

# ***EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y REFERENCIA EN LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS***

Publicación Normativa No. BP 011-2009

---

2009

**INSTITUTO AUTÓNOMO BIBLIOTECA NACIONAL Y DE SERVICIOS DE  
BIBLIOTECAS**

DIRECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS BIBLIOTECARIOS  
Wolfgang Vicent

UNIDAD DE NORMALIZACIÓN TÉCNICA  
Rebeca Ramírez  
Nubia García

ELABORACIÓN  
Luisa Villalba

REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN  
Rebeca Ramírez  
Nubia García

1ª. ed. 1994  
2ª. ed. 1995  
3ª. ed. 2002  
1ª. ed. digital actualizada 2009

Depósito Legal Ifi22720090273207

Unidad de Normalización Técnica  
Edificio Sede Biblioteca Nacional. Cuerpo Administrativo  
Nivel S1. Final Av. Panteón, Parroquia Altigracia  
Caracas. República Bolivariana de Venezuela.  
Teléfonos: (0212) 505 90 50

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág
Glosario .....	iii
Introducción .....	1
1 El Servicio de Información y Referencia .....	2
2 Objetivos y funciones .....	3
2.1 Objetivo general .....	3
2.2 Objetivos específicos .....	3
2.3 Funciones .....	4
3 Beneficios del Servicio .....	5
4 Referencia y sus interrelaciones .....	5
4.1 Relación con Servicios Técnicos .....	6
4.2 Relación con Servicios al Público .....	7
4.2.1 Préstamo en la Sala .....	7
4.2.2 Préstamo Interbibliotecario y Circulante .....	8
4.3 Relación con Publicaciones Oficiales .....	8
4.4 Relación con la Sala Estatal o Sección de Historia Local .....	9
4.5 Relación con los Servicios Audiovisuales .....	9
4.6 Relación con la Sala Niños y Niñas .....	9
4.7 Relación con la Dirección .....	9
4.8 Relaciones externas .....	10
5 Organización .....	11
5.1 Referencia centralizada .....	12
5.1.1 Ventajas .....	13
5.1.2 Desventaja .....	14
5.2 Referencia descentralizada o dividida .....	14
5.2.1 Ventajas .....	14
5.2.2 Desventajas .....	15
6 Componentes del servicio .....	15

	Pág.
6.1 Colección .....	16
6.1.1 Principales tipos de obras de referencia .....	16
6.1.2 Otros materiales .....	18
6.1.3 Las Publicaciones Oficiales como fuentes de referencia .....	18
6.1.4 Elaboración de fuentes de referencia .....	19
6.2 Ubicación .....	19
6.2.1 Tamaño del local .....	20
6.2.2 Distribución del espacio .....	20
6.3 Equipamiento básico .....	21
6.4 Personal .....	22
6.4.1 Perfil del referencista .....	22
6.4.2 Funciones del personal de Información y Referencia .....	23
6.4.3 Deberes y responsabilidades del referencista .....	26
6.4.4 Lo que debe conocer un referencista de su biblioteca .....	26
6.4.5 Número de funcionarios del Servicio de Información y Referencia	27
7 Información complementaria .....	28
7.1 El ambiente de Información y Referencia .....	28
7.2 La entrevista de referencia .....	28
Referencias bibliográficas .....	30
Anexos .....	31
Anexo A Ubicación del Servicio de Información y Referencia en el edificio de la Biblioteca .....	32
Anexo B El proceso general de búsqueda de información en el Servicio de Información y Referencia .....	33

## G L O S A R I O

### **Bibliotecario de referencia**

*Bibliotecario referencista, bibliotecario de consulta, referencista.* Bibliotecario encargado del servicio de ayuda intelectual a los lectores con el objeto de que éstos puedan aprovechar racional y metódicamente los recursos del fondo bibliográfico y documental de la biblioteca.

### **Colección de referencia**

*Colección de consulta.* Colección de material y libros de consulta en una biblioteca que sirve para suministrar información fiable o para identificar fuentes. Se mantiene por su utilidad en dar un servicio de información y no suele estar permitido su préstamo fuera del recinto de la biblioteca.

### **Departamento de referencia**

*Departamento de información bibliográfica y de referencia; servicio de información bibliográfica y de referencia.* Departamento de una biblioteca que suministra información a petición de sus usuarios, les ayuda a localizarla utilizando todas las fuentes de referencia disponibles y lleva a cabo otros servicios de información. Generalmente el departamento supervisa y conserva la colección de material de referencia, la cual se utiliza únicamente para consultar dentro de la biblioteca.

### **Entrevista de referencia**

*Consulta oral, consulta personal.* Entrevista entre un miembro del personal del departamento de información bibliográfica y un usuario de la biblioteca, para determinar las necesidades precisas de información de este último.

### **Fuente de referencia**

*Fuente de consulta.* Fuente utilizada para obtener una información fiable en la respuesta a una consulta de información bibliográfica. Las fuentes de referencia pueden ser material impreso, audiovisual, bases de datos informatizadas, registros bibliográficos de la propia biblioteca, de otras bibliotecas e instituciones y personas dentro y fuera de la biblioteca.

### **Obra de referencia**

*Libro de consulta, libro de referencia, obra de consulta.* Obra que puede ser utilizada para la resolución de cualquier tipo de duda o para la localización y comprobación de datos de todo orden o de un orden determinado.

Son obras de referencia:

- 1) Las obras de conjunto: diccionarios, glosarios, léxicos, terminologías, vocabularios, enciclopedias, nomencladores, cronologías;
- 2) Obras de carácter periódico: anuarios, repertorios, bibliografías, almacenes, índices, guías, resúmenes analíticos (extractos), directorios.
- 3) Obras particulares: monografías, ensayos, estudios, manuales, tratados, biografías, actas de congreso.

4) Documentos gráficos: mapas, atlas, planos, dibujos, anuncios, estadísticas, tablas numéricas, etc.

### **Pregunta de referencia**

*Consulta.* Solicitud de información o de ayuda para localizarla, que supone un contacto personal, por teléfono, correo, fax o cualquier otro medio entre un usuario de la biblioteca y un miembro del servicio de información bibliográfica.

### **Referencia**

En bibliotecología, este vocablo tiene, según el diccionario de la Academia, una sola acepción: envío o remisión que se hace a un escrito para que el lector verifique en la fuente indicada un dato, etc. En otros términos, referencia es sinónimo de cita en sentido amplio y, también de llamada. Así por ejemplo, en catalogación, las referencias cruzadas de “Véase” y “Véase también” sirven para relacionar, respectivamente, epígrafes no usados con los escogidos por la biblioteca y materias afines o conexas.

### **Referencia**

Conjunto de elementos bibliográficos que cita o se refiere a una obra y que es lo suficientemente completo para una identificación única de ésta.

### **Referencias**

*Referencias bibliográficas.* Lista de publicaciones y otras fuentes de información citadas en una obra.

### **Transacción de referencia**

*Trámite de la respuesta a una consulta, despacho de una consulta, cumplimentación de una consulta.* Contacto informativo que supone la utilización, recomendación, interpretación o instrucción en el uso de una o más fuentes de referencia o el conocimiento de estas fuentes por parte de un miembro del personal del servicio de información bibliográfica.

## INTRODUCCIÓN

Los Servicios de Referencia, técnicamente constituidos, no se han desarrollado satisfactoriamente en la mayoría de las bibliotecas públicas del país. No se ha contado con personal idóneo para ello, ni se ha encontrado una fórmula satisfactoria para su inserción eficiente dentro de la dinámica y la estructura de la biblioteca, la cual cuenta con el apoyo decidido y sistemático de la Dirección de la misma.

Los planes actuales que adelanta la Dirección de Bibliotecas Públicas en relación con el área de servicios, enfatizan la necesidad de elevar la calidad de la atención a un universo diversificado de usuarios.

Ese mejoramiento de la calidad de los servicios pasa ineludiblemente por el desarrollo de programas de referencia capaces de ofrecer a los usuarios y residentes de la comunidad modalidades de provisión de información tan importantes como lo son la prestación de libros para los estudiantes o la dramatización de cuentos para los niños.

Se trata de no limitar los servicios a la actividad rutinaria de prestar libros previamente identificados por el usuario. Con los servicios de referencia se aprende a conocer las múltiples necesidades del cuerpo social y se aprende también a dar respuestas satisfactorias a éstas, dentro del alcance de las funciones de la biblioteca.

La planificación de estos servicios debe responder a realidades. Las bibliotecas parecen estar en una etapa de desarrollo en la cual es poco realista y económico pensar en servicios de gran sofisticación, pero tampoco parece realista pensar que la gente no necesita servicios de referencia más allá de los absolutamente elementales como, por ejemplo, la búsqueda del significado de una palabra en un diccionario. No debe olvidarse que en las comunidades existen todo tipo de necesidades y que los usuarios son muy variados en cuanto a grado de instrucción y destrezas en la búsqueda de información.

La edición actualizada de este título en formato digital ha sido concebida para llegar a un público más amplio, proyectando la Serie Publicación Normativa más allá de su ámbito natural de alcance: las Bibliotecas Públicas de Venezuela. De esa manera, se pone a disposición de otros bibliotecarios, estudiantes y profesores de bibliotecología del país, así como de otras personas interesadas en los temas cubiertos por la Serie, incluso en el exterior.

## **1 EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y REFERENCIA**

Las bibliotecas públicas en Venezuela no tienen en la actualidad en términos de promedio, un público sofisticado que realice investigaciones y demande colecciones altamente especializadas. La biblioteca pública atiende en general al ciudadano común, pero sobre todo al estudiante de nivel básico, diversificado, técnico y a universitarios de los primeros años de la carrera.

En el medio venezolano se confronta una importante carencia de servicios capaces de suministrar información a la comunidad nacional. Los organismos oficiales no han logrado todavía difundir satisfactoriamente la información que producen aunque el derecho a la información está establecido en la Constitución.

Las bibliotecas, entidades que no sólo tienen clara su filosofía de servicio sino que están empeñadas en ofrecerlo de la manera más eficiente posible, tienen que desempeñar su labor en términos activos, preparándose para brindar información de diversos tipos a todos los usuarios de la comunidad: trabajadores, estudiantes, profesores, amas de casa, profesionales, desempleados; es decir, al universo de usuarios reales, eventuales o regulares que acuden a la biblioteca en busca de respuestas a sus inquietudes, sus tareas o sus problemas.

