención y suministro documentos				X	X	X	X	X	X
Alerta Novedades			X	X	X	X	X	X	X
DSI						X	X		
Guía de lectura	X	X	X	X	X			X	X
Biblioterapia								X	
Información, Referencia comunitaria				X	X				
Formación de usuarios	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Búsqueda de información		X	X	X	X	X	X	X	X
Compilación bibliografías						X	X		X
Asesoría de información Investigación		X	X			X	X		X

Cuadro 7. Servicios de referencia según tipo de biblioteca (García y Portugal, 2008. Pp. 160)

La organización del servicio de referencia se estructura, por lo general, sobre esquemas flexibles, de manera que puedan adaptarse a las necesidades de cambio que impone la dinámica del servicio en distintos momentos, dado que está íntimamente ligado a los demás servicios al público y depende, necesariamente, de todos los movimientos de la biblioteca. La configuración del servicio de referencia depende, a su vez, de las prestaciones que se brindan, de la cantidad de usuarios que atiende y de la variedad de sub-servicios que ofrece. Por ejemplo, un organigrama básico de este servicio podría presentar la siguiente estructura:

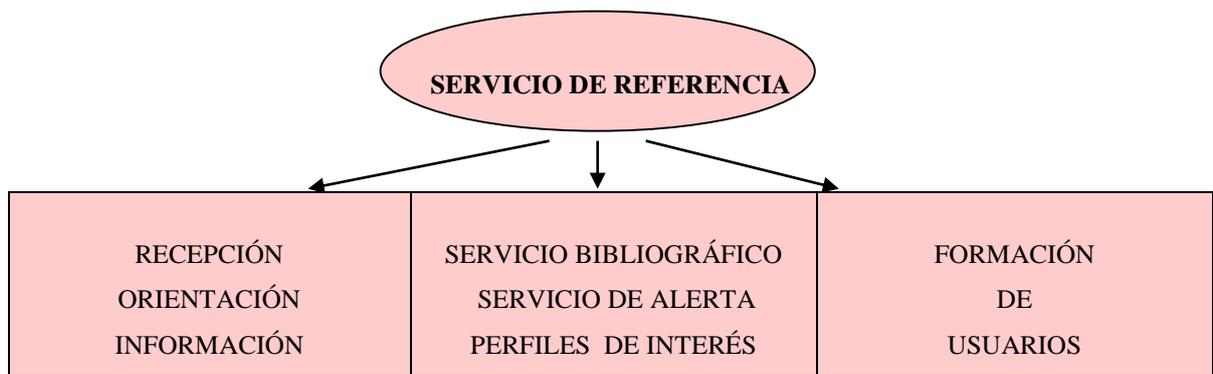


Fig. 19. Servicio de referencia. Modelo 1

Otra posibilidad es la de asignar al servicio de referencia las obligaciones relativas al préstamo inter-bibliotecario, dado que este servicio es el que más recurre a otras instituciones en busca de material que satisfaga las demandas de sus usuarios. En este caso el organigrama presentaría la forma siguiente:

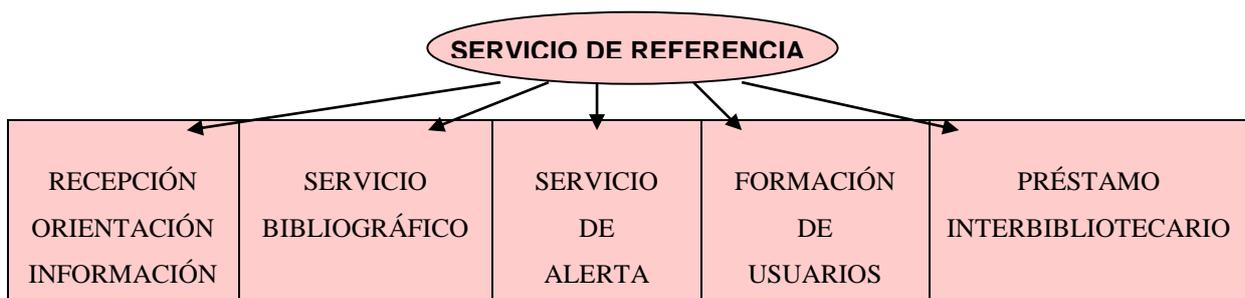


Fig. 20. Servicio de referencia. Modelo 2

Es así como se puede ir modelando el servicio de referencia, en relación a las necesidades de los usuarios y las políticas institucionales.

Niveles y tareas del Servicio de Referencia

Las bibliotecas pueden prestar servicios de referencia de nivel mínimo, intermedio o alto, dependiendo de la infraestructura informacional (recursos bibliográficos, personal, equipamiento) que poseen y del presupuesto con que cuentan para desarrollar la tarea.

Cuando la biblioteca presta un servicio de referencia caratulado como *mínimo*, realiza difusión y divulgación de la información desde su propio local, para lo cual encara los siguientes trabajos: mantenimiento de la colección de Obras de Referencia; suministro de respuestas a preguntas sencillas que involucran la búsqueda de datos y una información concreta; verificación de las publicaciones adquiridas y selección de las referencias bibliográficas sobre temas de interés; orientación a los usuarios que necesitan una información detallada, indicándoles las posibles fuentes de consulta; distribución de materiales de interés profesional entre el personal; información sobre otras colecciones locales que pueden ser consultadas por los usuarios.

En una prestación de nivel *intermedio*, a las obligaciones anteriores se agregan: desarrollo de colecciones de materiales de investigación que respondan a las solicitudes de información de los usuarios.; preparación de bibliografías; búsquedas exhaustivas en la literatura especializada; distribución de listas de adquisiciones y resúmenes; mantenimiento de relaciones en el ámbito nacional con servicios de información especializados.

En el nivel más *alto* de funcionamiento, el servicio de referencia localiza, evalúa y suministra información por medio de bibliografías, índices, resúmenes; prepara bibliografías selectivas y críticas; realiza búsquedas exhaustivas en bases de datos y otros servicios de información; prepara y distribuye entre los especialistas, listas y resúmenes de materiales de edición

reciente; mantiene al día una lista de especialistas en las distintas áreas que pueden ser consultados, en caso de necesidad, como fuentes personales.

Coordinación de tareas entre los distintos servicios

El Servicio de Referencia, como ya se ha dicho, forma parte de los *Servicios al Público*. Morales Campos (1993) dice que son estos servicios los que ponen en manos de los usuarios la información requerida para satisfacer sus necesidades pero, para que este proceso de transferencia se realice es necesario que todas las acciones que se desarrollen en la biblioteca no pierdan de vista su objetivo principal que es el de apoyar a los servicios al público. Con relación a esto, analicemos, someramente, las principales cuestiones que atañen a las tareas de la biblioteca, en general, con los servicios al público y el servicio de referencia, en particular.

Gestión, organización y dirección: Los datos que proporcionan los servicios al público son básicos para la toma de decisiones en los procesos de dirección y organización. La información obtenida de los usuarios (comentarios sobre los servicios, necesidades detectadas, etc.) es un elemento muy valioso para planificar los servicios bibliotecarios de manera que los programas de trabajo respondan y resuelvan necesidades concretas.

Selección. Independientemente del tipo de biblioteca, todas seleccionan el material bibliográfico en función de las necesidades de sus usuarios. El servicio de referencia nos permite tener contacto directo con el usuario y nos da la posibilidad de conocer sus requerimientos de información: los proyectos que desarrollan los investigadores; los planes de estudio que se manejan en la institución en la que se desenvuelve la labor bibliotecaria; la bibliografía seleccionada para alumnos y docentes; las industrias y empresas que desarrollan sus actividades en la comunidad; las aficiones, los gustos, las preferencias de los usuarios; los

eventos de actualidad que tienen lugar en el medio social. Todo este conocimiento resulta sumamente valioso al momento de encarar la selección de materiales.

Adquisición: Una vez seleccionado el material bibliográfico, se pasa a las rutinas de la adquisición, que utiliza controles tanto bibliográficos como contables y, además, se ven afectadas por factores externos a la biblioteca como son el tiempo que los proveedores requieren para concretar las ventas, los problemas de envío o transporte, entre otros. Estos condicionantes deben ser tenidos en cuenta por el personal del Servicio de Referencia, ya que inciden en el tiempo de llegada del material bibliográfico a los estantes y entorpecen el servicio.

Procesos técnicos: En esta denominación englobamos la catalogación, la clasificación, la indización, la asignación de epígrafes y cualquier otra acción que participe en la organización del material bibliográfico a efectos de garantizar la recuperación, tanto de los documentos como de la información contenida en ellos. Estos procesos están íntimamente ligados a los servicios al público, ya que las normas de catalogación utilizadas, el número de clasificación asignado y los encabezamientos de materia y / o descriptores elegidos, deben permitir, al referencista y al usuario, la recuperación de la información deseada.

Las tareas del Servicio de Referencia

La IFLA menciona en sus *Pautas para bibliotecas públicas*²² una serie de aspectos, dignos de ser tenidos en cuenta, por el personal del servicio de referencia, al momento de planificar sus actividades. Ellos son: aceptar la responsabilidad de dar respuestas precisas y actualizadas, de manera rápida e imparcial; estar preparado para buscar información fuera de la biblioteca, cuando sea necesario, así como también para atender consultas de usuarios de otras bibliotecas; dar a conocer el papel informativo de la biblioteca mediante la publicidad u otros

²²IFLA. *Pautas para bibliotecas públicas*. Madrid: Dirección General del Libro y Bibliotecas, 1988. p. 20-21.

medios; instruir en el uso de las fuentes informativas; proporcionar información sobre el servicio mediante tabloneros de anuncios; compilar bibliografías y guías de lectura; etc.

Según Shera (1990) el Servicio de Referencia abarca todo el espectro de tareas que va desde la ayuda al usuario para encontrar un libro, hasta una atención de alto nivel profesional para localizar la bibliografía de un tema muy complejo. Para que estas labores se realicen de manera exitosa, se deben poner en marcha una serie de funciones que, debidamente cumplimentadas, se traducen en eficiente servicio de referencia. Estas son: gestión, información, formación, bibliografía y evaluación.

La *Gestión*: que involucra a todos los elementos de una buena organización, a saber: análisis sistemático del contexto y sus tendencias (coordinación con otros departamentos de la biblioteca, asociación de sus objetivos con los de la comunidad a la que pertenece, etc.); detección de problemas estratégicos; comunicaciones activas, participación, construcción de redes de contactos; potenciación de las capacidades de la institución (Servicios, personal, colección, tecnologías), etc.

La *Información*: Con la pregunta del usuario surge la función informativa. Todos los ciudadanos pertenecientes a una comunidad e independientemente de sus edades, nivel intelectual o profesión son usuarios potenciales del servicio de referencia. La tarea más común de este servicio es responder a las más variadas preguntas, utilizando todos los medios disponibles de comunicación y las tecnologías.

Las demandas más comunes que presentan los usuarios responden a necesidades de los siguientes tipos:

- Obtener un documento en particular del cual se conoce algún dato: autor, título, etc. En este caso, es el usuario quien toma la iniciativa de la búsqueda y, generalmente, no

necesita la ayuda del bibliotecario; simplemente consulta el catálogo y luego se dirige al estante (acceso libre) o al bibliotecario (acceso restringido).

- Localizar documentos que traten sobre un tema concreto o necesidad de ser continuamente informado sobre los avances en un campo de una especialidad. Aquí, generalmente, interviene el bibliotecario referencista.
- Obtener un documento único de tipo factual, muy importante dentro de su actividad. Esto requiere de una búsqueda exhaustiva en bases de datos nacionales e internacionales, y una vez localizada la documentación se procede a la adquisición o se recurre al préstamo interbibliotecario.
- Consultar varios documentos sobre un tema en estudio. Para resolver esta situación el referencista debe conocer bien la temática sobre la que trabaja el usuario, solo así podrá proporcionarle los documentos que resuelvan esa necesidad.
- Realizar una búsqueda exhaustiva para recuperar el mayor número de documentos sobre el tema de interés. Para resolver esto, el referencista recurre a catálogos, bibliografías y bases de datos nacionales e internacionales.

Otras cuestiones, no menos importantes, que deberían ser consideradas por el servicio de referencia al momento de diseñar sus respuestas son:

- *La demanda de información*: —petición definida— entendida como la información que un usuario solicita al referencista, con cierta exactitud. Esa información y no otra. Si bien satisfacer esta demanda parece ser simple y sencilla, en definitiva no es tan así, dado que implica una fuerte presión psíquica: el personal se ve obligado a ser preciso y concreto.
- *El deseo de información* —demanda potencial— es decir, aquella información que a un usuario le gustaría tener, pese a no saber expresarla con claridad, y que un buen referencista puede transformarla en demanda.
- *El uso de información*: —empleo inminente— información que el usuario aplicará a algún trabajo concreto, de manera inmediata, por lo cual el referencista debe esforzarse doblemente para poder interpretar correctamente la demanda y localizar la información lo más rápidamente posible.

La *Formación*: En el Sector de Referencia se trata de educar al usuario en el uso de la biblioteca, informándole sobre las normativas que rigen, asesorándolo sobre el uso de la colección, para lo cual se emplean folletos explicativos del servicio, guías de uso de catálogos, de fuentes de información y de recursos digitalizados, boletines bibliográficos, guías de lectura y recomendaciones de documentos, además de otras acciones de formación de usuarios.

La *Bibliografía*: La tarea bibliográfica es una de las más importantes del Servicio de Referencia. Es aquí donde se localizan los documentos y se preparan las bibliografías y otros documentos secundarios con diferentes propósitos (para el Archivo Vertical; para el fomento de la lectura; para la ayuda en la investigación).

La *Evaluación*: “La evaluación tiene como objetivos principales, desde el punto de vista científico, obtener un conocimiento del funcionamiento general del servicio, observar si los resultados de las búsquedas son positivos o negativos, medir el grado de satisfacción de los usuarios y, desde el punto de vista administrativo, justificar las actividades realizadas” (Martín Vega, (1997).

La evaluación del servicio de referencia debe incluir el análisis cualitativo y cuantitativo de distintos indicadores, tales como: servicios de Consulta remota, acceso a internet, bibliografía, reprografía, en cuanto a cantidad, pertinencia y satisfacción de los usuarios; colección de Obras de Referencia: actualidad, cantidad, calidad, costes, soportes, disponibilidad, etc.; personal: Profesionalismo, dominio de recursos, aptitud, actitud, interés confiabilidad, rapidez, cortesía, etc.; instalaciones: espacio físico, mobiliario, TIC; difusión (visitas guiadas, sitio web, prensa, propaganda).

Las razones que justifican la necesidad de evaluar del servicio de referencia, según Massissimo (1994) son: verificar el rendimiento del servicio, tanto desde el punto de vista

institucional como desde la visión del usuario; asegurar que las tareas propias de la referencia se estén realizando en forma correcta; detectar los cambios producidos por el avance de las nuevas tecnologías en los modos de prestación de los servicios.