La función de referencia no puede estar divorciada de esa realidad. Ha de organizarse y ejercerse tomando en cuenta las características del usuario al que debe servir, en particular, sus dificultades para encontrar y hacer uso de la información disponible.

Una vez que se tiene clara esa responsabilidad, ha de tenerse claro también la conveniencia de darle al servicio una denominación que exprese sus funciones y motive al ciudadano a acercársele con confianza. De allí el nombre de Información y Referencia, en lugar de sólo Referencia, término que tiene clara connotación en el mundo bibliotecario, pero no en el social.

El Servicio de Información y Referencia se concibe y organiza para ofrecer a los miembros de la comunidad todo el apoyo bibliotecario que necesiten para disponer oportunamente de la información que requieren. Esta información abarca un amplio espectro en cuanto a niveles se refiere: puede ser muy elemental y cotidiana, como la fecha de nacimiento de Newton, cuya respuesta no tomaría más de dos minutos; pero también puede ser compleja o simplemente requerir un tiempo para su localización y presentación al usuario, como por ejemplo, las ordenanzas de los últimos cinco años en relación con el casco histórico de la ciudad de Maracaibo, una lista de lo que se ha editado sobre arte latinoamericano en Venezuela desde 1985 hasta la fecha, o qué puede consultarse para hacer un trabajo sobre la administración pública venezolana.

Se atienden preguntas rutinarias y prácticas como: cuáles son los requisitos para presentar un niño ante el registro civil, cómo hacer para inscribirse en el servicio militar, si hay un servicio público de ayuda legal al ciudadano o el número telefónico

de algún servicio público. Estas últimas son preguntas típicas de un Servicio de Información más que referencia propiamente dicho, lo importante es que la función de proveer información esté claramente establecida dentro de la estructura bibliotecaria y debidamente asignada a un equipo o unidad administrativa, cuyas responsabilidades en esta materia estén adecuadamente definidas.

Esta propuesta persigue así mismo, facilitar el acceso del usuario a la información o al servicio que busca a través de una única vía, sin dispersarlo o complicarlo enviándolo de un sitio a otro innecesariamente. El lector hará siempre sus preguntas en el mismo sitio y llamará siempre por los mismos teléfonos al Servicio Información y Referencia, el cual llegado a cierto punto funcionará como una unidad de triaje donde analizarán su necesidad y se le satisfará o lo remitirán al sitio exacto donde podrá encontrar la respuesta que busca.

En este sentido es definitivamente importante que la gente identifique a la biblioteca como *el lugar donde se obtiene información* y a Referencia como el servicio proveedor de la misma.

## **2 OBJETIVOS Y FUNCIONES**

### **2.1 Objetivo General**

Proveer a los miembros de la comunidad o área de influencia de la biblioteca, información u orientación para localizar información que puedan requerir a cualquier fin.

### **2.2 Objetivos Específicos**

- Ofrecer a los usuarios información básica, general o especializada para consulta rápida sobre cualquier asunto o tema.
- Proveer información al usuario sobre aspectos direccionales o funcionales que sean necesarios para su adecuado desenvolvimiento dentro de la biblioteca.
- Suministrar información bibliográfica y no bibliográfica para uso de individuos o grupos.
- Brindar al usuario la capacitación necesaria para manejar con propiedad los catálogos, bases de datos y demás instrumentos que le faciliten el acceso a la información que requiera.
- Orientar al usuario para la cabal utilización de las obras de referencia y los recursos con que cuenta la biblioteca.
- Poner al alcance de los ciudadanos material documental, datos e información existentes en otras bibliotecas y centros de documentación del país.

- Proporcionar, mediante la colección de publicaciones oficiales, información oportuna, de utilidad práctica, para los miembros de la Asamblea Nacional, de las Alcaldías, de las Gobernaciones, de las Asambleas Legislativas y demás poderes públicos y cuerpos colegiados que ejercen la representación de los ciudadanos en la vida política y administrativa del país.
- Prestar el Servicio de Información para la Diversidad Cultural, mediante la recolección y organización de información de ayuda para la solución de asuntos que tienen que ver con el desenvolvimiento ciudadano en relación con demandas sociales y burocráticas.
- Recolectar los materiales producidos en y sobre el estado y la región, para uso de las presentes y futuras generaciones y hacerlos del conocimiento público.

### **2.3 Funciones**

- Conformar una colección de obras de referencia capaz de proveer a los usuarios información de primera mano sobre cualquier asunto o tema de interés.
- Orientar al usuario en relación con el funcionamiento de la biblioteca, con sus recursos y potencialidades.
- Guiar al usuario en el uso de la colección de referencia y los instrumentos básicos de información para el acceso a los materiales bibliográficos, audiovisuales y electrónicos (catálogos, listas, bases de datos, archivos, etc.).
- Proveer información a los poderes públicos del estado o la localidad, a sus representantes estatales y locales y a entes legislativos y ejecutivos del país.
- Organizar programas de capacitación o educación de usuarios y de difusión de los servicios bibliotecarios.
- Programar actividades de utilidad para la localización de información con base en las características socioeducativas de la comunidad.
- Producir materiales informativos y de apoyo para la capacitación de usuarios.
- Realizar búsquedas e investigaciones bibliográficas.
- Organizar el Archivo Vertical y prestar el servicio respectivo.
- Organizar y proveer el Servicio de Información para la Diversidad Cultural.
- Llevar a cabo el préstamo interbibliotecario y la localización de información a través del Servicio de Referencia de la Biblioteca Nacional.

- Elaborar instrumentos prácticos de referencia y contribuir con el inventario nacional de los mismos.
- Elaborar la Bibliografía Estatal y contribuir a su difusión.
- Preservar los recursos del servicio y colaborar con su conservación.
- Capacitar a personal de la biblioteca en relación con la función de referencia.

### **3 BENEFICIOS DEL SERVICIO**

- Ciudadanos mejor capacitados para el uso de información necesaria para el ejercicio de sus roles sociales.
- Usuarios con mayor confianza en las potencialidades de los servicios bibliotecarios y mayor familiarización con la variedad de recursos a su disposición.
- Reducción del tiempo de consulta por parte de los usuarios y mayor gratificación por la obtención de lo que necesitan, de manera oportuna.
- Rápido acceso a la información que se busca.
- Mayor coherencia y eficiencia en la función de orientación e información a usuarios.
- Aumento de la confianza en la capacidad de la biblioteca de proveer servicios útiles y oportunos, por parte de los órganos de gobierno y representantes de la comunidad ante los poderes nacionales.
- Ampliación del radio de acción e influencia de la biblioteca pública.
- Potenciación de los servicios interbibliotecarios.

### **4 REFERENCIA Y SUS INTERRELACIONES**

Independientemente de la manera como se organice el Servicio de Información y Referencia (centralizado, descentralizado por materias, etc.), la función de referencia está vinculada con todos los servicios y unidades administrativas de la biblioteca. Este es un aspecto de primordial importancia para el funcionamiento de dicho servicio, que no debe ser pasado por alto, a los fines de evitar que la participación del referencista en determinados asuntos pueda verse como una intromisión del mismo.

## 4.1 Relación con Servicios Técnicos

Las relaciones del referencista con la unidad o el personal de Servicios Técnicos han de ser permanentes y estrechas.

El referencista es la persona que mantiene mayor contacto con el usuario y ha de estar muy atento a lo que éste busca, a lo que hay o no hay en la biblioteca, a lo que está bien o mal ubicado en la estantería o en el local; a lo que se consigue o no se consigue en los anaqueles a pesar de que realmente fue adquirido; a lo que está actualizado o no; a la demanda de los usuarios, sus necesidades no necesariamente expresadas y sus dificultades para encontrar lo que busca. Por lo tanto, deberá relacionarse con las unidades o personas responsables de cada uno de los aspectos antes señalados, para tratar de que se solventen las dificultades o problemas encontrados y así potenciar los servicios.

Por ejemplo, si el usuario busca un título determinado que no se consigue en la biblioteca, el referencista debe tomar nota y solicitar al personal de Adquisiciones la compra de este material, ya que se trata de permanecer alerta para mejorar los servicios. La excepción de esta regla sería una solicitud fuera de la responsabilidad de la biblioteca pública por su sofisticación, alta especialización o excesivo costo en relación con la potencialidad de la consulta.

Un caso similar es cuando hay algunos materiales sobre un tema o tópico determinado, pero son muy pocos, poco relevantes, desactualizados, demasiado generales o quizás demasiado especializados para la comprensión del común de los usuarios. En estas situaciones, también el referencista debe comunicarse con el personal de Adquisiciones para que procedan a subsanar tal carencia de la colección tan pronto como sea posible.

También relacionado con los Procesos Técnicos, pero en este caso con Catalogación, es cuando el referencista se da cuenta, al revisar el catálogo o la base de datos, que determinados registros o fichas están en un orden equivocado; que determinado libro tiene una cota que pertenece a un tema distinto, que el nombre del autor de una obra está mal escrito y por consiguiente no aparece con la ubicación que correspondería o tal vez que una obra de referencia no tiene la "R" en la cota y por consiguiente, está fuera de sitio. Los problemas pueden ser variadísimos, pero en todo caso deben ser comunicados a Catalogación para ser corregidos.

Un caso particularmente frecuente, en especial cuando se trata de ficheros, es el uso de nombres distintos para una misma materia, por ejemplo: derecho del trabajo y derecho laboral o Latinoamérica y América Latina, etc. A pesar de no ser incorrectos, producen la separación de fichas o registros que deberían estar juntos; complicando así la búsqueda o impidiendo la consulta de materiales que están en la colección, pero que no se encuentran. Obviamente, el referencista debe tomar nota e informar a Catalogación.

En todos estos casos debe tomarse la previsión de pasar la información por escrito, para asegurarse contra un olvido u omisión de cualquiera de las partes. Para ello pueden diseñarse unas formas simples donde se asienten los casos.

## **4.2 Relación con Servicios al Público**

### **4.2.1 Préstamo en la Sala**

Las relaciones con los servicios para niños, niñas, adolescentes y adultos son también constantes, puesto que potencialmente la biblioteca en su conjunto puede servir al referencista para solucionar un problema planteado por determinado usuario. Ejemplo:

a) Un estudiante busca en Referencia algo sobre la reproducción de las plantas. Aunque obtiene alguna información en una enciclopedia, no consigue todo lo que busca. El referencista le informa que hay en la biblioteca al menos un libro de botánica en donde con seguridad encontrará lo necesario.

El referencista trata de localizar el libro en el catálogo o en la base de datos, pero no lo ubica por el tema sino que encuentra varios libros sobre botánica. De todas formas toma nota de la cota respectiva y envía al usuario a la sección de ciencias o a la colección general, según sea el caso, para que allá lo ayuden a localizar la información.

También puede simplemente comunicarse por teléfono con el encargado de la sala o colección respectiva, para darle los datos que le ayudarán a localizar lo que el usuario irá a buscar. Si las existencias de la biblioteca están en una base de datos y se dispone de microcomputadores en todas las salas, posiblemente el referencista puede obviar determinados datos en esa comunicación, porque el personal de sala puede hallarlos por sí mismo. Un caso como éste permite al referencista aprender acerca de las debilidades y fortalezas de su propia colección, así como de las cualidades o deficiencias de las obras de referencia.

Así, en el futuro sabrá con lo que puede contar para ayudar a los usuarios. Sin embargo, si se conformase con saberlo y no advirtiese a la unidad de Adquisiciones acerca de las lagunas o debilidades que va progresivamente detectando en las colecciones, no estaría colaborando con el mejoramiento del servicio, objetivo permanente de una biblioteca.

b) Un grupo de estudiantes tiene como tarea averiguar sobre las características de la orimulsión. El referencista apenas encuentra en su colección la definición del término. Busca en el catálogo o base de datos y tampoco consigue nada bajo ese término. Decide buscar bajo el término “petróleo” y encuentra varias publicaciones, algunas editadas por la industria venezolana. Le indica entonces a los jóvenes, que tomen nota de varias cotas y vayan a la sala donde están esas publicaciones.

Se desea enfatizar, sin embargo, el aspecto de satisfacción de la solicitud o necesidad. Tanto el referencista como cualquier otro funcionario de la biblioteca deben tener como meta del servicio la satisfacción del usuario.

Cuando éste abandona la biblioteca sin haber hallado lo que busca, significa que la biblioteca ha fallado en su misión, porque generalmente hay recursos para responder a las preguntas, aunque sea parcialmente.

#### **4.2.2 Préstamo Interbibliotecario y Circulante**

Ya se ha mencionado que el préstamo interbibliotecario es una función de referencia, por ello las solicitudes de cualquier biblioteca deben recibirse allí. Esto es así porque en muchos casos las solicitudes llegan incompletas o sin cotas, siendo necesario que el referencista complete los datos buscando en la base de datos o en el catálogo. Acto seguido, dirigirá la solicitud a la sala o colección respectiva en la cual se verá si hay impedimento, bien del servicio o de reglamento, para efectuar el préstamo.

Si el libro se puede prestar, se envía a la biblioteca solicitante, luego de cumplirse el procedimiento de préstamo correspondiente. El control de este tipo de préstamo puede llevarse en Circulante o en Referencia. Si el proceso está computarizado, ambas unidades tendrán información a la mano. Si no es así, el control tendría que duplicarse porque Circulante necesita tener al día la información sobre los materiales que han salido de la biblioteca para poder informar a los usuarios al respecto. Si por el contrario, el libro no puede salir de la biblioteca, Información y Referencia debe informar a la institución solicitante. El préstamo interbibliotecario requiere un reglamento particular, distinto al que se aplica para los préstamos regulares.

#### **4.3 Relación con Publicaciones Oficiales**

En este documento se contempla, por razones administrativas y funcionales, la posibilidad de que la colección de publicaciones oficiales pueda formar parte de Información y Referencia. En caso de no ser así, porque la colección es muy grande y amerita el desarrollo de una serie de actividades conexas que a su vez generan una gran cantidad de consultas, lo recomendable es que ésta se ubique en lugar adyacente a Información y Referencia.

Esto responde al objetivo de prestar un servicio coherente y rápido a los representantes de la comunidad, cuya consulta potencial se halla en las publicaciones de gobierno, así como a la necesidad de aprovechar al máximo la experiencia de los referencistas.

En todo caso, las relaciones con esta unidad han de ser muy vinculantes y estrechas, a los fines de trabajar coordinadamente.

#### **4.4 Relación con la Sala Estatal o Sección de Historia Local**

La de la Sala Estatal es una colección clave en las Bibliotecas Públicas Centrales, mientras que en el resto de las bibliotecas de cada entidad federal la función de rescate de la memoria la hace la Sección de Historia Local, cuyo alcance y amplitud ha de discutirse cuidadosamente y ser conocido por todas las personas vinculadas a los servicios<sup>1</sup>, en particular por el personal de Información y Referencia. Para este último, el grueso de los materiales allí disponibles es de gran utilidad, a tal punto que podría estar justificado el traslado a Referencia de algunos materiales.

En todo caso, es responsabilidad del referencista familiarizarse ampliamente con los materiales de estas colecciones, pues con seguridad gran cantidad de las preguntas que se le formulan encontrarán respuesta en estas publicaciones. Por esta misma razón es deseable que la Sala Estatal o la Sección de Historia Local de las bibliotecas se ubiquen en un lugar cercano a la de Información y Referencia.

#### **4.5 Relación con los Servicios Audiovisuales**

Información y Referencia tiene que abarcar todos los recursos de la biblioteca. Por ello debe conocer muy bien los materiales y recursos que componen el servicio audiovisual. Así mismo, debe disponer de información sobre los materiales que tenga la biblioteca en soporte electrónico u otros.

#### **4.6 Relación con la Sala para Niños y Niñas**

Información y Referencia puede jugar un rol clave en el desarrollo de actividades dirigidas a niños y niñas entre 7 y 12 años para su formación como usuarios, tales como los elementos básicos para la búsqueda de información en la biblioteca.

#### **4.7 Relación con la Dirección**

Obviamente existe una relación estrecha con la Dirección de la Biblioteca. El personal de Información y Referencia, en particular el Jefe o Encargado, debe mantener reuniones o cuentas periódicas para tratar asuntos relativos al funcionamiento del servicio y su relación con los usuarios.

También es posible que haya que discutir asuntos de políticas, bien de servicios o de formación de colecciones o igualmente, la conveniencia de redistribuir algunos espacios y otros asuntos técnicos y administrativos.

---

<sup>1</sup> Para mayor información sobre características y servicios de esta Sala o Sección de la biblioteca puede consultarse, en esta misma serie, el documento *La Sala Estatal y la Sección de Historia Local: Guía para su organización y funcionamiento*. Caracas: La Unidad, 2008.

## 4.8 Relaciones externas

Son las relaciones que Información y Referencia ha de establecer y mantener con servicios bibliotecarios y centros de documentación e información, situados en la propia localidad o fuera de ella. Incluye toda unidad que esté en condiciones de colaborar en la prestación de un servicio.

Generalmente estas relaciones se basan en los llamados servicios interbibliotecarios, entre los cuales el préstamo ya mencionado antes, es uno de los más comunes.

Las relaciones no se restringen a este sólo aspecto, sino por ejemplo a:

- Preguntas sobre la existencia en la biblioteca de determinados autores, materias o títulos, con el objeto de remitir allí a usuarios o de transferir alguna solicitud escrita.
- Solicitudes sobre listas de publicaciones o recursos sobre un tema específico.
- Solicitudes de fotocopias de un artículo de revista, un editorial de un diario local o un capítulo de un libro.

Dentro de estas relaciones resulta particularmente importante el intercambio con la Biblioteca Nacional. En documentos anteriores<sup>2</sup> se ha incluido información sobre ese tema; sin embargo, en éste sólo se enfatizarán de manera general las vinculaciones entre los Servicios de Información y Referencia de la Biblioteca Pública y de la Biblioteca Nacional.

El catálogo automatizado de la Biblioteca Nacional es una fuente de consulta obligada para saber donde se encuentra lo que se busca, bien sea para dar un dato a un usuario o para efectuar un préstamo interbibliotecario. La consulta directa a otras bibliotecas no está descartada en absoluto, pero en caso de no conocerse con certeza los fondos documentales de las mismas, posiblemente el camino más corto y directo a tomar es la consulta al Servicio de Referencia de la Biblioteca Nacional por cuanto éste debe proporcionar información sobre las disponibilidades documentales organizadas en el país.

---

<sup>1</sup> Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Biblioteca. Dirección de Bibliotecas Públicas (1994). Manual de Organización y Funcionamiento de Bibliotecas Públicas Centrales. Caracas: El Instituto.

\_\_\_\_\_. Unidad de Normalización Técnica (1997), Las Bibliotecas Públicas Centrales como Filiales de la Biblioteca Nacional; 2<sup>a</sup>. ed. Caracas: La Unidad.

\_\_\_\_\_. (2003). Principales Roles de la Biblioteca Pública Central. Caracas: La Unidad.

La segunda y tercera referencia de esta nota son documentos publicados en la Serie Publicación Normativa.

## 5 ORGANIZACIÓN

La experiencia acumulada durante más de diez años en relación con los Servicios de Referencia, Información para la Diversidad Cultural y Publicaciones Oficiales revela lo siguiente:

a) Los tres servicios requieren para su funcionamiento eficiente un trabajo organizativo que demanda ciertos conocimientos, habilidades y destrezas, entre otros:

- Conocimiento de la base conceptual e intención social del servicio y de los recursos existentes en la propia biblioteca.
- Habilidad para recolectar información y ordenarla de manera sistemática y con carácter de validez permanente; localizar información relevante y permanente en relación con la solicitud que se formule para manejar e identificar fuentes de información y referencia; organizar colecciones, archivos, documentos, etc., con sentido técnico-práctico; precisar el alcance de las preguntas y ofrecer las respuestas adecuadas, orientar el trabajo de los usuarios.
- Creatividad.

b) Existe una estrecha interrelación entre los usuarios y la metodología para prestar los tres servicios.

c) Dado el tipo de solicitudes que llega a estos servicios, debe ser atendido preferiblemente por un profesional, capaz de dirigir su funcionamiento y planificar su desarrollo permanente.

d) Un funcionario con este perfil es de muy difícil contratación en las bibliotecas públicas. Por ello, en el caso de contar con él, hay que maximizar su aporte y su influencia dentro de la organización

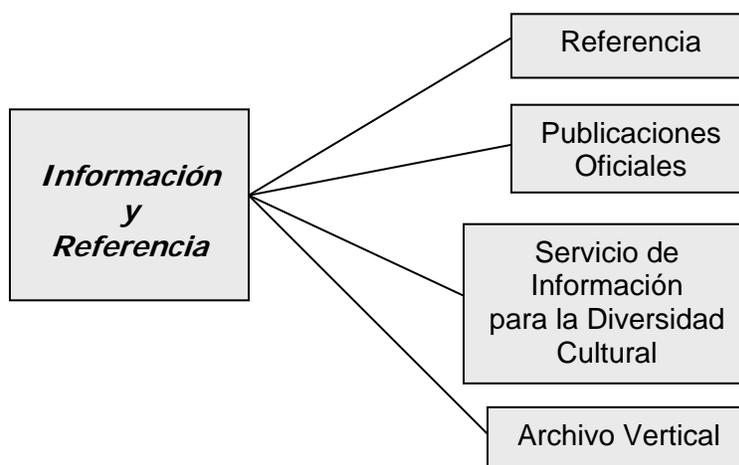
Lo anterior ha llevado a la conclusión de que conviene establecer un modelo organizativo que facilite la interacción entre los servicios que tienen una función primordial de información, cuyo desarrollo y consolidación requiere tiempo, sistematización y coherencia.