Las medidas del rendimiento que se pueden establecer son: medidas del coste de inversión de servicios, medidas de la producción de los servicios, medidas de la efectividad de los servicios y medidas del ámbito de los servicios. De estas medidas se extraen los indicadores de rendimiento operacional, de efectividad, de coste-efectividad y de impacto (Claves, Barcelona, 1995). Los indicadores tienen un carácter descriptivo y permiten comprobar el estado y evolución de la actividad, valorar las causas y efectos que de ellos se derivan (Merlo Vega, 2000), constituyen “un elemento informativo de control del funcionamiento de una actividad” (Peón Pérez, 1996). Las *Pautas para los servicios de referencia e información en bibliotecas públicas* de la Library Association (Guidelines, ALA, 1999), también aportan una serie de indicadores a tener en cuenta, ellos son:

<i>Servicios y medios</i>	- Horas de apertura
	- Puestos de atención disponibles
	- Número de usuarios atendidos por puesto
	- Ocupación de puestos de consulta
	- Cantidad de bibliotecarios asignados al servicio
	- Ratio entre profesionales y no profesionales (personal de apoyo) en la plantilla de personal.
	- Porcentaje de horas (dentro de los totales de apertura) en las que se ofrece asistencia profesional
	- Coste / Gasto anual

Equipo	- tipo y número
	- proporción de tiempo total de uso,
	- tiempo de espera, de los usuarios, para el uso del equipamiento disponible en el servicio de referencia.
	- Coste / Gasto anual / Amortizaciones
Uso del servicio	- Número de visitantes
	- Número de llamadas telefónicas, faxes y correos electrónicos
	- Usos por accesos remotos a la biblioteca
	- Uso de los recursos en la biblioteca
Consultas	- Total de consultas recibidas
	- Tiempo medio transcurrido desde la llegada del usuario hasta que una consulta es atendida
	- Cantidad de llamadas contestadas
	- Número de cartas, correos electrónicos, faxes contestados
	- Respuestas encontradas en el fondo propio.
	- Documentos encontrados en fondos externos
	- Satisfacción del usuario
	- Resolución completa de las consultas
	- Coste / Gasto anual
Colección	- Ejemplares incorporados (nuevos y reposiciones)
	- Ejemplares eliminados
	- Títulos de publicaciones periódicas empleados
	- Proporción entre la colección de libre acceso y acceso restringido
	- Exactitud en las estanterías (ordenación correcta).
	- Coste / Gasto anual / Presupuesto asignado

Cuadro 8. Indicadores de evaluación del Servicio de Referencia de la IFLA (1999)

Para la evaluación de los distintos elementos que integran el servicio de referencia, son de utilidad los indicadores de rendimiento en las bibliotecas que provee la norma ISO²³ 11620:1998. Aquí se sugiere tener en cuenta, para el *análisis de las consultas*, “el número de consultas contestadas correctamente divididas por el total de las consultas planteadas”.

También interesa el ítem B.2.6 de la misma normativa para calcular la *competencia del personal* para cumplir con los requerimientos básicos de un servicio de referencia, es decir, si es capaz de dar respuestas correctas a las preguntas planteadas por los usuarios. Dada su complejidad metodológica y los requisitos necesarios para su implementación, su aplicación se limita a grandes bibliotecas (bibliotecas universitarias, bibliotecas especializadas y sistemas bibliotecarios).

En la evaluación del *volumen de la colección de referencia*, éste debe ser estudiado con relación al fondo total y al número de consultas recibidas. El porcentaje, respecto al fondo total, dependerá del tipo de biblioteca y del número de usuarios de la misma. En bibliotecas escolares se recomienda que los materiales de consulta asciendan al 70% de la colección (Baró, M., & Mañà, 2013), mientras que en las bibliotecas públicas se recomienda que éstos representen el 10% del total de la colección (Pautas, IFLA, 1988). Lo esencial en la evaluación de la colección de referencia es examinar la utilidad de las obras existentes para la resolución de los problemas planteados por los usuarios.

Otro estudioso que se ocupa del tema de la evaluación del servicio de referencia es Nolan (1999), quien propone una serie de sistemas para evaluarlo, entre ellos se encuentran:

- 1) La conducta puesta de manifiesto por el usuario (satisfacción o frustración) en su relación con el servicio;

²³ ISO = Organización Internacional de Normalización, para la creación de estándares internacionales, compuesta por diversas organizaciones nacionales de normalización.

- 2) La comparación de la colección de referencia de la biblioteca con las listas de obras de referencia recomendadas por asociaciones e instituciones y con otras bibliotecas del mismo tipo y nivel;
- 3) Los estudios de uso.

Las posibilidades de evaluación en el servicio de referencia son numerosas y variadas, podemos evaluar la colección, el personal, los usuarios, las consultas, etc., pero antes de pretender iniciar un estudio de cualquiera de estas variables, debemos tener muy presente que todo proceso de evaluación requiere de una minuciosa planificación de las actividades a desarrollar en sus diferentes etapas.

En la etapa preparatoria se conforma el equipo de evaluación (con personal propio o contratado al efecto). A partir de ahí, es el mismo equipo el encargado de delimitar las características del proceso y de determinar los pasos y acciones que se llevarán a cabo en la evaluación.

En la etapa siguiente se definen los aspectos a evaluar y las medidas e indicadores que se van a utilizar, así como también el sistema más adecuado para la obtención de los datos y el período de tiempo que abarcará la ejecución de la acción evaluadora.

Sobre el tema de la evaluación del servicio de referencia queda mucho por decir, pero el estudioso sabe que tiene a su alcance otros materiales bibliográficos especializados en la temática y a los cuales, sin duda, recurrirá cuando deba encarar esta actividad.

El espacio de la referencia

El espacio que cada biblioteca destine al servicio de referencia dependerá de varios factores, entre ellos: a) el tipo de biblioteca; b) el tamaño de la colección bibliográfica; c) el número de usuarios reales y potenciales; d) las posibilidades económicas. En consonancia con algunos estándares internacionales, se despliegan aquí algunas propuestas, de tipo general, sobre la disposición de espacios y mobiliario para este servicio.

Lo usual es que las salas destinadas a las diferentes funciones de la referencia estén ubicadas en forma contigua para facilitar la comunicación y simplificar el control y la supervisión. También es recomendable que dichas salas estén un poco apartadas de los sectores de mayor afluencia de usuarios para evitar aglomeraciones e interferencias con otros servicios.



Fig. 21. Servicio de Referencia de la FCEQyN-UNaM, 2007

Algunas bibliotecas crean una especie de oficina, dentro de la sala de referencia, aislada con mamparas de vidrio, de modo que el referencista cuente con la ventaja de la privacidad, al mismo tiempo que la transparencia del vidrio le permita cumplir con la función de supervisar la sala ocasionalmente. Esto presupone que otra persona estará atendiendo a los usuarios en la mesa de referencia, pues algunos usuarios son tímidos y no se animarán a llamar al bibliotecario que está sentado en su escritorio tras la mampara, para solicitarle una ayuda.

En la sala de referencia debe haber espacio suficiente para que quepan holgadamente las obras de referencia, los archivos verticales, las tecnologías para la consulta de los catálogos en línea) etc., pero además, mesas y sillas en cantidad acorde con el promedio de usuarios del servicio.

En algunas grandes bibliotecas se destinan ciertas salas de la sección de referencia para almacenar colecciones especiales, cuyo servicio y supervisión están a cargo del referencista. En las instituciones pequeñas no siempre hay una sala que pueda ser destinada íntegramente a la función de referencia, ni personal para dedicarse exclusivamente a este servicio, pero para solucionar esto se pueden reunir los libros de consulta en un estante ubicado en un sector de la sala de lectura facilitando, de esta manera, el desempeño de las actividades del servicio.

Cuando el servicio de referencia está dividido en sectores según edad de los usuarios, se deben tener en cuenta ciertas particularidades conductuales de estos colectivos, que inciden en el espacio físico. En una sección de adultos, generalmente, los lectores permanecen allí un tiempo algo prolongado, trabajando con las obras de referencia u otros materiales, por lo que se calcula que un 60% de la superficie debe estar destinada a la lectura de estudio, con mesas y sillas apropiadas y un 10% para la consulta rápida con tabletas altas o un pupitre. En la sección infantil de una biblioteca, la sala destinada a la referencia debe poseer espacio suficiente como para albergar una sección escolar completa, de 30 niños aproximadamente, pues estos vienen

acompañados de un maestro u otro adulto para realizar estudios de temas escolares en obras destinadas a la referencia general.

A la hora de distribuir los materiales bibliográficos dentro del espacio físico de la sala de referencia, en particular, y de la biblioteca, en general, se debe tener en cuenta la utilidad de éstos para cada sección. Por ejemplo, si los índices que están en la sala de referencia son indispensables para la consulta de revistas ubicadas en la hemeroteca, ambas secciones deberían estar colocadas una cerca de otra para que ambas puedan utilizar las mismas fuentes (las revistas y sus índices). Esta medida es especialmente importante en aquellas instituciones donde se realizan frecuentes trabajos de investigación (bibliotecas universitarias, especializadas. Las publicaciones oficiales pueden situarse a cierta distancia de la mesa de información o en otra sala, puesto que no tienen muchos usuarios y generalmente los consultan investigadores acostumbrados a trabajar a solas.

Equipamiento. Mobiliario

Para el buen funcionamiento del servicio de referencia se necesitan las instalaciones y / o muebles siguientes: mesa o escritorio de referencia; TIC; fuentes de consulta documental; catálogo en línea; Formularios: pedido de búsqueda, planilla de control estadístico y otros útiles; Mesas y Sillas; Estanterías; Archivadores.

Alrededor de la mesa o escritorio de referencia deberían agruparse las obras más complejas, que requieren de cierta pericia profesional para su uso eficiente. En cuanto a las tecnologías de acceso a los catálogos públicos, es conveniente que se ubiquen de manera equidistante entre las secciones de referencia y de circulación. Cuando estas dos funciones se desempeñan en salas muy alejadas unas de otras, en un edificio grande o poco funcional, los catálogos se colocan, generalmente, en el área de la referencia. La función de referencia no puede desempeñarse sin tener acceso continuo al catálogo, tanto para la realización de trabajos bibliográficos, como así

también para la orientación de los usuarios. El sector de referencia siempre debe disponer de terminales que permitan el acceso al catálogo en línea.

En las salas de referencia se usan, preferentemente, mesas pequeñas, con capacidad para no más de seis personas. Muchos profesionales son partidarios de las mesas individuales, pues éstas proporcionan el aislamiento y la soledad que el intelectual busca para su trabajo, aunque requieren más espacio y son más caras. El diseño de las mesas para usuarios debe ser sencillo y práctico, incluso desprovistas de lámparas y gavetas.

Ningún mueble debe seleccionarse con más cuidado que la silla; al hacerlo, se debe pensar en la comodidad del usuario y en asegurar el silencio necesario para la lectura y el estudio. Las sillas deben ser cómodas, de diseño sencillo, algunas de ellas con apoyabrazos, y todas llevarán en las patas regatones de caucho u otro material que facilite el movimiento, amortiguando al mismo tiempo el ruido. Las sillas deben ser de construcción firme y sólida para resistir el uso constante por el mayor tiempo posible.

El departamento de referencia necesita una estantería especial para acomodar volúmenes pesados y grandes, como son diccionarios, enciclopedias otras Obras de referencia. El material pesado y grande debe moverse lo menos posible, entonces, la mejor solución al problema que presentan tales publicaciones es reunir las en estantes bajos, cerca de las mesas donde la consulta se puede hacer con poco movimiento. Los mapas y planos pueden guardarse horizontalmente en gavetas poco profundas de estantes especiales para ese uso, permitiendo ser consultados con el menor daño posible.

El archivo vertical se constituye en una de las ayudas más eficaces para el desempeño de un buen servicio de referencia, pues proporciona una forma admirable de conservar controlar y facilitar el uso de los materiales efímeros pero, en algunos casos, de carácter único: folletos, mapas pequeños, láminas, catálogos, recortes, bibliografías, hojas volantes y cualquier otro

material de corta extensión cuyo formato se presta poco para ser incorporado a la colección. Como este tipo de material llega a la biblioteca en grandes cantidades, el archivo vertical constituye la solución ideal para los problemas de clasificación; conservación y uso de dichas publicaciones y sabido es que la utilidad de estas fuentes depende de la posibilidad de clasificarlas, controlarlas y recuperarlas rápidamente en el momento preciso.

Algunas bibliotecas guardan este material en cajas, pero la experiencia hace que se prefiera el archivador metálico de cuatro gavetas, con el material conservado en carpetas. Este mueble ofrece la ventaja de proteger las publicaciones del polvo, además de mantener los impresos en posición vertical, para facilitar la localización por tema. Generalmente se agrupa el material por materia, lo que asegura una consulta rápida y eficiente. En la actualidad, es asombrosa la cantidad de publicaciones pequeñas y efímeras que se distribuyen gratuitamente como propaganda o como un servicio público de difusión. Es de destacar que un gran porcentaje de lo que se destina al archivo vertical no se encuentra en el comercio librero. Valiosas publicaciones provienen de: Cámaras de comercio de las ciudades importantes; entidades industriales; líneas de transporte ferroviario, fluvial, marítimo, aéreo; agencias de turismo; partidos políticos; entidades religiosas; universidades; fundaciones filantrópicas; sociedades patrióticas, étnicas y otras; asociaciones profesionales; gremios.

Para la clasificación del material destinado al archivo vertical, se usa una lista de encabezamientos de materia. Si aparecen dos o más ítems sobre el mismo asunto, estos serán identificados con el mismo encabezamiento y serán destinados a una misma carpeta. Todos, lógicamente, llevarán la misma palabra clave. Los encabezamientos utilizados en el archivo vertical deben ser los mismos que se emplean en el catálogo público.

Los bibliotecarios referencistas deben elaborar un índice de los encabezamientos de materia asignados a su archivo vertical, dado que para atender la demanda de un usuario se consultará

primero este índice, que nos indicará si el archivo vertical tiene registrado ya el tema deseado u otro similar. Algunas bibliotecas anotan en este índice de epígrafes las referencias de otros temas afines donde se puede ampliar la consulta. El archivo vertical debe ser revisado periódicamente, a fin de descartar el material viejo, incompleto o deteriorado. Gran parte de este material se desactualiza durante el primer año de su publicación.

Otros elementos que se integran al servicio de referencia son: el globo terráqueo; un reloj silencioso; tableros o paneles para avisos; carteleras; medios de comunicación (teléfono, internet); tecnologías de acceso a la Web; aparatos reproductores de multimedios; fotocopidora.

Publicidad y relaciones públicas

Una premisa básica de los servicios bibliotecarios es que estos deben estar pendientes del usuario antes, en y más allá de la presencia de éste en el emplazamiento físico de la biblioteca. Antes, para atraerlo; durante su consulta para guiarlo y asistirlo; más allá para brindarle una mediación especializada en el uso de recursos externos, a través de la cooperación interinstitucional.

En el servicio de referencia se debe trabajar firmemente para elevar los porcentajes de satisfacción y acierto, pero también para darse a conocer. Un servicio no puede ser usado si no existe, pero no basta con que exista para ser utilizado: debe hacerse necesario. Para lograr este objetivo contamos con la propaganda y las relaciones públicas. Hay que promover la utilización de los servicios y recursos de la sección de referencia. Para esto, nada mejor que un “plan de negocios” que permita al servicio encarar acciones de posicionamiento, conforme a los objetivos prefijados, por ejemplo:

- Entender y reconocer las necesidades informacionales del medio.
- Adaptar los servicios al público a las necesidades de estos usuarios, desarrollando modelos de información adecuados para ellos.
- Demostrar capacidad para satisfacer las demandas de información de los usuarios.
- “Vender” los servicios bibliotecarios.