Este modelo implica la adscripción de Publicaciones Oficiales y del Servicio Información para la Diversidad Cultural, así como el Archivo Vertical a una unidad administrativa denominada Información y Referencia (véase anexo A).

Sin embargo, esto no debe ser un impedimento para que se produzca un desarrollo importante de las publicaciones oficiales en términos de volumen de materiales, gran número de solicitudes o de usuarios y aumento sustantivo de la complejidad de este tipo de publicaciones, pueda decidirse su separación física, es

decir, su mudanza a otra área del edificio, preferiblemente adyacente a Información y Referencia.

### **Modelo organizativo de una Unidad de Información y Referencia Centralizada**



No obstante que este documento favorece –por razones objetivas y prácticas- el modelo de referencia centralizada, se considera conveniente señalar las ventajas y desventajas de los dos sistemas a fin de facilitar cualquier decisión al respecto con bases objetivas, pensando en los beneficios que cada modalidad puede ofrecer al usuario. En todo caso, cualquiera de las dos debe asumirse respetando pautas técnicas, administrativas y de servicio.

A este respecto no debe olvidarse que Referencia no es necesariamente sinónimo de algo muy complejo que requiere de una gran infraestructura. Sin embargo, sí es una función que tiene que ser asumida con profesionalismo, en tanto que exige conocer unos instrumentos de información, manejar una técnica y mantener una actitud permanente de alerta con respecto a las potencialidades a su alcance, también exige sensibilidad hacia el público que requiere su ayuda y su experticia. Referencia también requiere un proceso de organización previo a la prestación del servicio.

#### **5.1 Referencia centralizada**

Se concibe como una unidad ubicada en un determinado espacio físico, con una colección diferenciada del resto de la biblioteca y un personal asignado para cumplir las funciones que se señalan en el capítulo 2. Todo lo que tiene que ver con Referencia está en un solo sitio (materiales que sirven de apoyo al Servicio de Información para la Diversidad Cultural, publicaciones oficiales y archivo vertical).

En este caso, el referencista o los referencistas están ubicados en una zona adyacente a la entrada de la biblioteca, cercana a los catálogos manuales o

automatizados contentivos de las existencias de la biblioteca e igualmente cercana al mostrador de circulante.

El referencista tiene su base de trabajo en un sitio específico, pero no ha de permanecer anclado allí. Se desplazará cada vez que sea necesario a cualquier parte de la biblioteca donde crea que pueda encontrar lo que busca. Es de suponer que si la colección ha sido bien seleccionada y organizada, no será necesario movilizarse mucho.

Cuando no existían los catálogos automatizados, el referencista pasaba gran parte de su tiempo de atención al público en el fichero, ayudando a la gente a encontrar lo que buscaba. Las computadoras han simplificado enormemente esta labor. La existencia de un computador en el área de Referencia, evita el traslado a otro sitio para asesorar al usuario. Sólo en el caso de que los medios disponibles no estén a su alcance, éste se dirige a otra parte del edificio o llama por teléfono y solicita colaboración de otros funcionarios. Desde ese mismo sitio, el referencista puede obtener información del exterior de la biblioteca o enviarla, ya sea por medio de una llamada telefónica, utilizando correo electrónico o fax.

### **5.1.1 Ventajas**

- Se tiene toda la colección ubicada y controlada en un sólo sitio, lo cual implica beneficios para el referencista, quien tiene a mano todo lo que básicamente necesita para dar información en forma personal o por distintos medios de comunicación.
- El usuario puede recibir la orientación o información que necesita con mayor eficiencia.
- Existe mayor facilidad y rapidez para localizar información, detectar lagunas, capacitar personal y evaluar su desempeño.
- Se dispone de funcionarios bien preparados para atender al público desde la entrada misma de la biblioteca, lo que evita falta de entendimiento con los usuarios o transmisión de informaciones erradas
- El usuario recibe asesoría directa de personal especializado para la utilización de la colección y de todos los recursos de la biblioteca, no siempre fáciles de manejar.
- La colección es manejada por quienes están mejor capacitados para sacar provecho de ella. La responsabilidad con respecto al servicio no se diluye en varios puntos.
- Hay una unidad responsable de la colección y responsable de la asesoría para el desarrollo de la misma, así como de la evaluación constante de ésta en cuanto a calidad y alcance.

- Mayor facilidad para ubicación de los materiales y chequeos por parte del personal de Procesos Técnicos.
- Facilita la realización de inventarios y disminuye el riesgo de pérdidas, mutilaciones o salidas de obras del recinto bibliotecario por equivocación.

### **5.1.2 Desventaja**

- El usuario tiene a veces que desplazarse desde el sitio donde está leyendo o investigando hasta la Sala de Referencia para consultar ciertas obras.

## **5.2 Referencia descentralizada o dividida**

La referencia descentralizada puede tener lugar sólo cuando la colección general está organizada en forma dividida, por áreas del conocimiento. Es decir, la biblioteca funciona con espacios separados que corresponden cada uno a un campo del conocimiento o a un grupo de materias afines.

Generalmente, cuando el edificio lo permite, la colección se arregla en tres grandes grupos: humanidades, ciencias sociales y ciencias básicas y tecnología. En este caso, las obras de referencia del área de las humanidades, se ubican en la sala donde están las humanidades; las obras de referencia del área de ciencias sociales, como por ejemplo un diccionario de sociología, se ubican en la sala de ciencias sociales y las obras de referencia sobre ciencias y tecnologías, se ubican en la sala de ciencias.

Esta división tiene sus ventajas, como se verá más adelante. Sin embargo, hay que tener cuidado de no subdividir demasiado. En el caso en que por alguna razón valedera, algunos fondos de sociales se subdividan a su vez, conformando por ejemplo una pequeña sala de economía, las referencias de esa especialidad tendrían a su vez que separarse de la sala general de sociales y trasladarse a donde está la de economía.

Para seguir este esquema habría que continuar con el mismo procedimiento con cada materia objeto de una división física. Esto comporta significativos inconvenientes, pues al final, las obras terminarían dispersas por todo el edificio y de todas maneras el usuario tendría que desplazarse de un sitio a otro, con el inconveniente adicional de tener que identificar la ubicación de cada material cuando lo necesite.

### **5.2.1 Ventajas**

- El usuario tiene en la sala donde está consultando las obras de referencia correspondientes a la especialidad de su interés.
- Los funcionarios de las salas especializadas se familiarizan con las obras de referencia del área del conocimiento correspondiente y pueden así ayudar al usuario.

### **5.2.2 Desventajas**

- La asistencia al usuario pierde calidad, en tanto que la provista en las salas será más elemental y desechará las ventajas de ciertas herramientas por la complejidad de su uso, entre otras, el catálogo o los encabezamientos de materia de las bases de datos.
- Puesto que la colección de referencia se halla dispersa, eventualmente el usuario tendrá que desplazarse a otras salas en busca de información referencial, incluyendo la sala general de referencia.
- El personal auxiliar y asistente de las salas no siempre tienen el conocimiento ni la formación necesaria para el manejo de ciertas obras de referencia, ni para prestar determinados niveles de servicio. En estos casos, necesariamente tendrían que referir al usuario a la sala general o al mostrador de referencia.
- No se tienen a la mano los instrumentos que el referencista crea y utiliza de manera complementaria.
- El referencista no tiene a su alcance inmediato todas las herramientas de referencia que necesita permanentemente para dar información en forma personal o por teléfono, con la efectividad que se requiere.
- Las responsabilidades por la función o el Servicio de Información y Referencia se dispersan.
- Las comunicaciones con los usuarios y con otras bibliotecas o centros de documentación e información se hacen menos fluidas y eficientes.
- Se hace más compleja y menos expedita la planificación y el desarrollo del servicio, al igual que las relaciones con otros departamentos.
- La capacitación en servicio se hace más compleja de desarrollar.
- Los inventarios de la colección de referencia resultan menos homogéneos y más complicados.
- A los fines de no tomar decisiones incoherentes o aleatorias, que a la larga crearían una gran confusión, las obras de referencia general deberían necesariamente agruparse en un determinado sitio, equivalente a una sala o salita de referencia.

## **6 COMPONENTES DEL SERVICIO**

Con independencia del modelo organizativo que puede adoptarse, la función de información y referencia exige al menos cuatro componentes para ser realizada con propiedad: colección, ubicación, equipamiento y personal.

## 6.1 Colección

No cabe ninguna duda de que la biblioteca tiene que contar con una colección de referencia amplia y bien seleccionada. Los directores de las bibliotecas públicas en el país coinciden en señalar que un porcentaje altísimo de las consultas rutinarias del estudiantado se resuelven con las obras de referencia.

Se entiende por colección de referencia, el conjunto de obras que sirven de consulta para información rápida o de orientación con respecto a otras obras, generalmente primarias. Las obras de referencia pueden ser generales, es decir, que tratan sobre una enorme variedad de temas y personas, por ejemplo: una enciclopedia o un diccionario enciclopédico, un catálogo de una biblioteca; o pueden ser especializadas, aquéllas que tratan temas o áreas del conocimiento específicas, por ejemplo: una bibliografía sobre bibliotecología, un diccionario de computación, una enciclopedia de medicina.

Según su tipo, la colección de referencia puede incluir además materiales audiovisuales, tales como: microfilm, diapositivas o fotos y materiales en soporte electrónico, por ejemplo, las propias bases de datos, directorios, bibliografías, etc.

### 6.1.1 Principales tipos de obras de referencia

*Diccionarios.* Los diccionarios son de gran utilidad para encontrar definiciones de palabras, usos de las mismas, deletreo, pronunciación y silabación. Algunos indican etimología de las palabras y abreviaturas. Hay por ejemplo: diccionarios epistemológicos, de sinónimos y antónimos, bilingües, multilingües, científicos, técnicos, biográficos, enciclopédicos, especializados. También los hay dirigidos a audiencias específicas, como son los dirigidos a jóvenes o niños.