Para el logro de los objetivos habrá que diseñar una estrategia de posicionamiento, basada en un diagnóstico de la biblioteca (fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades estratégicas). En síntesis, la biblioteca no puede dedicarse únicamente a atender a los usuarios que vienen por propia iniciativa, pues si se queda en esto es probable que haya realizado una gran inversión de fondos en fuentes de información (colección), personal, espacio, equipo, etc., que jamás amortizará. Debe presentarse como un servicio único e indispensable, mediante un mix de marketing que destaque los componentes del servicio e informe de manera precisa sobre los temas siguientes:

- Productos y servicios. ¿Qué materiales tenemos? ¿Qué servicios ofrecemos? ¿Qué materiales producimos?
- Precio. ¿Cuánto cuesta un servicio, un producto? ¿Son todos gratuitos? ¿Se pagan contra entrega, en cuotas, por adelantado?
- Distribución. ¿La entrega es directa? ¿Se recibe el producto / servicio de forma inmediata? , ¿Se envía por correo?
- Comunicación. ¿Cómo hacer para que el mensaje llegue al usuario?; ¿cómo llamar su atención? Para efectivizar la comunicación se pueden emplear diferentes canales: medios de comunicación, trípticos, afiches, etc., potenciando aquellos que llegan más de cerca al usuario.

Para promocionar los servicios bibliotecarios, en general, y el servicio de referencia, en particular, es conveniente emplear un mix comunicacional consistente en:

- Publicidad informativa y persuasiva en medios de comunicación masiva (prensa, radio, televisión);
- Promoción de servicios mediante descuentos especiales para usuarios con alta frecuencia de uso.
- Propaganda de productos y servicios a través de los medios de comunicación (entrevistas, reportaje a los referencistas, a los usuarios más asiduos).
- Relaciones públicas: visita a los empresarios, comunicados de prensa, patrocinio de actividades de posicionamiento de las Pymes.

El servicio de referencia, como cualquier otro servicio, puede utilizar diversos medios publicitarios y de difusión para hacerse conocer, para presentarse en público, para informar a los miembros de la comunidad sobre los servicios y recursos bibliográficos disponibles e invitarlos a buscar allí la solución a sus necesidades informacionales personales y profesionales.

Los medios publicitarios que se utilizan para difundir información sobre el servicio de referencia son diversos y varían de acuerdo a la capacidad de ingenio de los responsables de la tarea. Algunos incluyen:

- a) Carteleras, vitrinas y tableros de anuncios, de diseños atractivos y tamaños adecuados, ubicados en lugares de gran afluencia de público (oficinas, bancos, supermercados, medios de transporte);
- b) Útiles y suvenires (rótulos o calcomanías, señaladores, biromes), ropas (remeras, camperas) y accesorios (bolsos, mochilas, gorros) con el logotipo, el nombre, la dirección y el teléfono de la institución.
- c) Guías, boletines, hojas volantes y trípticos con informaciones breves que sirvan para orientar a los lectores, como ser: plano de la biblioteca, horarios de atención, requisitos para asociarse, reglamentaciones, uso del catálogo, etc.;
- d) Anuncios, notas, entrevistas y comunicados a través de medios de comunicación social (diarios, radios, canales de televisión).

- e) Exposiciones u otras actividades culturales que atraigan la atención del público hacia el servicio: conferencias, conciertos, proyecciones, números artísticos.

El tipo de publicidad y la duración de tales campañas de difusión varían de acuerdo con las necesidades de la institución y de los recursos económicos y técnicos que maneja. Cada institución debe realizar ocasionalmente un programa para atraer usuarios a su sección de referencia, a fin de que se utilice este servicio esencial.

A las relaciones públicas le corresponde el contacto personal con grupos e instituciones. Esta acción debe estar orientada a despertar el interés por los servicios bibliotecarios, por una parte, y a coordinar esfuerzos para la cooperación, por la otra. Para elaborar un proyecto válido de comunicación entre la institución y la sociedad, deben contemplarse varias etapas: 1) La definición clara del propósito. Ejemplo: toma de conciencia acerca de la importancia del servicio. 2) El tipo de público al que está destinado. 3) La identificación de los factores que influyen en la actitud del público hacia los servicios. 4) El plan de actividades a desarrollar, conforme a los datos obtenidos.

Entre las actividades que pueden desarrollarse se encuentra el trabajo con grupos o instituciones de carácter político, religioso, sindical, científico o cultural como camino para llegar a usuarios potenciales, lograr fondos u otro tipo de colaboración, convenir contraprestaciones, etc. A tales efectos, el bibliotecario referencista debe realizar visitas en las que explicitará y ofrecerá el servicio y tratará de establecer vínculos cooperativos. Deberá también manejar un calendario de acontecimientos locales que le permita conocer anticipadamente las actividades organizadas por otras instituciones, a fin de ofrecer colaboración y participar en las mismas. Otra acción puede ser la de invitar a autoridades o personas influyentes para que vean el servicio en pleno funcionamiento.

Presupuesto. Costes

El presupuesto del Servicio de Referencia está íntimamente relacionado al presupuesto general de la biblioteca y dependen de su naturaleza y estructura. Las principales partidas de gastos son las siguientes:

1. La remuneración del personal, que por lo general representa más del 50% del presupuesto.
2. La adquisición de materiales documentales, que generalmente ocupa el segundo lugar.
3. Los gastos de tratamiento del material: proceso técnico, boletines.
4. Los suministros: insumos varios.
5. El equipamiento: mobiliario, máquinas, aparatos, tecnologías
6. Los locales: adecuación, reparaciones.
7. Las comunicaciones: correo, telecomunicaciones, transporte.
8. Los gastos generales: electricidad, limpieza, impuestos.

El presupuesto debe presentarse junto con la planificación anual del servicio, teniendo en cuenta los datos estadísticos y los resultados contables de ejercicios (períodos) anteriores. Debido a la realidad socioeconómica y a la necesidad imperiosa de adquirir y / o reponer TIC, el servicio de referencia debe realizar sus cálculos basándose en los recursos disponibles, racionalizándolos. Esto implica, por una parte, reducción de costos y, por la otra, búsqueda de fuentes económicas complementarias, a través de la venta de servicios.

El pago de los servicios bibliotecarios no está aún asumido por la sociedad, que los considera como servicios públicos que deben ser prestados de manera gratuita, a lo que se suma la idea instalada de que la información es un derecho y, por lo tanto, debe estar libremente al alcance de todos. Como consecuencia de esto, cuando se requiere algún pago por el servicio se produce

una baja en la demanda. No obstante, esta situación tiende a revertirse rápidamente si el servicio que se presta es de gran calidad. Ahora bien, ¿qué se puede cobrar?

1. El acceso a las instalaciones;
2. Los productos y servicios: bibliografías, índices u otras publicaciones.
3. DSI, traducciones, fotocopias y otras duplicaciones
4. Cursos, conferencias, eventos artísticos y culturales.

El pago puede abarcar la totalidad de los costes directos e indirectos de cada servicio, o solamente los costes directos de producción, sin tomar en cuenta gastos de instalaciones y puesta en marcha y puede aplicarse a todos los servicios o solamente a algunos, conforme a una evaluación adecuada que tenga presente los objetivos del servicio.

El precio a cobrar se debe determinar —una vez conocido el coste del servicio o producto— teniendo en cuenta que después de cierto límite puede resultar oneroso, pese al interés que éste tenga para el usuario. Antes de fijar un precio es también conveniente averiguar los precios de productos similares en el mercado, con el fin de garantizar la venta.

Servicio de Referencia en línea.

Hace más de 20 años que las bibliotecas comenzaron a prestar servicios de referencia virtual, a través de internet, por lo que actualmente son muchas las que ofrecen estos servicios. La mayoría de las bibliotecas emplean formularios para que los usuarios expresen sus demandas y reciban las respuestas por correo electrónico. Los formularios de búsqueda incluyen datos de identificación del usuario; datos temáticos: tema principal de la consulta y aspectos relacionados; datos económicos: en el caso de que el servicio no sea gratuito será necesario

indicar la forma de pago, número de cuenta, datos fiscales, etc., y datos complementarios, como el alcance geográfico, límites cronológicos, idiomas, número de referencias, aspectos que no son de interés, etc. Otro sistema muy empleado es el chat, mediante el cual el usuario interroga al personal de la biblioteca, quien delimita la consulta e intenta responder en el acto. En algunos países se están desarrollando servicios de referencia en línea de alcance nacional e internacional, mediante el empleo de estos instrumentos (Merlo Vega y Sorli Rojo, 2003).

Estos servicios reciben distintas denominaciones: Referencia virtual; referencia digital; referencia en tiempo real; referencia en línea; pregunte al bibliotecario; E-referencia; entre otras. Aquí no nos ocuparemos de las cuestiones terminológicas sino a las relativas al servicio, que gracias a internet hoy está disponible las 24 horas del día. Simplemente diremos que la Organización Nacional de Estándares de Información, de Estados Unidos (NISO²⁴, 2001) define como referencia digital, referencia virtual y referencia en línea, a aquellas que utilizan tecnología síncrona, como el chat, y/o herramientas asíncronas, como el correo electrónico, para ayudar en la búsqueda, la recuperación y el uso de la información. (Zanin-Yost. A. 2004). La OCLC (Online Computer Library Center, 2005) define esta modalidad de servicio como aquellos que “usan la computadora y las tecnologías de comunicaciones para proporcionar servicios de referencia a usuarios en cualquier momento y en cualquier lugar.

Los servicios de referencia virtual funcionan de una manera similar en la mayoría de las bibliotecas. Los bibliotecarios reciben las consultas, trazan una estrategia de búsqueda, la realizan y una vez obtenida la respuesta que consideran pertinente, envían la respuesta al usuario, utilizando el medio previamente pactado (correo electrónico, casillero web de usuario).

En el entorno virtual, se puede ofrecer el servicio de referencia de modo diverso, según Manso Rodríguez, R.A. (2006), esto dependerá, básicamente, de tres factores: 1) de las tecnologías con

²⁴ National Informations Standards Organization- <http://www.niso.org/>

que se cuente; 2) de la forma en que se presentará la información al usuario; y de la forma en que se gestiona el servicio. Las transacciones pueden ser asincrónicas y/o sincrónicas, las primeras son aquellas en las que el usuario y el intermediario entablan comunicación en tiempos/momentos, diferentes, utilizando el correo electrónico y/o los formularios en las páginas Web, en tanto que las transacciones sincrónicas son aquellas en las que la comunicación se establece en tiempo real, en simultáneo, mediante el Chat y/o la videoconferencia.

Cada uno de estos tipos de prestaciones tiene sus ventajas y desventajas. Los servicios de referencia asincrónicos permiten al bibliotecario realizar una búsqueda más exhaustiva, en tanto que el usuario puede reformular su pregunta, y la desventaja estaría dada por el tiempo de espera. Los servicios sincrónicos tienen la ventaja de la inmediatez, pero la desventaja de que las respuestas son breves y por lo tanto, la información es menos exhaustiva.

Teniendo en cuenta la forma en que se entrega la información requerida por el usuario, estos servicios se pueden considerar como: 1) Servicios de Información (aquellos que clasifican la información a pedido y la ofrecen en forma de lista de enlaces no estructurados); 2) servicios de Valor Agregado (agregan a la lista de enlaces cualquier clase de ayuda, de explicación o instrucción para apoyar al usuario); 3) servicios de Comunicación y de Transacción (en los que los usuarios y los intermediarios se relacionan e interactúan, según perfiles y modalidades preestablecidas, y los foros de discusión especializados en uno o más temas).

Otro elemento fundamental del servicio de referencia en línea es la forma en que éste se gestiona, que puede ser de manera cooperativa (de dos o más bibliotecas), como el servicio

“Pregunte, las bibliotecas responden”²⁵, o puede pertenecer a una sola biblioteca, como el servicio “Pregunte al bibliotecario” de la FILO-UBA²⁶

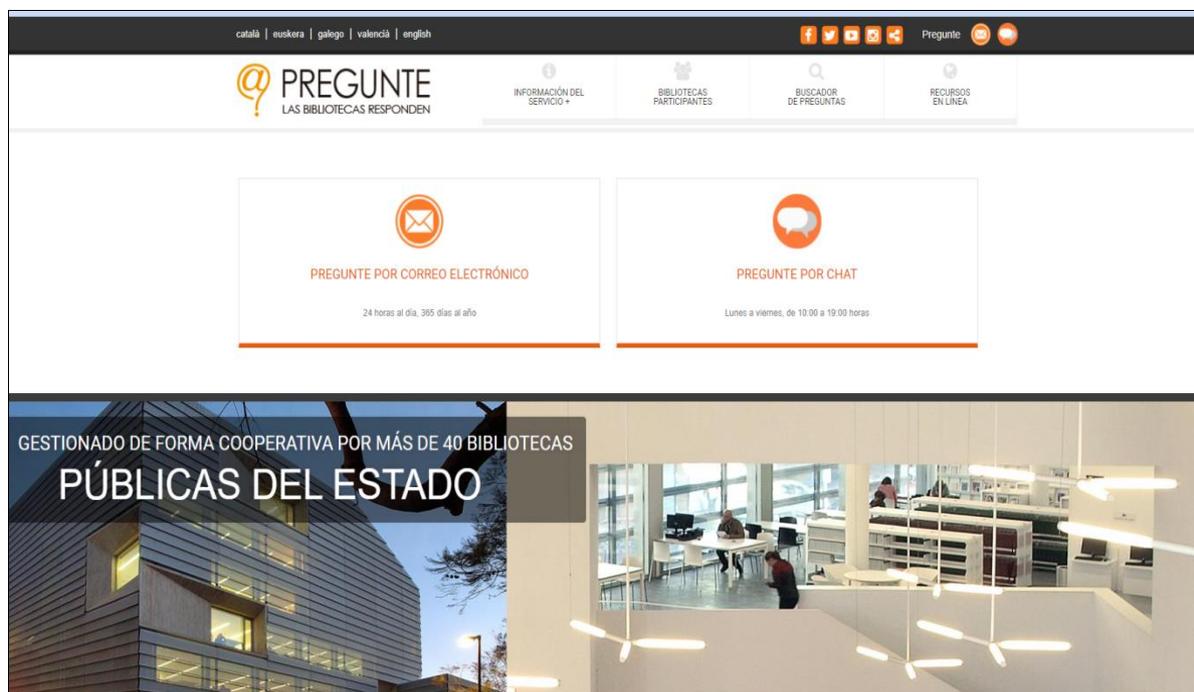


Fig. 22. Captura de pantalla de la web del sitio: Pregunte, las bibliotecas responden. Fecha: 10-03-2022.