*Enciclopedias.* Contienen una amplísima variedad de información en todos los campos, organizadas de tal forma que permiten una rápida localización del asunto. Según su contenido pueden ser de dos tipos: generales o especiales. Por sus destinatarios pueden ser escolares, juveniles y para adultos.

*Almanaques.* Los almanaques son compendios de datos útiles sobre países, personalidades, eventos, etc.; en ellos son registrados evidentes avances científicos ocurridos en el año. Por ejemplo, el Almanaque Mundial, es uno de los más conocidos.

*Anuarios.* Publicaciones anuales que registran las actividades en general, realizaciones, resultados, acontecimientos o hechos ocurridos durante el año correspondientes a un organismo, institución, país, localidad, etc., presentados con información descriptiva o estadística en forma condensada. Ej.: Anuario Iberoamericano.

*Bibliografías.* Documentos secundarios que presentan en un orden determinado, una lista de asientos bibliográficos que contiene los elementos necesarios para

describir e identificar unívocamente dichos documentos. Pueden ser generales o especializadas.

*Índices.* Documentos secundarios que presentan una lista ordenada de términos seleccionados de un documento, junto con una referencia que permite su localización. También pueden ser generales o específicos.

*Resúmenes o Abstracts.* Son reseñas de los artículos aparecidos en revistas y trabajos técnicos o científicos que facilitan al investigador la información básica para mantenerse actualizado en su campo específico y la referencia de su ubicación en caso de que le interese la lectura completa del original.

*Catálogos.* Volúmenes que contienen, en forma ordenada, una lista o registro de objetos o sucesos con sus especificaciones, características, datos más resaltantes, identificación y localización. El catálogo bibliográfico describe los libros de una editorial, librería o una biblioteca.

*Directorios.* Por lo general los directorios son muy prácticos para el trabajo de referencia. Todo instrumento con direcciones y teléfonos, empezando por las guías telefónicas, son importantes para la referencia tradicional. Hay también directorios especializados, como por ejemplo los de instituciones universitarias o de comercio, de organismos culturales, médicos o ingenieros, de creadores, etc.

*Estadísticas.* Obras cuyo contenido es la colección, clasificación, análisis e interpretación de hechos o datos numéricos de gran importancia como fuentes de referencia para obtener información cuantitativa para la evaluación de fenómenos naturales, económicos, sociales, etc., a nivel nacional, regional o mundial.

En esta categoría entran los censos nacionales y las proyecciones estadísticas del país. Son particularmente útiles y necesarios, los que contienen información sobre los estados y las regiones.

*Fuentes Biográficas.* Reflejan sintéticamente la historia de la vida de individuos y personalidades. Venezuela publicó durante un tiempo un Diccionario Biográfico Venezolano, que aunque limitado en su alcance, cubría un vacío de información importante.

*Fuentes Geográficas.* Comprenden la serie de atlas nacionales o mundiales, los globos, mapas y modelos terráqueos.

Aunque la biblioteca no tenga una buena colección de estos materiales, el referencista debe recordar que en enciclopedias y textos de geografía pueden encontrarse gran cantidad de mapas.

*Guías de Viajes y Turismo.* Importantes para informar al viajero acerca de qué ver, dónde llegar, dónde comer, cómo llegar a un sitio determinado, etc.

### **6.1.2 Otros materiales**

Hay materiales menos convencionales que en muchos casos es conveniente incorporar a la colección de referencia.

En países como Venezuela, donde las obras de referencia convencionales sobre el país son escasas, resulta perfectamente válido seleccionar publicaciones, ubicadas por lo común en la colección general, para ser adquiridas o eventualmente transferidas a la colección de referencia. Esta decisión debe hacerse cuidadosamente, con un criterio claro del papel que las mismas pueden jugar en una u otra colección. En algunos casos, será necesario duplicar ciertos materiales.

En esta categoría entran por ejemplo algunos textos o manuales especializados, donde con seguridad se encontrarán datos básicos sobre las materias. Es el caso por ejemplo, de alguien que llama por teléfono para preguntar el símbolo químico del cobre o del bismuto, etc. Cualquier manual de química tendrá la tabla periódica de los elementos e información asociada con éstos.

Si no se dispone de la Enciclopedia de Venezuela, un buen texto de historia podrá ofrecer por ejemplo un dato cronológico que alguien requiere con urgencia o información sobre los últimos cinco presidentes de Venezuela.

### **6.1.3 Las Publicaciones Oficiales como fuentes de referencia**

Las publicaciones oficiales son sumamente importantes en Venezuela porque contienen información ampliamente solicitada por la comunidad y por funcionarios del gobierno regional.

Debido al uso que se hace de las mismas y al manejo constante que tienen por parte de los referencistas para prestar servicio a los representantes del gobierno regional, se ha insistido en indicar su ubicación en sitio muy cercano a la unidad de Información y Referencia o en esta misma cuando el caso lo amerite.

Por la importancia que ha adquirido, este servicio debe ser prestado por personal competente que se familiarice con este tipo de publicaciones y se preocupe por mantener la colección actualizada.

La experiencia venezolana ha puesto de manifiesto la importancia de las publicaciones oficiales como instrumentos informativos de primera mano. Las leyes de la República, los códigos, las memorias de los organismos públicos, de gobernadores y alcaldes, los decretos, las gacetas, los censos y estadísticas; es decir, todo el conjunto de materiales impresos que editan los organismos gubernamentales con información de su gestión constituye una colección invaluable para un Servicio de Información y Referencia.

Cuando se produzca una transferencia de material de una colección a otra, deben respetarse los procedimientos indicados por Procesos Técnicos y reflejar los cambios en el catálogo topográfico.

#### **6.1.4 Elaboración de fuentes de referencia**

Por la escasez de estas fuentes, la tarea del referencista se hace más laboriosa y difícil, ya que no se trata solamente de consultar obras o de indicarle al usuario donde consultar, el referencista tiene que hacer uso de su ingenio e imaginación para localizar gran parte de las informaciones o datos que le son requeridos. Un bibliotecólogo sostenía hace algún tiempo, que la mejor fuente de información en Venezuela era el periódico. De allí la importancia del archivo vertical por una parte, y la habilidad para extraer de los diarios y revistas toda aquella información que eventualmente pueda ser de utilidad.

Esto nos lleva a concluir que los referencistas deben "construir" muchos de sus instrumentos de trabajo. Lo deseable es que se aprovechen las ventajas de la tecnología de la información, pero cuando esto no es posible, habrá que hacerlos por medios menos cómodos y modernos. Es indispensable por ejemplo que el bibliotecario de una localidad: pueblo, ciudad o estado, elabore directorios de personalidades, servicios públicos o privados, organismos de gobierno, entes culturales, fundaciones y organismos de desarrollo regional, escuelas e instituciones educativas en general, representantes estatales a la Asamblea Nacional, alcaldes y legisladores, hospitales y clínicas, etc.

Resulta vital la preparación de la bibliografía estatal y la misma debe hacerla o impulsarla y darle apoyo la Biblioteca Pública Central. Un estado que tiene actualizada su bibliografía tiene la mitad del camino andado en materia de información sobre esa entidad federal, información que por lo demás contribuye a la elaboración de la bibliografía nacional. Cada director establecerá sus prioridades de acuerdo al medio donde se desenvuelve y las capacidades de la propia biblioteca. Lo importante es que tome conciencia de esta necesidad y la enfrente en forma positiva.

#### **6.2 Ubicación**

El Servicio de Información y Referencia de una biblioteca se suministra al usuario en diferentes ubicaciones dentro del edificio. Ordenadas en secuencia lógica del recorrido desde la entrada, encontramos: Información General, Servicio de Información para la Diversidad Cultural, Infocentro, Catálogo Público, Archivo Vertical y Sala de Referencia.

La Información General debe ubicarse estratégicamente en la zona pública y cerca del acceso a la edificación para orientar al visitante apenas éste ingrese con interrogantes direccionales o de uso de los servicios y colecciones de la biblioteca.

La ubicación espacial, el mobiliario y la señalización de Información General debe evitar que el usuario lo confunda con el servicio de Vigilancia y Seguridad; mientras que el primero debe ser fácilmente detectado e invitar a entrar y conocer la biblioteca, el segundo debe mantener una posición más discreta y ubicarse de manera tal que el acceso del visitante pueda ser controlado sin ser advertido, así como vigilar efectivamente y controlar la salida de los usuarios y materiales. Es

decir, desde el acceso el referencista debe ser detectado rápidamente por el usuario, mientras que a la salida el usuario debe fácilmente ubicar el puesto de control y vigilancia, sin opción de evadirlo.

El Servicio de Información para la Diversidad Cultural forma parte del servicio de Información y Referencia. Este debe ubicarse en la zona pública de la biblioteca y, debido a la brevedad del tipo de consulta que atiende, es preferible situarlo cerca de la entrada de la edificación.

El Infocentro, igualmente, es un componente del Servicio de Información y Referencia. Debido a sus materiales y configuración forma parte del área controlada de la biblioteca y por lo tanto se debe ubicar a la entrada de ésta. Lo mismo se aplica al catálogo público, automatizado o no, el archivo vertical y la colección de referencia.

Respecto a la colección de publicaciones oficiales en las Bibliotecas Públicas Centrales se puede ubicar en la Sala Estatal y, en otros casos, puede considerarse dentro de la colección de referencia.

### 6.2.1 Tamaño del local

La superficie del local que alberga el Servicio de Información y Referencia estará en proporción al tipo de biblioteca y variará según se trate de una Biblioteca Pública Central, de una Biblioteca Pública Tipo 1 o una Tipo 2. Es decir, dependerá de la población a atender, del número de funcionarios y del servicio que se presta. A manera de orientación se introduce el siguiente cuadro comparativo:

#### Superficie del Servicio de Información y Referencia en m<sup>2</sup>

SERVICIO	BPC	BP 1	BP 2
Información General	12	10	8
Información para la Diversidad Cultural	15	15	*
Infocentro	65	50	30
Sala de Referencia	130	40	**

\* Forma parte de Información General

\*\* Forma parte de la Sala General

### 6.2.2 Distribución del espacio

El diseño interior y la distribución del mobiliario y equipo son vitales para el funcionamiento de los servicios de una biblioteca. A tal fin sería conveniente hacer un ejercicio de imaginación respecto a la forma cómo operan en el local los diferentes tipos de servicio.