²⁵ Este servicio es atendido por bibliotecas de diferentes Comunidades Autónomas de España y coordinado por la Dirección General del Libro y Fomento de la Lectura del Ministerio de Cultura y Deporte, a través de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria. Gestionado de forma cooperativa por más de 40 bibliotecas y atendido mediante un sistema de turnos por lo que, aunque haya accedido a través de su biblioteca habitual, su pregunta puede ser contestada por cualquier otra biblioteca participante en el proyecto. Permite a los usuarios realizar consultas a las bibliotecas participantes a través de dos modalidades: [correo electrónico](#) (24 horas al día, 365 días al año) y [chat](#) (días laborables en horario de atención al usuario). Disponible en <https://www.pregunte.es/consulta/consulta.cmd?FORMULARIO=inicio&ACCION=inicio>

²⁶ Para consultas de referencia comunicarse con: referencia@filo.uba.ar. La respuesta será enviada a la brevedad (no incluye obras en texto completo ni envío de textos digitalizados). Disponible en <http://bibliotecas.filo.uba.ar/pregunte-al-bibliotecario>

Clasificación de los servicios de referencia virtual		
Tecnologías de Información utilizadas	Asincrónicos	Correo electrónico. Formulario web
	Sincrónicos	Chat. Videoconferencia
Presentación de la Información al usuario	Servicios de información	Listas de enlaces a páginas web, revistas, etc.
	Valor agregado	Instructivos. Buscadores. Enlaces agrupados por materias
	Comunicación	Foros de discusión. Chat. Correo electrónico
	Transacción	Registro de datos. Transferencia de ficheros
Gestión del servicio	Individual. Cooperativa	

Cuadro 9. Resumen de las tipologías de servicios de referencia virtual
(adaptado de Manso Rodríguez, R.A., 2006, p. 11)

La Sección de Servicios de Referencia e Información de la IFLA, comenzó a trabajar, en el año 2002, en un proyecto de Normas de Referencia Digital, en base a una propuesta presentada por Vera Fullerton, de la Universidad George Washington, con el objetivo de promover las mejores prácticas de referencia digital a escala internacional. En el año 2004 se publicó la versión española de las Recomendaciones para el servicio de referencia digital de la IFLA. En este documento se contemplan las necesidades de los administradores y de quienes ponen en práctica los Servicios de Referencia Digital, advirtiendo sobre la necesidad de definir un grupo básico de usuario, es decir, a quienes se dirige el servicio, quiénes podrían beneficiarse con él.

La creación de un servicio de referencia digital debe partir de la revisión de los procedimientos y políticas institucionales existentes, para corroborar si serán afectados por la transición y qué tipo de ajustes requieren para ser adaptados al nuevo entorno.

En lo concerniente a la *administración de los servicios de referencia digital*, el documento contempla: 1) la política de referencia; 2) la planificación; 3) el personal; 4) los aspectos básicos relativos a la formación del personal; el diseño de la interfaz; 5) los aspectos legales; 6) la publicidad y promoción; 7) la evaluación y calidad y ; 8) la colaboración.

En lo relacionado con la *práctica de la referencia digital* el documento contiene: 1) Recomendaciones generales en cuanto a las normas que deberían cumplir los servicios de referencia digital, que no deberían ser muy diferentes a los de la referencia tradicional, como también las acciones que deberían realizar, las conductas que deberían exhibir los participantes del servicio; 2) Recomendaciones referentes al contenido; 3) Recomendaciones generales para el servicio de chat o foro de consulta y; 4) Recomendaciones para las sesiones de chat.

La referencia social

La “referencia social” se instala como idea de servicio a partir de la irrupción de la web 2.0 en el universo de la biblioteca en línea. Surge como un complemento de los servicios de referencia digital y se caracteriza por la construcción de una cultura participativa/colaborativa para la satisfacción de las demandas informacionales de los usuarios. En esta variante de servicio la participación del usuario es fundamental, puesto que son ellos los que presentan sus consultas y también son los que crean contenidos para satisfacer las necesidades de otros usuarios, quienes a la vez aportan soluciones a las demandas en curso. Aquí las personas interactúan, comparten conocimientos y experiencias para la resolución de problemas, es decir que colaboran activamente unas con otras.

En la referencia social, el usuario cumple diferentes roles, tales como: Preguntar (usando un lenguaje natural); Responder a las preguntas publicadas por otros usuarios; Categorizar y

clasificar preguntas y respuestas; Elaborar, modificar, aclarar o refutar una respuesta; Indicar qué respuestas, de otros usuarios, responden a un interrogante planteado. (Manso Rodríguez, 2011).

Al utilizar las herramientas que proporciona la web y las redes sociales, la biblioteca asume la cultura participativa como parte de su compromiso social de proveer información por todos los medios a su alcance y, a través de ellos, fomenta la participación, el aprendizaje colaborativo y el compromiso de sus usuarios, con los demás individuos y con la sociedad toda, al mismo tiempo que colabora con la difusión y creación de conocimientos. La referencia social implica el compromiso de formar una comunidad de usuarios comprometidos en este modelo de información.

Las ventajas de este tipo de referencia serían: la reducción de costos de transacciones, el mayor volumen de información que ponen a disposición de los usuarios, el afianzamiento de la cultura colaborativa y la responsabilidad social con la información. La desventaja estaría dada por la imposibilidad de evaluar, por parte de la biblioteca, la calidad de la información que circula entre los usuarios.

La referencia social no puede ser considerada como una variante de la referencia virtual, dado que presenta características diferentes, tanto en sus objetivos como en otros aspectos. En la tabla siguiente se pueden apreciar algunos de ellos:

	Referencia Social	Referencia Virtual
Políticas del servicio	- Descentralizadas	- Centralizadas
Objetivos	- Responder preguntas de los usuarios de manera colaborativa	- Responder preguntas de los usuarios de modo individual
Tecnologías	- Wiki; Basecamp; G-suite; otros	- Herramientas asincrónicas y sincrónicas
Formas de expresar la necesidad	- Lenguaje natural	- Lenguaje natural - Palabra clave
Formas de colaboración	- Grupal entre usuarios	- Interinstitucional
Comunicación	- Grupal entre usuarios	- Interpersonal: Referencista - Usuario
Roles	- Múltiples (cada usuario puede preguntar, responder, evaluar, refutar)	- Usuario (pregunta); - Referencista (responde)
Recursos humanos	- Usuarios voluntarios	- Personal de la biblioteca
Colecciones	- Documentos y conocimientos propios de los usuarios	- Documentos de las instituciones
Presentación de los resultados	- Información no estructurada (texto, datos, imágenes, etc.)	- Información estructurada (listas de documentos textos, datos, cifras, etc.)

Cuadro 10. Diferencias de los servicios de referencia social y virtual (adaptación de Manso Rodríguez, 2011)

Capítulo 5

EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

El acceso a la información hace referencia al conjunto de técnicas utilizadas para buscar, categorizar, modificar y acceder a la información que se encuentra en un sistema (bases de datos, bibliotecas, archivos, Internet, otros). Es un término estrechamente relacionado con la informática, la bibliotecología y la archivística e involucra a muchos otros temas, tales como derechos de autor, código abierto, privacidad, seguridad. El término se aplica a información que ya ha sido procesada por el entendimiento humano o por algún tipo de sistema de procesamiento automático. El objetivo es encontrar la mejor manera de obtener, de modo inequívoco, la información deseada, utilizando para ello el menor número de recursos. (Wikipedia, 2020²⁷)

El acceso a la información involucra una serie de elementos de diversa índole que juegan a favor o en contra del usuario, tales como la disponibilidad, la accesibilidad, incluso para los usuarios con capacidades especiales, la asequibilidad de la información. Algunos conocimientos específicos para hacer frente a cuestiones como el multilingüismo, los metadatos, la interoperatividad y otras cuestiones relativas a las tecnologías (programas informáticos de fuente abierta, contenido libre, licencias CC, etc.

Por otra parte, se presenta como “acceso a la información” al derecho que tienen todas las personas de contar con la información que necesita para su desarrollo personal o profesional, también contempla la posibilidad de solicitar gratuitamente la información pública, generada, administrada o en posesión de la administración, de las autoridades gubernamentales, quienes tienen la obligación de entregarla sin necesidad de acreditar ni justificar su uso. Se considera

²⁷ https://es.wikipedia.org/wiki/Acceso_a_la_informaci%C3%B3n

como información pública a cualquier tipo de documentación financiada por el presupuesto público que sirva de base a una decisión de naturaleza administrativa, así como también las actas de reuniones oficiales.

El derecho a saber está protegido por leyes nacionales e internacionales, desde el Art.º 19 de la Declaración Universal de Derechos Humanos (1948), hasta la Ley 27.275: Derecho de acceso a la información pública (2016), de nuestro país. En este derecho opera, por una parte, la *transparencia proactiva* que obliga, a los organismos públicos, a publicar y dar a conocer la información sobre sus actividades, presupuestos y políticas y, por otra parte, la transparencia reactiva donde actúa el derecho de los ciudadanos, que pueden solicitar a los funcionarios públicos cualquier tipo de información y deben recibir una respuesta documentada y satisfactoria.

En el procedimiento que culmina con el acceso a la información, interactúan sujetos y objetos que cumplen diferentes roles: usuarios, bibliotecario referencista, proceso de comunicación, búsqueda y recuperación de información.



Fig. 23. Sujetos y objetos que interactúan en el proceso de acceso a la información

El usuario

El usuario es la razón de ser de una biblioteca. Sus actividades adquieren sentido en la medida en que permitan la transferencia de información al mayor número de usuarios posible. Los usuarios y su interacción constituyen la base de sustentación de las Bibliotecas y sus servicios, los cuales deben ser definidos en función de las características, necesidades y demandas de quienes los utilizan, ya que estos “consumidores de información” son individuos con personalidad propia, carga emocional, valores culturales, lengua. Es decir, seres humanos condicionados por el tiempo y el espacio en el que les toca vivir.

En la actualidad, el servicio de referencia es requerido por un usuario conocedor del sistema de información, de manera que “el usuario interviene en la mayoría de las operaciones de la cadena documental. Efectivamente, conoce las fuentes de información y las puede indicar y evaluar, puede ayudar a seleccionar las adquisiciones y hasta decidir las. Puede facilitar el acceso a la literatura no convencional de la que está más directamente informado e incluso puede ayudar a definir ciertos instrumentos de trabajo, tales como el lenguaje documental, las redes de análisis la estructura de las bases de datos y de los formatos, la descripción de los contenidos, la formulación de estrategias de búsqueda y la evaluación de los resultados de las búsquedas, produce información, documentos y participa directamente en la circulación de la información. En una palabra, el usuario aparece como un agente esencial de concepción, evaluación, enriquecimiento, adaptación, estímulo y funcionamiento de los sistemas de información cualesquiera que estos sean. (Guinchat y Menou, 1990).

Las categorías de usuarios pueden definirse conforme a diferentes criterios, según su actitud frente a la información, aunque en términos generales, es posible clasificar a los usuarios en función de las respuestas que se asignen a las preguntas: ¿información para quién? e ¿información para qué? Siempre teniendo en cuenta que un individuo puede incluirse a la vez en varias categorías o pasar de una a otra en determinados momentos y circunstancias.

¿Información para quién?	¿Información para qué
Escolares Estudiantes	Aprendizaje/Conocimiento/creación
Investigadores/Científicos	Creación/Descubrimiento
Personal técnico	Conocimiento/Interpretación/Aplicación
Planificadores, administradores, políticos	Argumentación/Toma de decisión
Profesores, divulgadores	Enseñanza/Divulgación
Ciudadanos/Público en general	Información/Saber/Aplicación

Cuadro 11. Categorías de usuarios

Los estudios de usuarios han permitido ampliar el campo teórico sobre el tema, de modo que hoy podemos hablar no solamente de diferentes tipos de usuarios, sino también de usuarios reales y potenciales, de los factores que influyen en los hábitos y necesidades de información de los usuarios y del papel del usuario en las Bibliotecas. Un usuario real es aquel que necesita y utiliza la información para el desarrollo de sus actividades (minoría). Un usuario potencial es aquel que necesita la información para el desarrollo de sus actividades pero no es consciente de ello, por lo que no la demanda (mayoría). Para conseguir que el conjunto de usuarios potenciales se convierta en usuarios reales se deben realizar estudios de usuarios, para conocer las necesidades reales de éstos, y cursos de formación de usuarios, para que conozcan y usen los recursos de la Biblioteca.

En la sección de referencia se atienden tres clases de usuarios: a) Los que saben exactamente lo que quieren, lo expresan con claridad y confían en obtener una respuesta correcta a su pregunta; algunas veces tienen conocimiento de las fuentes de información que contienen lo que buscan o poseen una idea sobre la naturaleza de la búsqueda a emprender; b) Los que no están seguros de lo que quieren, no exigen ningún servicio, se excusan por importunar y se

desviven por demostrar su gratitud a la menor atención recibida; c) Los que esperan que el referencista efectúe todo el trabajo de búsqueda.

El bibliotecario referencista

El servicio de referencia debe estar a cargo de profesionales altamente capacitados. Normalmente para este servicio se requiere un jefe de departamento y uno o varios auxiliares. El responsable del servicio debe ser una persona con ciertas cualidades para la gestión, y tanto él como sus auxiliares deben tener vocación de servicio y un espíritu de generosa colaboración para atender adecuadamente a las personas que requieran de su ayuda. Además de estos atributos, es indispensable que el referencista posea una preparación profesional en bibliotecología y documentación. Las tareas profesionales de estos profesionales son, según Garnetta Kramer (1972), aquellas cuyo adecuado desempeño involucra la capacidad de ejercer juicios independientes basados en el conocimiento de los elementos del servicio bibliotecario, los documentos, los usuarios y los medios por los que se logra un contacto efectivo entre.

Según la ALA, las actividades profesionales son: 1) Tomar decisiones sobre la organización del servicio, sus límites y sus destinatarios. 2) Canalizar consultas de tipo general o bibliográfica. 3) Instruir en el uso y aprovechamiento de las fuentes de información y ayudar al usuario a interpretar y utilizar el catálogo público. 4) Compilar bibliografías, elaborar índices de publicaciones especiales, resúmenes de textos, folletos y artículos de revista. 5) Diseñar, cargar y mantener bases de datos y archivos. 6) Préstamos interbibliotecarios. 7) Orientar, informar y ayudar al usuario en la localización y selección de libros, de acuerdo a sus intereses particulares. 8) Desarrollar proyectos de cooperar con otras organizaciones e instituciones. 9) Realizar exposiciones, preparar y / o actualizar carteleras/anuncios sobre novedades, eventos, etc.

Las actividades no profesionales, son aquellas que puede realizar un técnico bibliotecario u otro personal, a saber: 1) Proporcionar información de carácter general. 2) Buscar información bibliográfica sencilla y elemental. 3) Preparar carteleras y exposiciones. 4) Cuidar y mantener los materiales. 5) Colaborar en las rutinas de promoción, información e instrucción.

Si el servicio de referencia cuenta con dos o más empleados, las tareas estarán bien delimitadas y cada persona se responsabilizará por el cumplimiento de su parte. De este modo funcionará eficientemente y responderá a la política fijada por la biblioteca. Ciertos trabajos de rutina requieren de los servicios técnicos de programadores, operadores de TIC y otros auxiliares, por lo que resulta útil contar con ellos. En las grandes bibliotecas se necesita, a ciertas horas del día, personal auxiliar para atender la gran concurrencia de usuarios.

Es importante que las horas de trabajo de los referencistas no sean excesivas, ya que la fatiga y la tensión mental son a veces el resultado de estar demasiadas horas frente al público o en línea y producen nerviosismo, irritabilidad, estados de ánimo que afectan profundamente las relaciones con los usuarios, pero ¿cuál es el número adecuado?. En términos generales podemos afirmar que el número de empleados deberá ser suficiente como para permitir la rotación frecuente (cada 2 horas) del personal que atiende a los usuarios.

Para determinar con acierto el número de empleados que necesita un servicio de referencia determinado, es necesario tener resultados estadísticos que reflejen los movimientos diarios del sector en cuanto a número de preguntas recibidas, respuestas satisfactorias e insatisfactorias, horas “pico”, etc.; así como también sobre los otros servicios prestados por el personal de esta área: preparación de bibliografías o índices, préstamos entre bibliotecas, etc.,

¿Cuáles son las virtudes que debe exhibir un buen referencista? Louis Shores (1954), destaca la importancia de "una curiosidad innata", algo parecido a esa cualidad poseída por el buen periodista, que lo sensibiliza para captar aquellos incidentes que se convierten luego en grandes

noticias. La diplomacia y delicadeza en el trato con los usuarios son cualidades indispensables en todo referencista, también el "sentido común". El verdadero referencista es aquel bibliotecario que posee la capacidad de pensar en función de fuentes específicas, en el instante mismo de escuchar cada nueva pregunta u otra solicitud de material, acortando rápidamente la distancia que separa al usuario de la información que busca.

Aparte de estas, existen otras virtudes de gran incidencia en el servicio y que el referencista irá adquiriendo con el tiempo. Shores menciona ocho cualidades que deberá alcanzar el referencista realmente interesado en mejorar su rendimiento en el trabajo: sólida preparación académica; cultura, lograda a través de extensas, constantes y diversificadas lecturas; interés en el desarrollo de los acontecimientos mundiales; interés en la historia, en el progreso y en la estructuración socioeconómica de la comunidad donde reside; dominio de los libros de referencia y demás recursos bibliográficos generales de la institución en la que trabaja; conocimiento de los recursos culturales educativos y sociales de la comunidad; comprensión de la labor que realiza la biblioteca en el campo de los procesos técnicos.

El referencista que desee mejorar su posición deberá manejar varios idiomas, actualizarse constantemente, mediante cursos, conferencias, lecturas, de carácter profesional y afianzar su memoria mediante ejercicios, repasos de material, uso de apuntes, etc. Pero toda acción de formación y ejercicio profesional carecería de sentido sin la *ética*. El trabajo profesional hoy tiene que partir de la ética. Debemos tomar conciencia de que ya no existe ninguna alternativa decente que no sea la de comprometernos en la lucha por garantizar un futuro digno para todos. Convencernos -y transmitir la convicción- de que la decencia, la transparencia, es la fuerza que puede devolver a nuestra profesión y a la sociedad, todo el sentido ético del que hoy carece.

La comunicación entre el referencista y el usuario

El usuario llega al Servicio de Referencia cuando tiene una necesidad de información que le urge satisfacer. Probablemente, la primera vez que se acerca al servicio demostrará timidez o inseguridad. El bibliotecario referencista, conocedor de esta situación, deberá proporcionarle un trato cordial y amable que lo ayude a vencer esos obstáculos y le permita tener confianza en el servicio. Para lograr esto, el referencista debe manejar técnicas de comunicación y aplicar algunos principios de psicología.

Existe una relación personal entre el usuario y el referencista y una relación impersonal entre la pregunta y la fuente, de la dinámica de estos elementos dependerá, en gran medida, la satisfacción del usuario. La respuesta deseada puede encontrarse, pero si en el curso de la entrevista ocurriera una falla o rechazo en la relación personal, el usuario no estará enteramente satisfecho cuando abandone el servicio. Una falla en cualquier punto del proceso de la transmisión de información daña las buenas relaciones entre la biblioteca, el referencista y el usuario.

Los profesionales deben tener conciencia cabal de la importancia que revisten las relaciones interpersonales. El trabajo de referencia es mucho más complejo y amplio que contestar preguntas de usuarios. El referencista debe comprenderlo para que su ayuda sea más eficiente. Aún en los contactos superficiales ocasionados por preguntas simples, que requieren una información rápida y sencilla, es conveniente cuidar las relaciones interpersonales y procurar que éstas sean siempre cordiales y sinceras.

Las normas del servicio de referencia exigen que el bibliotecario trate, al consultante, con respeto, escuchando atentamente su demanda y manteniendo la mirada sobre la persona que tiene delante (si la consulta es presencial). Al finalizar la entrevista, el referencista debe tener la certeza de que ésta ha terminado satisfactoriamente y de que ha proporcionado la mejor

respuesta posible. Buen oído y voz baja ayudan al referencista a conservar el carácter privado de cada consulta.

Todos los usuarios merecen ser recibidos y atendidos cordialmente, pero para cumplir cabalmente con su misión y causar una buena impresión, el referencista debe tener presente sus deberes: atender al usuario amable y solícitamente; mostrarse dispuesto; salir al encuentro del usuario en dificultades; evitar las expresiones cortantes, definitivas y declaraciones escépticas como: "No creo que tengamos mucho material sobre eso"; escuchar el problema presentado y dar al usuario una respuesta de esperanza o de estímulo, tal como: "Seguramente encontraremos algo para Ud.".

Cuando el tema de alguna pregunta sea completamente desconocido para el referencista, es conveniente que éste exprese su desconocimiento del asunto y que realice algunas preguntas exploratorias, como: ¿Dentro de qué tema puede clasificarse este asunto?, o simplemente; ¿Esto qué quiere decir? La franqueza del referencista puede estimular al usuario a compartir sus conocimientos sobre posibles fuentes de consulta y esta información puede acortar el tiempo de la búsqueda. Esta muestra de sinceridad por parte del referencista, aunque pueda desconcertar a cierto tipo de usuario, agrada al experto cuyo máximo interés es obtener datos exactos y correctos.

El proceso de consulta/referencia abarca una serie de etapas que se inician en el momento en que el usuario plantea su pregunta y culmina cuando ésta es respondida. En ese trayecto tenemos:

1. El *análisis de la consulta* que consiste en la determinación, exacta, de la pregunta formulada por el usuario. La *traducción de la consulta a términos de búsqueda*, es decir, la elección de los descriptores, encabezamientos de materia, clasificaciones, etc. por las que puede localizarse la información requerida en la biblioteca u otras unidades/sistemas de información.

2. La *selección de las fuentes de información*. Elegir los documentos o sistemas de información que se consideren más apropiados para resolver la demanda.
3. La *Traducción de los términos de búsqueda al lenguaje documental*. Comparar los descriptores, encabezamientos o clasificaciones extraídas por la biblioteca con las empleadas en la fuente de información que se está consultando y emplear los términos que más se ajusten a la pregunta.
4. La *búsqueda en las distintas fuentes seleccionadas*. Utilizar los sistemas de búsqueda y recuperación de la información que presentan las fuentes seleccionadas.
5. La *extracción de las respuestas que se ajusten a la consulta*. Seleccionar los documentos que contienen las respuestas pertinentes.
6. La *síntesis de las respuestas encontradas*.
7. La *organización de la información* válida para la resolución de la demanda, eliminando la superflua y la que no se ajuste a la solicitud. Preparación del documento de respuesta.
8. La *entrega del resultado*, en forma impresa o digital.

La entrevista de referencia

La entrevista de referencia es un proceso de comunicación en el que participan activamente el usuario y el referencista. Este último necesita conocer los diversos aspectos de la comunicación con el usuario, debe tener habilidades para la entrevista y dominar los tipos de entrevista que se manejan en el servicio de referencia.

Merlo Vega (2000) nos dice que la entrevista de referencia es la conversación que el bibliotecario referencista mantiene con el usuario, con la intención de delimitar y clarificar las demandas de información de éste. En la entrevista, el referencista toma nota de las distintas facetas del tema de interés para que la respuesta se ajuste a la temática de la consulta. El grado de profundidad de la entrevista de referencia dependerá de la consulta. Cuanto más especializado sea el tema planteado por el usuario más detallada será la entrevista.

Una entrevista de referencia completa deberá incluir las siguientes cuestiones:

— *Tema principal de la búsqueda y tema relacionados con el mismo.* El tema debe ser delimitado al máximo, excluyendo los puntos sobre los que el usuario no muestre interés. Para ello, el personal debe formular todas las preguntas que considere necesarias, empezando por *¿Qué tema le interesa?* hasta que la consulta esté perfectamente clarificada.

— *Información que ya conoce el usuario. ¿Qué autores conoce sobre este tema?* Es importante saber qué datos, qué obras o qué autores relacionados al tema en cuestión ya ha manejado el usuario para evitar ofrecérselos nuevamente.

— *Objeto de la demanda. ¿Para qué la va a usar?* Saber para qué quiere la información, con el fin de determinar el grado de especialización y las fuentes que se emplearán para la búsqueda.

— *Nivel de la información.* Hay que preguntar el grado de desarrollo temático requerido por el usuario, a fin de eliminar aquello que, por defecto o por exceso, no se ajuste a sus necesidades, ya sea por su nivel científico, por la exhaustividad de los datos, por el grado de especialización o por cualquier otro motivo.

— *Cantidad de información.* En este punto se preguntará sobre el número de respuestas que requiere el usuario: si quiere un número limitado de documentos (10 – 20) o todas las referencias y datos que se encuentren sobre el tema de su interés.

— *Idiomas de la información.* En el transcurso de la búsqueda aparecerán documentos en varias lenguas, por lo que habrá que preguntar al usuario en qué idiomas quiere los documentos, a fin de eliminar aquellas referencias que no van a ser empleadas.

— *Límites cronológicos.* La fecha de la información será útil o no, dependiendo del tema de la búsqueda, por lo que habrá que establecer a partir de qué año (a partir del 2000). o entre qué fechas quiere el usuario que se haga la búsqueda (entre 2010-2020).

— *Formato de las respuestas y modo de recepción.* El referencista debe preguntar al usuario si prefiere que la respuesta sea entregada en papel o en soporte digital, si él la recogerá o se le enviará por algún medio.

— *Coste.* Muchas consultas se resuelven únicamente en bases de datos o en servicios de información arancelados, es por ello que se debe preguntar al usuario cuánto está dispuesto a gastar para la resolución de su consulta.

— *Tiempo de respuesta.* Urgencia del usuario por recibir la información y disponibilidad de medios de la biblioteca para cumplir con la entrega en término.

No todas las entrevistas de referencia deben realizarse de la misma manera, ya que las consultas que se reciben son muy distintas entre unas de otras. La entrevista debe adecuarse a la demanda de información. Veamos como ejemplo los casos siguientes:

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

- *Búsquedas especializadas:* en muchos casos las consultas requieren realizar una búsqueda compleja para localizar la información demandada. Este tipo de consulta necesita de una entrevista exhaustiva, en la que se delimiten todos los aspectos de la misma (lenguas, período cronológico, número de referencias, etc.). Cuando la búsqueda deba realizarse en bases de datos, la cuestión principal de la entrevista de referencia será la de traducir el tema de la consulta a descriptores (lenguaje controlado) empleados por la base de datos que se esté interrogando. Cuando es el usuario quien realiza la búsqueda, la entrevista se orientará

hacia los aspectos técnicos a tener en cuenta para la localización de los materiales y hacia los sistemas de recuperación de la información que se utilizarán para lograrlo.

- *Difusión Selectiva de la Información (DSI)*: la entrevista de referencia destinada a delinear el perfil de un usuario que usufructuará del servicio de DSI debe ser realizada con gran detalle, ya que el referencista consultará y utilizará estos datos con mucha frecuencia. Para precisar los temas de interés de cada usuario se deben emplear los mismos lenguajes documentales (tesauros, listas de encabezamientos de materias) con los que se trabaja para la descripción de los documentos de la biblioteca. De este modo se garantiza el empleo del mismo lenguaje tanto en la búsqueda como en la recuperación de la información, asegurando el envío del material correcto, sobre los temas de interés del usuario.

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

- *Información de la comunidad*: los servicios de referencia atienden frecuentemente consultas sobre la vida administrativa, económica o sociocultural de la localidad en la que están ubicados. En estos casos es importante clarificar qué información se pretende. La entrevista de referencia dejará en claro qué organismo/institución es el objeto de la búsqueda y qué datos se requieren sobre el mismo: dirección, horarios, gestiones, etc.

- *Formación de usuarios*: cuando la entrevista de referencia se realiza para enseñar al usuario los servicios y las técnicas bibliotecarios, se partirá de una presentación del

servicio y del personal, para luego responder las cuestiones que vayan planteando los usuarios.

En los casos en que la consulta se realice por teléfono, la entrevista de referencia debe comenzar por la identificación del usuario. Cuando la entrevista se materializa a través de Internet, los usuarios tienen la posibilidad de comunicarse con la biblioteca utilizando el correo electrónico, los formularios de la página web, el chat o las redes sociales. La estructura de estos tipos de entrevista no difiere demasiado de las que se hacen personalmente, lo ineludible es preguntar al usuario cómo se le entregará la respuesta, por qué medio desea recibirla.

Las preguntas

Las preguntas que responde el Servicio de Referencia son tan diferentes como los usuarios que las formulan. Gran parte de las dudas que plantean los usuarios provienen del desconocimiento del edificio, de la distribución de los servicios y secciones de la institución. Estas preguntas se deben, probablemente, a la ausencia de señalética (falta de una guía detallada a la entrada del edificio y / o de carteles indicadores en lugares estratégicos). Otras preguntas se refieren a las tareas de los diferentes servicios de la biblioteca, a las normas y reglamentos que rigen el funcionamiento de la institución. La pregunta de referencia, propiamente dicha, se relaciona con la necesidad de información documentada, referente a temas diversos, que el usuario plantea al referencista, con el deseo de encontrar la respuesta adecuada.