Por ejemplo, podríamos pensar en cómo se desenvolverían las acciones cuando en el mismo momento dos personas estén esperando para ser atendidas por Información para la Diversidad Cultural, ocho o más personas consultando obras de referencia, tres personas o más en el mostrador haciendo preguntas de rutina, un funcionario respondiendo una consulta por teléfono, otro conectado a Internet para

atender una consulta y un Concejal tratando de localizar una información específica en una Gaceta Municipal.

Una situación como ésta no es nada extraordinaria, por lo cual se debe tener muy claro el escenario para distribuir colecciones, mobiliario, equipos y personal de forma tal que todo funcione de manera expedita, sin que las actividades se interrumpan, los recorridos de los funcionarios se intercepten y los usuarios se incomoden por un movimiento desordenado e incesante a su alrededor.

En esta misma serie se ha publicado un título que amplía la información sobre los aspectos relacionados con las dimensiones de las áreas para los distintos tipos de bibliotecas públicas y su distribución espacial.<sup>3</sup>

### **6.3 Equipamiento básico**

El mobiliario del Servicio de Información y Referencia está normalizado<sup>4</sup> como el de todos los componentes de la biblioteca pública. Este mobiliario consiste en:

- Un mostrador sencillo cuyo tamaño debe ser definido por el arquitecto, con una altura variable, externa para atender usuarios de pie, interna para ser utilizada como escritorio con computadora, impresora y archivo para registros y documentos, es decir, dotado de gavetas de diferentes tamaños.
- Mesas y sillas de puestos de lector según la normativa vigente.
- Estantería normalizada. Puede pensarse además en estantería baja que sirva de elemento separador entre espacios con funciones distintas.
- Escritorio y silla secretarial.
- Mobiliario para consulta de obras de gran formato como índices y enciclopedias.
- Cartelera.
- Expositor, panel.
- Carrito transportador de libros.
- Planera.

Equipos:

- Teléfono
- Fax
- Computador.

---

<sup>3</sup> Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas. Dirección de Servicios Técnicos Bibliotecarios. Unidad de Normalización Técnica. (2008) Proyectos Arquitectónicos: guía para su formulación. Caracas: La Unidad.

<sup>4</sup> \_\_\_\_\_ (2001). Mobiliario para Bibliotecas Públicas. Caracas: La Unidad.

## **6.4 Personal**

Además de la colección, el otro elemento clave es el personal. Es, sin lugar a dudas, el factor determinante de la calidad de un Servicio de Referencia. Puede sostenerse que un buen referencista constituye por sí mismo el servicio de referencia, pudiendo dar respuesta a la mayoría de las preguntas que se le formulan.

Un referencista capaz “multiplica” la colección de referencia, cuando ésta es muy exigua porque con su habilidad, conocimiento e imaginación, se vale de recursos y medios que el funcionario regular no utilizaría. El referencista debe ser el intermediario entre los recursos existentes y las necesidades específicas de un individuo.

Por ser este personaje tan determinante, su escogencia no puede hacerse al azar. Por el contrario, se trata del funcionario de la biblioteca que debe tener mayor calificación, después del Director o Directora.

### **6.4.1 Perfil del referencista**

El referencista debe conocer y estar alerta con respecto a la gran variedad de recursos que existen en la biblioteca o fuera de ella. Ello le permite plantearse mentalmente cuál es el camino de búsqueda a seguir en cada uno de los casos que se le presenten. Generalmente existe más de una vía para recuperar información, pero la eficiencia dependerá de la rapidez con la que se halle, porque el tiempo es un factor fundamental en este proceso.

A continuación se esboza el perfil de un referencista:

Profesional de la bibliotecología orientado a la prestación de servicios, preferiblemente con experiencia en el área de Información y Referencia o en su defecto, profesional de áreas afines, con inclinación hacia servicios e interés por la compilación, organización y la búsqueda de información bibliográfica y de cualquier otro tipo.

### **Conocimientos, habilidad y destrezas**

- Conocimiento de las obras de referencia y experticia en el manejo de las mismas.
- Conocimiento de métodos de adquisición y organización de fuentes de información: libros, microformas y bases de datos computarizadas, entre otras.
- Conocimiento y habilidad para desarrollar una colección de referencia adecuada a las necesidades de los usuarios.
- Conocimiento de las tecnologías de información disponibles y habilidad para usarlas.

- Habilidad para organizar data e información para su uso.
- Habilidad para la creación de fuentes de referencia.
- Habilidad para detectar necesidades colectivas de información y referencia.
- Buena disposición para la atención a los usuarios.
- Habilidad para comunicarse adecuadamente con los usuarios, por cualquier medio.
- Capacidad para traducir una pregunta a términos reflejados en fuentes de información.
- Capacidad para separar lo pertinente de lo que carece de importancia en términos del valor de la información. Es decir, ser capaz de decidir cuáles de los materiales localizados para una consulta serán los más útiles para la persona que pregunta.
- Criterio para saber cuándo debe preguntar más al usuario, con precisión, minuciosidad y método.
- Capacidad y destreza para manejar la totalidad de los recursos de información y utilizar estrategias que garanticen el éxito en la búsqueda de información en cualquier situación específica.
- Habilidad para interactuar con personas de otros servicios de la biblioteca y de otras instituciones.

#### **6.4.2 Funciones del personal de Información y Referencia**

##### **Funciones del Jefe de Información y Referencia**

- Organizar, dirigir y supervisar el funcionamiento del servicio.
- Planificar el desarrollo del servicio y de las colecciones.
- Planificar el desarrollo de la infraestructura general del servicio.
- Participar en la selección del personal a su cargo, establecer sus funciones, evaluarlo y programar su desarrollo y capacitación.
- Establecer, conjuntamente con el director (a), la política del servicio y las bases funcionales del mismo.

- Establecer vínculos y relaciones con organismos públicos y privados del estado y de la localidad, en especial con instituciones educativas y culturales, a los fines de prestación de servicios y obtención de información y publicaciones.
- Coordinar la elaboración de la Bibliografía Estatal,.
- Coordinar el trabajo con las demás unidades de la biblioteca
- Programar y dirigir los programas de educación de usuarios.
- Dirigir los servicios de Préstamo Interbibliotecario, Publicaciones Oficiales y de Información para la Diversidad Cultural (según sea el caso).
- Dirigir la elaboración de fuentes de referencia.
- Atender y orientar al público.
- Elaborar informes del servicio.
- Participar en programas de difusión del servicio y de la biblioteca en conjunto.
- Realizar diseminación selectiva de información para usuarios relevantes y miembros de los cuerpos gubernamentales del estado.
- Participar en el establecimiento de la política de descarte de materiales y supervisar esta actividad.
- Establecer la política para la conformación del archivo vertical.
- Establecer las relaciones que corresponda con otras bibliotecas y servicios afines de la comunidad y del país.
- Mantener vínculos estrechos con el Servicio de Referencia de la Biblioteca Nacional.

### **Funciones de los referencistas**

- Conocer y manejar las fuentes de referencia.
- Conocer la organización y funcionamiento de la biblioteca en su conjunto y orientar al respecto.
- Orientar a los usuarios en relación con el uso de las colecciones, de los instrumentos de información de la biblioteca (catálogos, ficheros impresos, bases de datos, listas, folletos, etc.) y sobre cualquier asunto relacionado con el funcionamiento de la biblioteca.

- Crear bases de datos y manejarlas con propiedad.
- Participar en programas de entrenamiento de usuarios.
- Establecer relaciones y programas con institutos educacionales de la localidad, así como con los poderes públicos, asociaciones de vecinos, etc.
- Atender todo tipo de público.
- Contribuir con la selección de obras de referencia y de otras colecciones.
- Realizar búsquedas e investigaciones bibliográficas manuales o automatizadas.
- Elaborar bibliografías.
- Llevar estadísticas relacionadas con el servicio.
- Coordinar el trabajo del personal asistente.
- Participar en la capacitación de asistentes.

### **Funciones del personal asistente**

- Brindar orientación direccional.
- Orientar para el uso del catálogo público, bases de datos, impresos y cualquier tipo de material informativo.
- Orientar en relación con el funcionamiento de la biblioteca.
- Apoyar al usuario en la localización de cualquier información.
- Realizar préstamo de libros.
- Hacer ingresos y búsquedas en bases de datos.
- Desarrollar el Archivo Vertical, selecciona material de acuerdo a la política establecida y orienta a los usuarios para su utilización.
- Realizar préstamos interbibliotecarios.
- Realizar inventarios.
- Participar en programas de instrucción colectiva, visitas guiadas, etc.
- Llevar estadísticas.

### **6.4.3 Deberes y responsabilidades del referencista**

- Prestación de los servicios bibliotecarios.
- Selección de libros de referencia.
- Selección de publicaciones periódicas.
- Selección de cualquier otro material de referencia.
- Revisión permanente del fondo de referencia.
- Evaluación de la colección.
- Organización de la colección bibliográfica y otros materiales de referencia.
- Selección y desarrollo de la colección de publicaciones oficiales (Sólo en el caso de que la atención de estos recursos esté asignada al Servicio de Información y Referencia).
- Compilación de estadísticas.
- Supervisión y capacitación de personal, cuando el caso lo requiera.

### **6.4.4 Lo que debe conocer un referencista de su biblioteca**

- Ubicación de todas las unidades y servicios en el edificio.
- Funciones que cumple cada uno.
- Normas y reglamentaciones de la biblioteca.
- Procedimientos vigentes.
- Horario general de atención al público durante los diferentes días de la semana y horario particular de los departamentos o secciones (en caso de que los tengan).
- Nombre, cargo y responsabilidades de cada jefe o supervisor.
- Departamentos y servicios para el público.
- Colecciones de cada unidad.
- Otros recursos con que cuenta.
- Calendario anual de actividades.

- Programas rutinarios y especiales y fechas de los eventos.
- Nombre y ubicación de las bibliotecas de la localidad y las de la Red del estado.
- Nombre, cargo y funciones generales de las autoridades de la comunidad.
- Principales servicios del estado, así como su dirección y teléfono.
- Principales instituciones de la comunidad.

#### **6.4.5 Número de funcionarios del Servicio de Información y Referencia**

Antes de entrar en precisiones numéricas conviene recordar que el propio servicio ha de dar la pauta de las necesidades de personal.