El análisis de la pregunta de referencia tienen una gran importancia administrativa, pues es a través del registro de todas las preguntas recibidas y de la estadística de las preguntas atendidas, que se rediseña permanentemente el servicio, con sus alcances y particularidades: cantidad y calificación del personal, horarios de atención, adquisiciones de fuentes de información y otros aspectos del trabajo de referencia. Las consultas más corrientes en el servicio de referencia son

pedidos de ayuda y orientación que pueden estar relacionadas con cuestiones administrativas, factuales, de investigación, etc., tales como:

1. Las condiciones de admisión y uso de la biblioteca. Ej.: *¿A qué edad puedo hacerme socio?; ¿Puedo usar el carné de mi hermano?; ¿Cuál es el horario de atención de la biblioteca? ¿Atienden los días feriados? ¿Cierran a mediodía? ¿Cuánto es la cuota?*
2. Los reglamentos de uso y préstamo de materiales. Ej.: *¿Cuántas obras se prestan simultáneamente? ¿Por cuánto tiempo?*
3. El llenado de formularios. Ej.: *¿Qué va aquí?*
4. El uso de los catálogos y de los materiales bibliográficos. Ej.: *¿Cómo busco este autor en el catálogo?; ¿Cómo se consulta esta enciclopedia?; ¿Cómo se visualizan los registros en el OPAC?; ¿Cómo se buscan los datos estadísticos en este anuario? ¿Dónde están las guías turísticas?; ¿Dónde coloco las obras después de consultarlas?*
5. La localización de materiales dentro y fuera de la biblioteca. Ej.: *¿En qué estante se ubican las obras de bibliotecología? ¿En qué otro lugar puede haber información sobre esto?*
6. La búsqueda de datos específicos. Ej.: *¿En qué año se reformó la Constitución de la República Argentina?*
7. Las sugerencias sobre cuáles son las obras más adecuadas para realizar un trabajo determinado, o encontrar datos de interés para aumentar el conocimiento sobre un tema, o sobre lecturas recreativas/formativas. Ej.: *¿Tienen algún libro que explique e ilustre las partes del cuerpo humano? ¿Tienen “Los juegos del hambre, de Suzanne Collins?*
8. Ayuda para realizar trabajos intelectuales: monografías, informes, tesis, investigaciones. La redacción de asientos y citas bibliográficas, la aclaración de citas incorrectas. Ej.: *¿Hay algún material que explique cómo se hace un informe?*

Las cinco primeras están vinculadas con el uso de la biblioteca, de los documentos, el manejo de los catálogos y pueden considerarse preguntas accesorias, ya que se refieren a problemas

prácticos. Este tipo de preguntas son muy habituales en cualquier biblioteca y deben ser atendidas con diligencia, para conseguir que el usuario utilice la biblioteca y consulte los fondos. Las restantes son sustanciales ya que son preguntas de referencia, propiamente dichas, y exigen la participación de un bibliotecario referencista que asesore y haga de intermediario entre el usuario y los fondos. Es decir que de acuerdo a las dificultades que presentan y el nivel de complejidad de la búsqueda se puede señalar distintos niveles de preguntas:

1) Preguntas elementales o de respuesta rápida, en las que se solicitan datos concretos que pueden localizarse de inmediato recurriendo a las obras de referencia más comunes: diccionarios, enciclopedias, bibliografías, etc. Por lo general corresponden a un esquema sencillo de interrogación (quién, qué, dónde, cuál, cómo, etc.). Incluso, muchas de ellas se responden simplemente con un sí o con un no. Ejemplos de este tipo de demandas son: *¿Cuáles son las farmacias de turno?*; *¿Quién envió el primer cohete a la luna?*; *¿Qué significa internauta?* *¿“inicuo” se escribe con hache?*; *¿Dónde desemboca el río Paraná?*; *¿Cómo se dice “buenos días” en Japonés?*

2) Preguntas de estudio que requieren una información más elaborada. Estas exigen un trabajo más detallado de búsqueda y el uso de distintas fuentes de información. Por lo general movilizan obras de la colección de la biblioteca o de otras UI para proporcionar la respuesta al usuario. Por ejemplo: *Datos biográficos de Alicia Moreau de Justo. ¿Qué se entiende por positivismo lógico?*;

3) Preguntas de investigación que requieren un prolongado y cuidadoso análisis de los materiales disponibles y, con un mayor margen de tiempo, consultas externas a bases de datos y a especialistas. Por ejemplo: *¿Qué materiales bibliográficos hay sobre la vida social de la ciudad de Posadas (Misiones, AR) en los últimos 50 años?* *¿Qué material*

bibliográfico sobre el MERCOSUR, puedo consultar? Necesito artículos sobre pobreza y sociedad.

Las preguntas de estudio e investigación son básicamente pedidos de información bibliográfica e incluyen a todas las preguntas cuyas respuestas requieren una información más elaborada y el uso de distintas fuentes de información disponibles en la propia biblioteca, en las bibliotecas cooperantes o en la Web. En el trabajo de referencia, uno de los problemas más difíciles y delicados es determinar la capacidad para manejar fuentes de información complejas. A las bibliotecas concurren usuarios con diferentes niveles de educación, de manera que podemos agruparlos por tipos:

- a) El especialista, que a menudo sabe mucho más que el referencista sobre el tema y sobre la literatura de su especialidad;
- b) El usuario educado, inteligente, bien informado y acostumbrado a manejar fuentes bibliográficas;
- c) Las personas que tienen amplios conocimientos prácticos en un determinado campo, pero que desconocen la literatura especializada, las fuentes de información y cómo utilizarlas;
- d) Los individuos que tienen poco o ningún conocimiento sobre la materia en la que se interesan, que no tienen el hábito de la lectura y requieren explicaciones sobre las fuentes y una interpretación de la información.

A medida que transcurre la entrevista, es conveniente que el referencista recuerde un consejo de Louis Shores: pensar inmediatamente en las posibles fuentes de información que podrían dar respuesta a la pregunta. Es aconsejable ir acercando alguna obra al usuario, para que la vaya examinando mientras el referencista continúa la búsqueda de otras fuentes, que pueden no estar tan a mano o que son más complicadas para el uso.

Este modo de proceder tiene varias ventajas, puesto que permite mostrar al usuario la eficiencia del servicio, ganar tiempo y conocer las reacciones del usuario ante el material seleccionado

inicialmente, lo que le dará al referencista una idea de cómo continuar la búsqueda. Se deben evitar las preguntas innecesarias o de tipo personal, de manera que la conversación se ciña a la solicitud del usuario. Cuando la información pedida es para una investigación científica, industrial o académica, resulta imprescindible que los datos sean verificados en más de una fuente de información. Cuando el usuario piensa publicar un dato o utilizarlo en una disertación académica, hay que identificar bibliográficamente cada obra y citarla con precisión.

La Búsqueda de información

El paso siguiente es la resolución del planteo, es decir, dar respuesta a la pregunta planteada por el usuario, la que será más o menos compleja, según el tipo y el grado de complejidad de la misma. Una vez clarificada la consulta, ubicado perfectamente el tema con sus alcances y limitaciones, se procede a la búsqueda de información. En primer lugar, el referencista traslada el lenguaje natural del usuario al lenguaje documental: encabezamiento de materias, descriptores, entradas bibliográficas, códigos especiales, etc., luego, selecciona el sistema que empleará para obtener la respuesta. El éxito de una búsqueda se basa, fundamentalmente, en la comprensión de los sistemas de organización bibliográfica.

En la búsqueda de información interviene un conjunto de operaciones que tienen por objeto poner en manos del usuario las informaciones que dan respuestas a sus preguntas. Según Josefa Sabor (1951), la intervención del bibliotecario y del usuario en el servicio de referencia determina que los pasos de la consulta puedan sintetizarse en el cuadro siguiente:

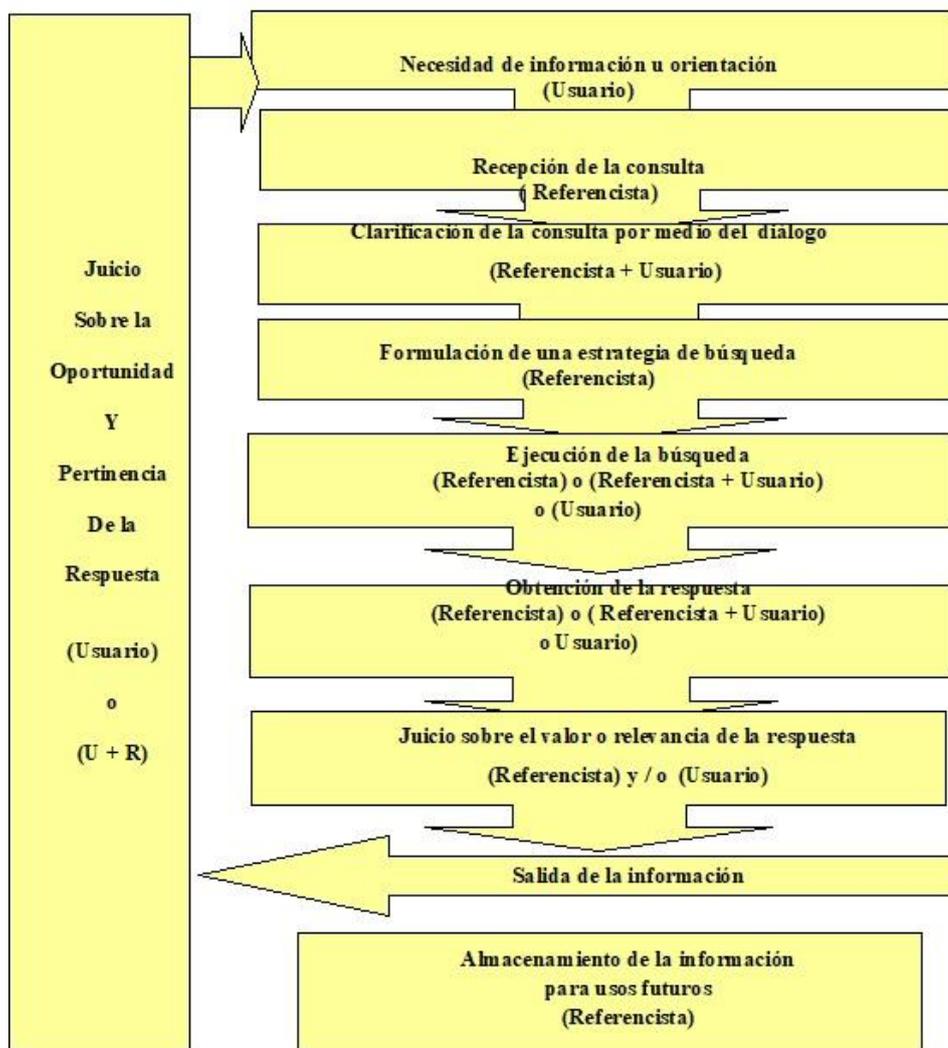


Fig. 24. Pasos de la consulta (Sabor, J.E. y otros, 1951, p. 194)

En la estrategia de búsqueda hay básicas que no deben ser pasadas por alto. Por ejemplo, si un usuario necesita información sobre la “Mortandad de peces en el río Paraná” la pregunta será ¿por qué mueren los peces en el Paraná? Aquí pueden haber múltiples causas: contaminación, epidemia, catástrofe. Por otra parte, el recorrido del río es muy extenso, al usuario le interesa todo el trayecto o solo algún tramo (lugar): Alto Paraná, Paraná Medio, Paraná de las Palmas. Quiere información de este año o de años anteriores (tiempo), mes, año, temporada. Le interesan todas las especies de peces o sola alguna: dorado, pacú, surubí, etc.

Seguidamente se definirán los descriptores capaces de localizar la información, por ejemplo: *Río Paraná; Peces de agua dulce; Elementos que contaminan el agua; Epidemias que se propagan por agua*, y se hará una selección de fuentes especializadas en fauna hictícola, contaminación de las aguas, etc.). Ejemplo: Revistas especializadas; Bases de datos especializadas; Enciclopedias especializadas; Informes de investigación.

Luego habrá que consultar un tesauro especializado para traducir los términos de búsqueda al lenguaje documental: *Mortandad de peces; Contaminación del agua; Enfermedad de peces; Pez de agua dulce*, y con ellos realizar la búsqueda en distintas fuentes, por ejemplo: *Código sanitario para animales acuáticos* de la OIE²⁸; *Manual de Pruebas de Diagnóstico para los Animales Acuáticos* de la OIE; Fish Base de la FAO; Comunicaciones Científicas de la UNNE; Noticia / Divulgación en línea. Finalmente se extraen los documentos que se ajustan a la consulta y se los organiza por orden de pertinencia o alfabético, por ejemplo:

- Domitrovic, Hugo A. y otros, 1994. *Mortandad de peces en el río Paraná provocada por sobresaturación de gases: Causas y lesiones*. En: *Revista de Ictiología*. 2/3 (1/2):49-54, 1993/94.
- Domitrovic, H.A. y otros. 2004. Respuesta vertical de peces autóctonos del río Paraná a diferentes niveles de sobresaturación gaseosa. En: *XXV Sesión de Comunicaciones Científicas. Facultad de Ciencias Veterinarias Universidad Nacional del Nordeste*.
- Giacosa, Beatriz; Liotta, Jorge. 1997. Nuevo hallazgo de *Lepidosiren paradoxa* Fitzinger ,1837 (Sarcopterygil: Lepidosirenidae) en el deslta del río Paraná (San Nicolás, Bs. As.). En: *Natura neotropicalis*, 28 (2): 147-148
- González Naya, M. Jimena y otros. 2011. Temperature and massive fish deaths in southern South America. En : *Revista del Museo Argentino de Ciencias Naturales*, n.s. 13(2): 131-134. URL: <http://www.scielo.org.ar/img/revistas/rmacn/v13n2/html/v13n2a03.htm>
- Meichtry de Zaburlin, Norma y otros. 2014. Primer registro del dinoflagelado invasor *Ceratium furcoides* (Levander) Langhans 1925 en la Argentina y su distribución en el área de influencia del Embalse Yacyretá (río Paraná, Argen. tina-Paraguay). En: *Limnetica*, 33 (1): 153-160.
- Rocque, S. de la; Morand, S.; Hendrickx, G. 2008. Cambios climáticos: influencia en la epidemiología y las estrategias de control de enfermedades animales. En: *Revista científica y técnica*, 27(2)
- Vidal, J.C. 1967. *Peces de interés comercial del Río Paraná medio e inferior*. Buenos Aires: Ministerio de Agricultura y Ganadería. Dirección General de Pesca y Conservación de la Fauna. Departamento de Investigaciones Pesqueras. 26 p.
- Welcomme, R.L. 1985. River fisheries. En: *FAO Fish: Technical Paper*, n° 262. 330 p.

²⁸ OIE = Organización mundial de sanidad animal.

Noticias / divulgación:

- Alerta por la gran mortandad de peces en los ríos del litoral argentino. En: *La capital: Diario*. 2018- 06-02. URL: <https://www.lacapital.com.ar/la-region/alerta-la-gran-mortandad-peces-los-rios-del-litoral-argentino-n1551922.html>.
- Crece la preocupación por la gran mortandad de peces en el río Paraná. En: *El territorio*. 2018-02-06. Posadas. URL: <http://www.eltterritorio.com.ar/crece-la-preocupacion-por-la-gran-mortandad-de-peces-en-el-rio-parana-2750213675925381-et>
- Peces muertos en el Paraná: ¿falta de oxígeno o contaminación? En: *Conclusión: Diario digital*. 2018-06-14. Rosario. URL: <http://www.conclusion.com.ar/info-general/peces-muertos-en-el-parana-falta-de-oxigeno-o-contaminacion/02/2018/>
- Pobladores alarmados por mortandad de peces en ríos. En: *Ultima hora*. 2018-02-05. URL <https://www.ultimahora.com/pobladores-alarmados-mortandad-peces-rios-n1132206.html>
- Río Paraná: Mortandad de peces debido a la contaminación de fuertes plaguicidas. 2018-06-14. En: *El sol digital: diario*. Concordia. URL: <https://diarioelsol.com.ar/2018/02/05/rio-parana-mortandad-de-peces-debido-a-la-contaminacion-de-fuertes-plaguicidas/>

Para la búsqueda de información en línea recurrimos a las herramientas que nos ofrece la Web, tales como:

- Motores de búsqueda generales y especializados (Yahoo; Google skolar)
- Metabuscadores o multibuscadores, como metaGer²⁹ que consulta hasta 50 buscadores externos, dando variedad y profundidad a sus resultados;
- Sitios especializados, como Research Gate, Redalyc, Scielo, DOAJ, Biblioteca electrónica del MINCyT, La Referencia, etc.

El desarrollo de la búsqueda en línea tiene determinados pasos a seguir:

1. Inicio. Se coloca la pregunta en el cuadro de diálogo del buscador.
2. Filtrado y evaluación de fuentes, para limitar los resultados de la búsqueda por rango de fechas, idiomas, ordenamiento por fecha o relevancia, por tipo de archivos (.rtf, .txt, HTML, .PDF, otro)
3. Enlaces. Pantalla web con los documentos recuperados.