Las fuentes de los datos aquí aportados, provienen de países donde los servicios de referencia tienen una larga tradición y una parte importante de la población sabe que puede acudir a ellos y puede manejar muchos de los instrumentos de referencia con propiedad. Se han introducido cambios para la situación venezolana, pero hay que tomar en cuenta que ésta no es homogénea en todo el país, ni siquiera en el área metropolitana, por esta razón los datos de personal aquí aportados tienen que ser ajustados a cada caso.

En las bibliotecas públicas en general, no será tan importante en una primera etapa de formación del servicio, el tamaño de éste; sino su adecuación al conjunto de necesidades que se van percibiendo. La propia experiencia irá indicando cuánto debe crecer y en qué dirección.

Requerimientos de personal según las normas son los siguientes:

- 1 Jefe o bibliotecólogo calificado y un asistente a tiempo completo para poblaciones de más de 150.000 habitantes.
- 1 bibliotecólogo y 4 asistentes para poblaciones de más de 300.000 habitantes.
- 1 asistente por cada 50.000 habitantes más.
- Porcentaje de referencistas con respecto al personal total de la biblioteca: 9,5.

En Venezuela, el esfuerzo debe centrarse tanto en las Bibliotecas Públicas Centrales como en las Bibliotecas Nivel 1, ya que éstas se encuentran ubicadas en poblaciones o sectores donde se concentra mayor cantidad de personas, así como también diversas instituciones educativas, culturales y científicas. Mientras que en las Bibliotecas Nivel 2, se recomienda formar bien a un asistente para cumplir funciones de referencista, quien deberá apoyarse en el Director para dar respuesta a consultas de mayor complejidad.

## **7 INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA**

### **7.1 El Ambiente de Información y Referencia**

El Servicio de Información y Referencia debe tener una atmósfera que proyecte lo que pretende alcanzar: la satisfacción del usuario. Es decir, recibirlo amablemente de manera invitadora y amistosa, hacer todos los esfuerzos para que obtenga la información que viene a buscar, así como proveerle un sitio adecuado y tranquilo para realizar sus consultas o lecturas.

El espacio físico debe proyectar igualmente la imagen de un ambiente sereno y ordenado. Por pequeño que sea, debe estar distribuido de manera que el trabajo interno se realice sin interrupciones y los usuarios se sientan cómodos.

El diseño interior debe ser sencillo y práctico, sin exceso de muebles o de elementos decorativos, el área debe estar perfectamente ordenada, los recursos bien señalizados y fácilmente accesibles para el público.

Las entrevistas para consultas de usuarios deben poder llevarse a cabo sin interferencias y sin ruidos molestos que distraigan del diálogo, el cual persigue conducir a las precisiones y aclaratorias que sean necesarias.

### **7.2 La entrevista de referencia**

Estudios efectuados al respecto han demostrado que las consultas de los usuarios son respondidas de forma más efectiva y que el índice de satisfacción aumenta, cuando el referencista obtiene la información que necesita para efectuar la búsqueda. Esa información puede ser apropiadamente obtenida cuando es posible hacer lo que se conoce como la entrevista de referencia.

En razón de que no es conveniente recargar exageradamente este documento, no se ofrecerá aquí una información exhaustiva sobre este tema, sólo se darán algunas claves que darán idea de lo que se trata. Los interesados en ahondar en este tema pueden revisar el texto de William Katz (1982) considerado un clásico.

La experiencia revela que no es posible lograr una respuesta o solución satisfactoria a una pregunta o solicitud, si ésta no ha sido comprendida. Muchas veces el usuario necesita cierta ayuda para expresar sus necesidades con exactitud, en tanto que los bibliotecarios han aprendido a precisar con delicadeza la información necesaria.

Quizás el elemento más importante de la entrevista sea actitud del referencista. Una actitud cordial, invitadora, amistosa, contribuirá enormemente a reducir o eliminar las inhibiciones que generalmente presentan los usuarios, quienes temen no encontrar lo que buscan y perder su tiempo, no ser atendidos correctamente o no ser capaces de expresar sus necesidades de manera adecuada. Por ello el bibliotecario debe demostrar un interés genuino en satisfacer las solicitudes de los

usuarios o visitantes. Para obtener una mayor seguridad en cuanto a la comprensión del sentido y el alcance de la solicitud del usuario, el referencista debe tratar de:

*Parafrasear:* Establecer en propios términos lo que el solicitante plantea, con el fin de permitirle determinar si su mensaje fue correctamente entendido.

*Clarificar:* Interpretar ideas y sugerencias, aclarar confusiones, definir términos.

*Elaborar:* Extender ideas con el fin de descubrir alternativas.

*Resumir:* Unir ideas relacionadas, dar sugerencias, emitir una decisión o conclusión a ser aceptada o rechazada.

*Buscar información / opiniones:* Preguntar por hechos, buscar sugerencias e ideas, solicitar un planteamiento.

Katz recomienda aplicar las siguientes reglas a la entrevista:

- Recuerde que la entrevista es un asunto personal.
- El diálogo se mantiene con una persona, no con un número.
- El referencista debe hacer lo posible por imprimir calidez y distinción a la misma.
- Aprenda tanto como pueda del consultante. No estereotipe a la gente por su manera de vestir o hablar, ni por su edad o sexo.
- Trate de apreciar el punto de vista del usuario, póngase en su lugar.
- Haga sentir cómodo al usuario, facilítele la conversación.
- No intente dominar la situación. Escuchar es una de las técnicas más importantes.
- Provea cierta privacidad cuando sea necesario.
- Mantenga control de la situación.
- No trate de parecer un superior o un maestro. No descalifique lo que el usuario diga.
- No dude en ser franco acerca de su falta de conocimiento sobre algo. Permítale al usuario ser el *maestro*.
- Tenga presente que algunas personas no quieren tener ayuda inmediatamente. Cuando él decida que necesita apoyo, vendrá hacia usted.

## Referencias bibliográficas

Amat, Nuria (1989). Documentación Científica y Nueva Tecnología de Información. Madrid: Ediciones Pirámide.

Glosario ALA de Bibliotecología y Ciencia de la Información (1988). Madrid: Ediciones Díaz Santos.

Guidelines on Referral Centres (1979). Paris: UNESCO.

Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas (1991). El Servicio de Referencia de Biblioteca Nacional: Sus Funciones, Síntesis de Principales Problemas y Recomendaciones. R. Vélez, L. Villalba y C. Álvarez - [Material Mimeografiado].

Katz, William A. (1982). Introduction to the Reference Work. New York: McGraw – Hill.

Martínez de Sousa, José (1989). Diccionario de Bibliotecología y Ciencias Afines. Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

Reference Librarians Association North Suburban Library System (1992). Reference Evaluation. Project. Illinois.

Thomas, Diana M. (1981). The Effective Reference Librarian. New York: Academic Press.

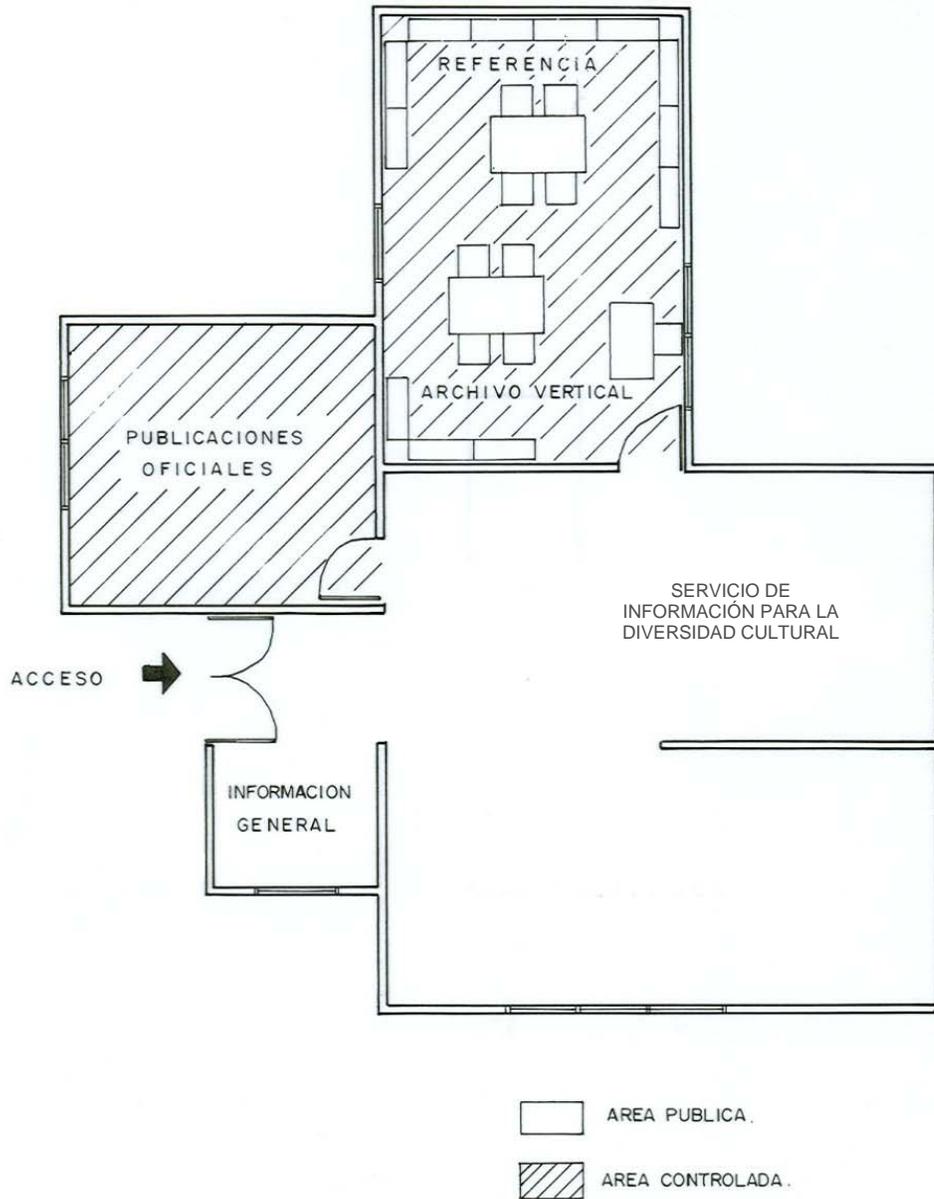
Tratado Básico de Biblioteconomía (1996). 2ª. Edición, revisada y actualizada. Madrid: Editorial Complutense.