²⁹ <https://metager.de>

4. Browsing/Navegación. Exploración de los resultados abriendo cada enlace de interés.
5. Extracción de información. Obtención de información documental relevante.

Los tipos de búsqueda que se realizan dependen de los sitios en los que se va a buscar y de la complejidad del tema. Puede tratarse de una búsqueda simple o avanzada. Para ello se utilizan los parámetros de búsqueda, que son: operadores booleanos: Y(AND); O (OR); NO (NOT) y sus combinaciones; signos matemáticos: +, - ; operadores posicionales: CERCA (NEAR); SEGUIDO DE (FOLLOWED BY); operadores de exactitud: *, #, ?; búsqueda por frases; búsqueda por campos, por título (title), por dominio (domain), por HOST, por URL, por enlaces (Link). Cada sitio presenta sus opciones de búsqueda, las que puede verse fácilmente en sus interfaces de búsqueda. La revistas científica *Nature* (<https://www.nature.com/>), por ejemplo, ofrece búsquedas simples por tema, palabra clave o autor y avanzadas, para refinar la búsqueda por años, por revista, por números de volumen, artículo, páginas.

Toda búsqueda requiere una planificación que contemple la identificación de los componentes temáticos elementales; la selección de los operadores lógicos a utilizar; la búsqueda de palabras claves y sus sinónimos; y la definición del espectro de la búsqueda (tiempo, tipos de publicaciones, duración)

Para la búsqueda en línea también se siguen las premisas de la búsqueda manual, es decir que se debe clarificar la pregunta; definir el tipo de información que se necesita; realizar la búsqueda exhaustiva y eficiente de la bibliografía existente sobre el tema en cuestión y aplicar las reglas de la lectura crítica. Además de elegir la mejor fuente, teniendo en claro qué tipo de información se requiere; qué facilidad hay para acceder al tema; cuán actualizada está la información; qué calidad y validez tienen esas fuentes.

En síntesis, el proceso de búsqueda requiere: clarificar/desmenuzar la pregunta para determina el área temática, los conceptos involucrados; determinar la información necesaria para

responderla; revisar la gramática y la sinonimia para presentar los conceptos con un vocabulario controlado (tesauro); elegir el lugar donde buscar, en base al tema y el uso previsto; armar una estrategia de búsqueda; realizar la búsqueda; examinar la efectividad y precisión de los resultados; elegir los documentos que vamos a ofrecer al usuario.

Para el examen de las diferentes categorías de fuentes, se debe seguir cierto orden. Por ejemplo:

La terminología. Es mejor aclarar las dudas sobre términos antes de iniciar una búsqueda, ya que investigación puede desviarse y prolongarse innecesariamente por un sencillo error de definición. Para aclarar términos desconocidos, lo más recomendable es consultar diccionarios generales y/o especializados.

La información de base. Muchas preguntas se satisfacen inicialmente con el aporte de un buen artículo de enciclopedia, pero en otros casos esta información sirve apenas para empezar a conocer la materia. Para alcanzar una visión más amplia de un tema, se puede recurrir a una enciclopedia general o especializada.

La información suplementaria. Para una información más extensa o para datos más recientes que los aportados en un artículo de enciclopedia, se recomienda la consulta de un anuario, de un suplemento de enciclopedia o de otro tipo de publicación similar. Después de leer lo que dice la enciclopedia sobre un determinado asunto, muchos usuarios preguntan al referencista: ¿Qué otros datos tienen sobre esto? A veces, bastan los datos que aporta el último anuario, otras es necesario extender la investigación a boletines científicos o a fuentes altamente especializadas.

Los acontecimientos recientes. Los artículos publicados en revistas son de mucho interés en el mundo científico y técnico por ser fuentes que difunden rápidamente la información que demandan los investigadores, que siempre necesitan lo último publicado sobre el tema.

Es lógico que la búsqueda se inicie en la biblioteca, con la consulta de la colección de materiales propios, para luego continuarla en otros espacios. En la actualidad, la mayoría de los servicios de referencia cuentan con la posibilidad de consultar bancos de datos bibliográficos y factuales disponibles en la Web. La búsqueda de información mediante procedimientos manuales se realiza utilizando los catálogos de la biblioteca, las fuentes impresas y/o microfilmadas. Estos instrumentos de búsqueda son empleados en todos los servicios de referencia, aún en los altamente informatizados.

Cada base de datos tiene sus propios manuales de acceso (o ayudas) que indican los pasos a seguir para la utilización del servicio, así como también el lenguaje que utiliza y los temas más desarrollados. Algunas bases crean sus propios tesauros como elemento de control terminológico. En esos casos es conveniente familiarizarse con ellos para obtener mejor provecho de las búsquedas.

Al finalizar cada consulta, el referencista debe registrar en una hoja / planilla de estadística, en el casillero correspondiente, la pregunta que acaba de atender, el material usado para la respuesta, el tiempo que duró la búsqueda. Muchas bibliotecas archivan los resultados de las búsquedas bibliográficas que demandaron un tiempo de exploración muy prolongado o que fueron difíciles de obtener. Esta decisión se justifica por razones estadísticas, para la adquisición de nuevos materiales y para consultas futuras.

Capítulo 6

ESTUDIO Y FORMACIÓN DE USUARIOS

Los estudios de usuarios se realizan con el fin de conocer las necesidades reales de los usuarios, de manera que la biblioteca pueda encarar acciones que redunden en beneficio del incremento de la capacidad cultural del país y en el aumento de la relación efectividad-coste de los recursos de información disponibles, por ejemplo, evaluar el sistema nacional de información para conocer aquellos puntos débiles del sistema que deben ser corregidos y para detectar los llamados “silencios territoriales” que se producen en una región o en el país como consecuencia de la ausencia de bibliotecas que den respuesta a las necesidades detectadas; o realizar cursos de formación de usuarios sobre la base de una segmentación de la comunidad, con programas específicos para cada grupo, a fin de facilitar el aprendizaje y mostrar la utilidad de los recursos de información disponibles.

Tal como ya se ha mencionado anteriormente en este libro, la biblioteca cuenta con *usuarios reales* —aquellos que necesitan y utilizan la información para el desarrollo de sus actividades (aproximadamente un 15% de la población sobre la que la biblioteca tiene influencia) y *usuarios potenciales*, aquellos que necesitan la información para el desarrollo de sus actividades pero como no son conscientes de ello no lo demandan (85%). Para conseguir que los usuarios potenciales se convierta en reales, necesitamos realizar estudios que nos permitan conocer sus necesidades, difundir los recursos y servicios que ofrece la biblioteca, para que la población se interiorice y descubra en ellos un medio de información que le permita superar sus carencias, e implementar cursos de formación de usuarios para enseñarles a utilizar los recursos de la biblioteca.

Se denomina estudio de usuarios al conjunto de investigaciones que analizan cuantitativa y cualitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos, principalmente estadísticos. La idea de estudiar a los usuarios surge a principios del siglo XX en las bibliotecas especializadas, en razón del creciente interés de la comunidad científica, como consecuencia de los movimientos que revolucionaron y siguen revolucionando el quehacer bibliotecológico.

Entre los acontecimientos más influyentes figuran: a) El nacimiento de la documentación, coincidiendo con la explosión documental (publicación de trabajos de investigación, documentos científicos); b) La realización de estudios métricos de información: de producción o actividad científica (bibliometría) y cuantitativos de los documentos publicados por los investigadores (1917); c) El consumo de información (estudios de usuarios), estudios de los hábitos y de las necesidades de información de los distintos colectivos de usuarios (1940); La implantación de las grandes redes de información electrónica (1960) y el uso masivo de internet (1990). El primer colectivo de usuarios sometido a estudios de los hábitos y necesidades de información fue el de los científicos experimentales y tecnólogos.

Sabemos que determinados factores influyen en los hábitos y necesidades de información de los usuarios y, por lo tanto, debemos conocerlos. Para que nuestros servicios estén a la altura de la demanda debemos tener en cuenta:

El sistema cultural, es decir, la tradición del entorno en que se desenvuelve el usuario, la educación, la formación recibida, el ambiente del equipo de estudio y /o de trabajo.

El sistema político: el nacionalismo científico. Los usuarios de determinados países utilizan, primeramente, la información generada en su país. Además, es la política informacional del país la que define cómo se debe manipular toda la documentación referente a proyectos con información reservada y accesible a grupos restringidos de personas.

La gestión de la información, que implica la selección de los canales de información más adecuados y acordes con la disciplina. Los colectivos de usuarios se definen aquí como:

- Los tecnólogos, que prefieren las fuentes más accesibles.
- Los que trabajan con las ciencias experimentales, que utilizan como fuentes formales la revista científica y también las fuentes informales. Este tipo de usuario recurre a centros de información y bibliotecas especializadas y universitarias; necesita una información muy exhaustiva, poco elaborada y se interesa por todo lo que se publica sobre su campo. Los científicos sociales se valen, fundamentalmente, de las fuentes formales: revistas y monografías.
- Los humanistas recurren a fuentes formales, preferentemente monografías.
- Los industriales, que precisan una información elaborada y específica que responda a problemas concretos y, si es posible, que aporte soluciones definidas. En cuanto a este último colectivo de usuarios, se debe tener en cuenta que dentro de cada empresa circulan dos grandes tipos de información: información interna que genera la propia empresa, que es exclusiva de ella y constituye el conocimiento que acumula la empresa a partir de las actividades realizadas y que adquiere carácter de información reservada; e información externa, que llega a la empresa por distintos medios (revistas, propaganda, weblogs, wikiweb, etc.) y a la que cualquiera puede acceder.
- Los administrativos y políticos son los usuarios más difíciles de satisfacer, pues precisan información de una extensa variedad o temáticas muy diversas, debe ser muy elaborada y sometida a proceso de síntesis.

Las asociaciones profesionales que controlan los canales de información oficial de su área de conocimiento mediante la edición de revistas, boletines, páginas web con accesos a sitios

determinados, etc. Muchas veces son ellas las que deciden qué científicos pueden presentar comunicaciones y / o ponencias en determinados congresos y qué investigaciones van a salir a la luz.

Los grupos de referencia, formados por usuarios que realizan tareas de investigación y poseen conocimientos avanzados de su disciplina. Estos grupos se constituyen en referentes de información calificada en actividades científicas de un determinado campo de trabajo o en una línea de investigación definida. Estas son fuentes informales muy valiosas, útiles para estar al día en los últimos avances de las investigaciones de un área temática, dado que también controlan las revistas de su área.

Los colegios invisibles, formados por grupos de científicos que se transfieren la información directamente, unos a otros, sin intermediación institucional de los centros de información.

Las organizaciones (centros de investigación, empresas, etc.) que tienen, generalmente, una fuerte jerarquización, que define los flujos de información de tipo horizontal, entre departamentos del mismo rango. Esta rigidez organizativa provoca la ausencia de intercambio de información entre individuos de distintos departamentos de la misma institución, de manera que en la rutina diaria no se tiene en cuenta las ideas ni los aportes de las personas que se ocupan de ellas.

Los equipos de trabajo, compuestos por un conjunto de profesionales, estudiosos o científicos que establecen entre ellos un flujo de información de tipo informal.

El sistema económico y legal relacionado con la producción intelectual, tales como las patentes que disponen que una empresa tenga que pagar por la información contenida en la patente; el copyright; el secreto industrial que aporta ventajas competitivas.

Los centros de información: bibliotecas, centros de documentación y de información. En estas instituciones la gestión de los recursos, en función de las necesidades de información que tengan los usuarios, adquiere una importancia vital.

¿Qué tipos de estudios de usuarios se pueden realizar en una UI?

Los estudios de usuarios pueden orientarse hacia el análisis de las características de la comunidad de usuarios como así también a las demandas y al uso de la información. El primero abarca a los usuarios reales y potenciales y en él se analizan las características sociales y culturales del entorno. Esto nos permite conocer las necesidades reales del usuario y planificar y crear las bibliotecas de acuerdo a esas necesidades, diseñando los servicios con que van a contar y los recursos documentales a incluir (temática, idioma, formato, etc.). Los objetivos de este tipo de estudios son:

- conocer el entorno social, cultural y económico en el que viven los usuarios;
- conocer lo que la comunidad de usuarios piensa o sabe de las bibliotecas y sus servicios;
- identificar las carencias existentes entre los servicios que ofrece la biblioteca y las necesidades de la comunidad;
- obtener la información adecuada para planificar los servicios bibliotecarios de acuerdo con las necesidades detectadas.

En el análisis de las demandas y el uso de información se observa cómo los usuarios utilizan la información, la tipología documental preferida, las temáticas más requeridas, la antigüedad de los documentos y los servicios de las bibliotecas. Estos estudios tienen por objetivo conocer los hábitos y necesidades de información existentes y detectar los cambios que se vayan produciendo, para planificar y diseñar bibliotecas acordes con las nuevas necesidades y hábitos de información, para lograr la máxima eficacia y eficiencia de los recursos, mediante el

conocimiento del grado de utilización de todos y cada uno de los recursos: humanos, documentales, tecnológicos y físicos.

Los análisis de las necesidades y usos de la información pueden alcanzar distintos niveles denominados:

- Macroanálisis, en el que la unidad de estudio es, por ejemplo, el sistema nacional de información, o un sistema bibliotecario.
- Mesoanálisis, cuando el estudio se realiza sobre una biblioteca o centro de información.
- Microanálisis, orientado a un grupo de usuarios o usuarios individuales.

A su vez estos estudios pueden ser de carácter descriptivo cuando su objetivo es describir una serie de características observadas en la comunidad de usuarios, y evaluativo cuando analizan las relaciones existentes entre las distintas características que muestran los usuarios en su demanda de información, con el fin de evaluar aspectos cuantitativos y cualitativos del consumo.

Para conocer los tipos de usuarios y sus demandas debemos hacernos una serie de preguntas como por ejemplo:

- qué sabemos sobre nuestros usuarios reales, potenciales, migrantes;
- qué tipo de información necesita cada uno de los grupos de usuarios identificados;
- para qué, cuándo y con qué frecuencia necesitan la información;
- cuál es el nivel de satisfacción actual de nuestros usuarios, cómo nos valoran, qué imagen tenemos nosotros de ellos y ellos de nosotros;
- qué cambio hay en las preferencias, hábitos y actitudes que resultan previsibles;

Todo esto es necesario para determinar a quién, a quienes, nos vamos a dedicar, es decir, para determinar cuál es nuestro “público objeto” y en base a ello perfeccionar los servicios que ofreceremos, los recursos que vamos a necesitar y cómo los gestionaremos.

Para lograr esto debemos aplicar estudios de usuarios que nos permitan conocerlos, comprobar sus características, sus necesidades, sus hábitos de información, etc.; establecer criterios de segmentación tanto objetivos: nivel de estudios, edad, profesión, etc.; como subjetivos: preferencias actitudes, percepciones, etc.; y estipular qué fuentes de información vamos a necesitar para satisfacerlos.

Los resultados de estos estudios tienen implicancias diversas en las bibliotecas. Sirven en algunos casos para la toma de decisiones sobre determinadas cuestiones. Por ejemplo: Incorporar los resultados de un estudio de usuarios a las metas y objetivos de la biblioteca; Convertir las metas y objetivos en políticas y actividades específicas: crear los servicios o productos adecuados a las necesidades surgidas de los resultados de estudios de la biblioteca. Usar los resultados como punto de referencia para medir la evolución de la Biblioteca: detectar puntos débiles y fuertes; verificar la evolución de los puntos débiles mediante estudios periódicos.

La utilidad de los estudios de usuarios está directamente relacionada con el tipo de biblioteca. En una Biblioteca Pública este tipo de estudio es fundamental para la gestión, pues se trabaja en un ambiente dinámico, con una población muy heterogénea, desde el punto de vista informacional, y cuyas necesidades de información están sujetas a cambios muy frecuentes que pueden variar influenciados por modas temáticas. En una biblioteca escolar, donde se trabaja con una población más bien homogénea, pero segmentada por necesidades dirigidas por el currículo docente, estos estudios resultan sumamente útiles para orientar las adquisiciones, los procesos técnicos y, en general, todas las tareas de gestión.

En la biblioteca universitaria los estudios de usuarios son fundamentales para la gestión.

Aquí se trabaja con una población segmentada por titulaciones y por ciclos académicos y las demandas de información están orientadas por el currículo docente y por la investigación. En

la biblioteca especializada la población es homogénea y sus necesidades de información están enfocadas hacia investigaciones específicas o intereses muy puntuales, de manera que exige la máxima actualización de la temática y por ello, los estudios de usuarios son fundamentales para la gestión.

¿Cómo se realiza un estudio de usuarios?

Los estudios de usuarios se realizan utilizando diferentes metodologías que responden a los objetivos planteados por los responsables del diseño. Así por ejemplo, para la recogida de datos se pueden utilizar los instrumentos siguientes:

- Encuestas autoadministradas.
- Entrevistas personales.
- Personas clave.
- Foros / Reuniones.
- Indicadores sociales.
- Demandas de documentos.
- Referencias bibliográficas.

¿Quién puede realizar estudios de usuarios?

El personal que encara este tipo de trabajo debe tener conocimientos de metodología de la investigación para poder plantear adecuadamente el problema, formular las hipótesis, seleccionar la muestra y los instrumentos de recolección de datos, analizar los datos obtenidos y extraer los resultados. Estas responsabilidades pueden recaer en el personal de la biblioteca o en asesores expertos en el tema (sobre todo para la etapa de análisis de los resultados), en personal contratado / estudiantes (para la etapa de recolección de datos).

Orientar, instruir, educar en el manejo de información

Cuando hablamos de formación de usuarios entendemos por ello cualquier esfuerzo tendiente a orientar al lector, individual o colectivamente, en la eficaz utilización de los recursos y servicios que ofrece la biblioteca. Esta tarea es común en todos los tipos de bibliotecas. Las prácticas sistemáticas de formación de usuarios son reconocidas, en el ámbito bibliotecológico, como la clave para la planificación y la gestión de los recursos y se consolidaron como tales en los años 1970. Las bibliotecas tomaron conciencia de que existían en función de los usuarios y, en consecuencia, de la necesidad de satisfacer sus deseos y necesidades. Es así como comenzaron a abandonar la postura conservacionista para dedicarse a ampliar los servicios y a hacer la difusión de estos por distintos medios, entre los que la formación de usuarios aparece como imprescindible.

La formación de usuarios requiere de un personal especializado que conozca, en profundidad, los recursos de la biblioteca. Los tipos de formación de usuarios son básicamente la formación colectiva / grupal y la formación individual. La formación colectiva se realiza principalmente a través de visitas guiadas, conferencias, charlas, así como también sobre la base de programas audiovisuales de formación e información. Estos programas deberán adecuarse al nivel de los usuarios a los que va dirigido, y se debe procurar que sean amenos y claros.

La formación colectiva tiene una serie de ventajas para los bibliotecarios, ya que permite sistematizar los programas, ahorrar tiempo y adecuarlos al colectivo de usuarios. Pero los inconvenientes que acarrea superan ampliamente a las ventajas. La despersonalización, por ejemplo, imposibilita la adecuación de estas actividades a las necesidades concretas de cada usuario y se corre el riesgo de caer fácilmente en las rutinas repetitivas.

En la formación individualizada, se utilizan recursos variados. El primero de ellos, y de gran eficacia, es la señalización adecuada de los servicios (señalética) para la orientación individual, por medio de paneles informativos de las secciones, de las estanterías, etc. y de sus condiciones de uso. También se pueden utilizar folletos, guías, bibliografías de secciones especializadas de la biblioteca, etc. Pero el recurso más importante es, sin lugar a dudas, la información cotidiana, que se realiza en el mostrador del servicio de referencia.

La formación individualizada tiene la ventaja de la personalización de la relación y el consecuente estímulo para ambas partes (usuario-bibliotecario), en la adecuación espacio-temporal y en el grado de pertinencia de la información brindada. Los inconvenientes que plantea este tipo de formación son de tipo económico, pues supone contar con personal, instalaciones y equipos en cantidad suficiente, para proporcionar un servicio eficiente a todos los usuarios.

En la actualidad, y sin dejar de lado la formación de usuarios tal como la hemos entendido hasta ahora, asistimos a la evolución de esta tarea hacia otra más amplia en la que se ven involucradas no solamente las bibliotecas, sino también las instituciones educativas de distintos niveles y que se denomina Alfabetización Informacional (AI). Entendemos la alfabetización informacional en dos sentidos: desde el punto de vista de los usuarios, es el dominio de una serie de competencias o habilidades para obtener, evaluar, usar y comunicar la información a través de medios convencionales y electrónicos; desde el punto de vista de las instituciones es el servicio y las actividades que se despliegan para lograr la enseñanza-aprendizaje de esas destrezas (Gómez Hernández y Benito Morales, 2001).

La formación de usuarios puede darse en distintos niveles, que responden a necesidades diferentes, como por ejemplo:³⁰

Orientación en la biblioteca. Dirigida a dar la bienvenida a los nuevos o futuros usuarios de la biblioteca, con el fin de orientarlos sobre: Aspectos edilicios de la Biblioteca; Departamentos, servicios y personal; Normas, horarios, etc.; Explicación sobre la organización y distribución de la colección. La finalidad de esta acción es motivar al usuario para que vuelva y utilice los servicios y la colección.

Instrucción en recursos bibliotecarios. Dirigida a la instrucción en la utilización de los recursos que se encuentran dentro la biblioteca, haciendo énfasis en los servicios, los procedimientos o las colecciones especiales, es decir, instruye en el uso de la biblioteca. Esto implica enseñar: Cómo utilizar ciertas obras de referencia: resúmenes, índices, etc.; Cómo buscar en el catálogo, manual y en línea, los libros u otros materiales de una materia determinada. Esta acción incluye el adiestramiento en el uso de recursos especiales como: lectores de microfichas, de microfilms, de CD-ROM, uso de la página web de la biblioteca, del catálogo, etc.

Instrucción bibliográfica. Este nivel de formación de usuarios ha experimentado un crecimiento muy importante desde mediados de los años 1970, y está dirigida a enseñar a los usuarios cómo localizar y recuperar información. Aquí se enseña: Cómo localizar información interna y externa; Cómo y dónde buscar información sobre un libro u otro material, en particular; Los principios sobre la organización y la búsqueda de la información en línea. En este nivel se preparará al usuario para que pueda funcionar, de forma autónoma, en una mayor variedad de situaciones de búsqueda de información y se lo capacita para decidir ante diferentes opciones.

³⁰ Álvarez Mallol, C. Op. cit. Cap. 1.4.2

Formación en la utilización de la información. Este tipo de formación surge en los años 1980 y pretende formar a los usuarios en la identificación, recuperación, evaluación y utilización de la información. Pone énfasis en la capacidad de análisis que debe adquirir el usuario.

Para poner en marcha cualquiera de estas acciones de formación de usuarios, necesitamos, en primer lugar, realizar una buena planificación de la actividad y, en segundo lugar, seleccionar el tipo de medio que resulte más adecuado para alcanzar los objetivos que nos hemos planteado. Las variantes con que contamos son diversas, atractivas y combinables: a) producciones multimedia; b) videos; c) tours; d) talleres específicos; e) Instrucción asistida por TICs; f) clases; g) discusiones; h) manuales; i) visitas guiadas; j) cursos con créditos; k) cursos integrados dentro de una asignatura, cuando la biblioteca pertenece a un establecimiento educativo. A todo esto se puede sumar toda otra iniciativa que surja del personal bibliotecario involucrado en la tarea.

BIBLIOGRAFÍA

- ALA (1999). *Guidelines for reference and information services in public libraries*. London: The Library Association,
- Alvarez Mallof, Conxa (2003). *El servicio de referencia, conceptos, definición, evolución y funciones*. — Material preparado para el curso de Maestría en Gestión y Organización de Bibliotecas Universitarias: Modulo A: Gestión.
- Amat i Noguera, Nuria (1985). *La biblioteca: Tratado general sobre su organización, técnicas y utilización*. Barcelona: Scripta.
- Argentina (2016). *Ley 27.275 comentada*. Disponible en <https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/ley-27275-comentada.pdf>
- Barcelona (1995). *Claves para el éxito: indicadores de rendimiento para bibliotecas públicas*. Eumo,
- Baró, M. y Mañà, T. (2013). Bibliotecas escolares: ¿un valor en alza?. *Profesional De La Información*, 22(2), 106–112.
- Benítez de Vendrell, Belarmina (2004). Referencia General. 2a ed.corr. y aum. Posadas: Universidad Nacional de Misiones, Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales, Departamento de Bibliotecología.
- Calange, Bertrand (1996). *Accueillir, orienter, informer. L'organisation des services aux publics dans les bibliothèques*, Paris : Éd. du Cercle de la librairie.
- Carrión Gutiez (2001). *Manual de bibliotecas*. 2ª ed. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruiperez.
- Castro Ponce, Samuel (2015). *Cultura participativa y referencia social en bibliotecas*. Disponible en <https://www.infotecarios.com/referencia-social/#.YjstaOfMKUI>. Fecha de consulta: 23-03-2022.
- Galoup, Xavier (2018). Édito. *Bibliothèque(s)*. N° 92-93, juin 2018, p. 1. Association des bibliothécaires de France.
- García, Irma Luz y Portugal, Mercedes (2008). *Servicio de referencia: una propuesta integradora*. Buenos Aires: Alfabrama.
- Gómez-Hernández, José-Antonio y Benito-Morales, Félix (2001). De la formación de usuarios a la alfabetización informacional: propuestas para enseñar las habilidades de información. *Scire*, 2001, vol. 7, n. 2, pp. 53-83. [Journal article (Paginated)
- Guinchat, C. y Menou, M. (1990) *Introducción general a las ciencias y técnicas de la información y documentación*. Madrid: UNESCO.
- IFLA (2004). Recomendaciones para el servicio de referencia digital. Reference Work Section; traducción de Concha Lois Cabello. Madrid: ANABAD. Disponible en <https://www.anabad.org/wp-content/uploads/2020/04/recomendacionesservicioreferencia-1.pdf>
- IFLA/FIAB (1988). *Pautas para bibliotecas públicas*. Madrid: Dirección General del Libro y Bibliotecas.
- ISO (1999). *ISO 11620: Information and documentation. Library performance indicators*. Genève: ISO, 1998. La traducción de esta norma ha sido publicada en la *Revista Española de Documentación Científica*, en los números 2 y 3 del volumen 22, correspondiente a 1999.
- Kramer, Garnetta, comp. (1972). *Notas bibliotecológicas*. 2ª ed. aum. México: Buenos Aires: Agencia para el Desarrollo Internacional, Centro Regional de Ayuda Técnica.

- Magariños Compaired, Antonio (2006). La planificación de los servicios bibliotecarios de E.G.B. *Anabad*, 32, nº 4.
- Manso Rodríguez, R. A. (2011). Referencia social: el camino para los servicios de referencia virtual. *ACIMED*, 22(1), 18-31. Recuperado en 12 de marzo de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352011000100003&lng=es&tlng=es.
- Manso Rodríguez, Ramón Alberto (2006). *Servicio de Referencia Virtual: concepto, organización y evaluación*. Feijóo.
- Martín Vega, Arturo. La colección de referencia. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, sept. 1997, n. 48.
- Massissimo, Àngels(1994). Avaluació de serveis de referència. *Item*, 1994, n. 15.
- Merlo Vega, José Antonio y Sorli Rojo, Ángela (2003). Pregunte al bibliotecario: servicios de referencia en línea. *Revista española de Documentación Científica*; Vol 26, N°1.
- Merlo Vega, José Antonio. El servicio bibliotecario. *Anales de la documentación*. N°3, 2000.
- Morales Campos, E. *El servicio de consulta*. 2a ed. México: UNAM, 1993.
- Nolan, C.W. (1999) *Managing the reference collection*. Chicago: American Library Association, 1999.
- Parada, Alejandro E. (2015). Espacialidad y bibliotecas: Reflexiones sobre una breve tipología del espacio bibliotecario. *Información, cultura y sociedad*, (33), 5-10. URL: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17402015000200001&lng=es&tlng=es
- Penna, Carlos Victor (1968). Planeamiento de servicios bibliotecarios. Oficina de Educación Iberoamericana. UNESCO.
- Peón Pérez, J. L. (1996). Definición y planificación de la gestión bibliotecaria. *Manual de biblioteconomía*, Madrid: Síntesis.
- Sabor, Josefa E. y otros (1951). *Manual de bibliotecología*. Kapelusz
- Serra, Roberto (1994). *Re-estructurando empresas: Las nuevas estructuras de redes para diseñar las organizaciones del próximo siglo*. — Buenos Aires: Macchi.
- Serrai, A. (1983). *Guida alla biblioteconomia*, Firenze, Sansoni.
- Shera, Jese H. (1990). *Los fundamentos de la educación bibliotecológica*. México, UNAM.
- Shores, Louis (1954). *Basic Reference Sources*. Chicago, ALA.
- Sorli Rojo, Á y Merlo Vega, J. A. (2000). Bibliotecas Digitales (I): colecciones de libros de acceso público. *Revista Española de Documentación Científica*, enero-marzo 2000, vol. 23, n. 1,
- Tardón, E. (1998). *Servicios bibliotecarios: Gestión y Evaluación*. Madrid. Universidad
- Zanin-Yost. A. (2004). Digital Reference: What the past has taught what the future will hold and us. *Alessia. Library Philosophy and Practice*. Vol. 7, No. 1. libr.unl.edu:2000/LPP/lpp.htm

BELARMINA BENÍTEZ de VENDRELL es Doctora por la Universidad de Granada en Documentación e Información Científica; Licenciada en Bibliotecología y Documentación por la Universidad Nacional de Mar del Plata. Profesora de francés y Bibliotecaria por la Universidad Nacional de Misiones. Ejerce como Profesora de grado y posgrado. Dirige proyectos de investigación. Actúa como par evaluador externo de la CONEAU para bibliotecas, centros de documentación, repositorios y editoriales. Integra el Banco de Evaluadores del Programa de Incentivos a los Docentes Investigadores de la Secretaría de Políticas Universitarias y de la Secretaría de Articulación Científico Tecnológica del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva. Resolución SPE/ME n° 987/2012, entre otras actividades académicas, de investigación y extensión universitaria. Es autora de libros y artículos especializados en ciencias de la información.