## **ANEXOS**

## ANEXO A

### UBICACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y REFERENCIA EN EL EDIFICIO DE LA BIBLIOTECA



## ANEXO B

### PROCESO GENERAL DE BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN EN EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y REFERENCIA

#### Comentarios Preliminares

Una transacción exitosa en un Servicio de Información y Referencia es aquella que se cumple cuando el usuario sale de la biblioteca con la respuesta a la solicitud que presentó al entrar a ésta, es decir, cuando su solicitud ha sido satisfecha.

Es obligación de la biblioteca tratar de que todos los usuarios salgan satisfechos de ella. El personal de referencia tiene una altísima dosis de responsabilidad en esta tarea porque es tan importante localizar un dato estadístico, por ejemplo, o una información política o científica, como proporcionar un libro determinado a un estudiante.

Para ejercer su función con responsabilidad y eficiencia, el referencista debe conocer el conjunto de aspectos bibliotecarios que están especificados en la sección relativa a personal. Otro de los aspectos importantes es el relativo a los diferentes tipos de materiales que conforma la colección de referencia.

No hay búsqueda exitosa, si los referencistas no conocen perfectamente su colección. En ésta generalmente está la respuesta a la mayoría de los asuntos solicitados y el utilizar la propia colección, antes de intentar otras alternativas, es parte de una estrategia exitosa, porque el tiempo es parte de la eficiencia. Todo usuario que quiere algo, lo quiere rápido, no desea perder tiempo.

En el apartado 6.1, se provee una descripción de los distintos tipos de obras de referencia existentes. El referencista debe aprender a manejarlas todas y hacer uso de ellas con facilidad.

Los flujogramas que se presentan a continuación, presuponen que la búsqueda de información será efectuada por personal profesionalmente capacitado para esta función y deseoso de satisfacer las necesidades de los usuarios y la comunidad.

Si el recurso humano no llena estas condiciones, la búsqueda muy probablemente fallará y el usuario se irá sin la información que llegó a buscar.

#### El proceso de búsqueda de información

- El usuario solicita una información o un dato determinado al referencista.
- Si la información solicitada es fácil de encontrar, el referencista le indica al usuario la(s) fuente(s) de referencia y el lugar de la biblioteca donde puede ubicarlas.
- Si el usuario encuentra la información, el proceso terminará aquí.

- Si el usuario no logra encontrarla, el referencista la busca y se la presenta o le provee el dato solicitado.
- Hasta aquí el proceso más común que se da en una biblioteca pública.
- Cuando la consulta o solicitud presenta mayor complejidad, el proceso de búsqueda se alarga, requiriendo mayor interacción entre el usuario y el referencista para que éste último se asegure de entender bien el sentido y alcance de la pregunta. En este caso:
  - El referencista efectúa una entrevista más formal al usuario, basada en preguntas que tienen como finalidad precisar el alcance y nivel del asunto o materia que se requiere (véase 7.2 La entrevista de referencia, pp. 28-29).
  - Precisados estos aspectos, el referencista diseñará mentalmente una estrategia de búsqueda. Esto es, piensa en la manera más rápida y efectiva de localizar lo que se requiere, con base en los recursos de que dispone la biblioteca.
  - Cuando la biblioteca, tiene colecciones grandes, generalmente el primer paso es consultar el catalogo público (manual o automatizado) que contiene toda la información sobre los materiales que existen en ella. O se debe tener presente que éste es el principal instrumento de acceso a las colecciones disponibles.
  - Es posible que el referencista no pueda ubicar directamente en los materiales que existen sobre la materia, la información que busca, pero al revisar la bibliografía de dichos materiales, encuentra referencias bibliográficas que pueden llevarle a conseguir la información que busca. En todo caso, constatará la necesidad de consultar otras obras de referencia que pueda indicarle el “camino” hacia la información solicitada.

En este punto es importante insistir en el factor *calidad de la información*, lo cual tiene que ver con la pertinencia y relevancia de la misma. Porque no se trata de darle cualquier información relacionada con el asunto que se busca, sino la información correcta.

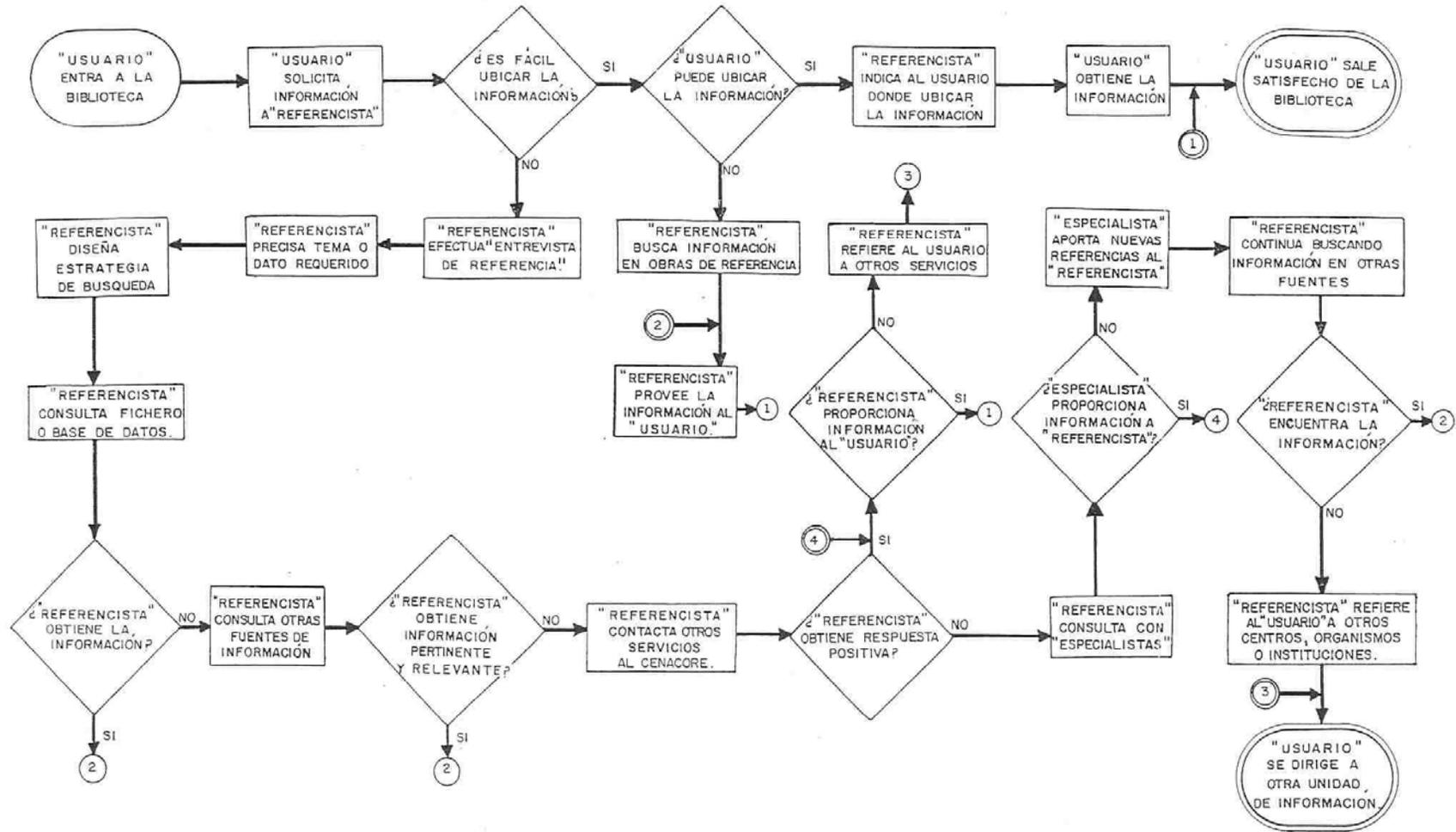
La pertinencia se refiere a la correspondencia que debe existir entre la solicitud y la respuesta. Esta debe ser precisa. Por ejemplo: si se quiere información sobre “edificios de bibliotecas públicas”, no se le debe dar al usuario material sobre edificios o sobre bibliotecas públicas, ni sobre edificios de bibliotecas universitarias o edificio de bibliotecas en general. Hay que proporcionarle información pertinente, esto es, exactamente lo que busca “edificios de bibliotecas públicas”.

La relevancia se refiere a la importancia o calidad de la información. A la escogencia dentro de un grupo de materiales, de aquéllos más relevantes o los

que se destacan entre todos y por lo tanto pueden ser más útiles para el usuario.

- Cuando tampoco la información se consigue en obras de referencia indirectas, como un índice, un abstract, una bibliografía, etc., es conveniente tratar de ver que otros servicios en la comunidad o en la localidad serían potencialmente capaces de proveer la información. En caso de que la tengan, se trata de obtener por algún medio (por ejemplo, fax o teléfono si la información es breve) o de remitir al usuario al ente correspondiente.
- En caso extremo, esto es, cuando se han agotado las posibilidades institucionales, es válido consultar con especialistas en la materia, quienes podrían proveer la información o remitir a otras fuentes por él conocidas.
- Para ello la biblioteca debe poseer un registro de especialistas en las áreas de mayor consulta, obtener esta información de la Biblioteca Nacional u otros organismos.

BUSQUEDA DE INFORMACION A TRAVES DEL SERVICIO DE REFERENCIA



## **CIRCUITO 1: Consulta simple**<sup>5</sup>

- El usuario solicita una información al referencista.
- Si la información es fácil de ubicar (en términos de la capacidad del usuario) el referencista le indica la fuente y el lugar donde se encuentra la fuente en la biblioteca.
- El usuario obtiene la información deseada.

No todos los usuarios son iguales y el referencista debe estar alerta para ofrecer el apoyo necesario.

- Una vez precisados los aspectos anteriores el referencista diseña la estrategia.

Véase el flujograma del circuito en la página 38.

## **CIRCUITO 2: Consulta simple con apoyo del referencista**

- El usuario solicita una información al referencista.
- El referencista evalúa la pregunta y determina si el usuario está o no en capacidad de buscar la información por sí mismo en las fuentes que el referencista le indica.
- Si el usuario no puede ubicar la información, el referencista la buscará en las obras de referencia y se la proveerá al usuario.

En el apartado 6.1 se ofrece una breve descripción de los tipos principales de obras de referencia.

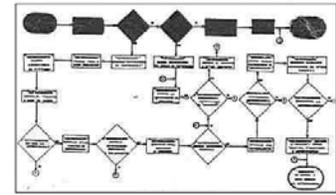
Véase el flujograma del circuito en la página 39.

---

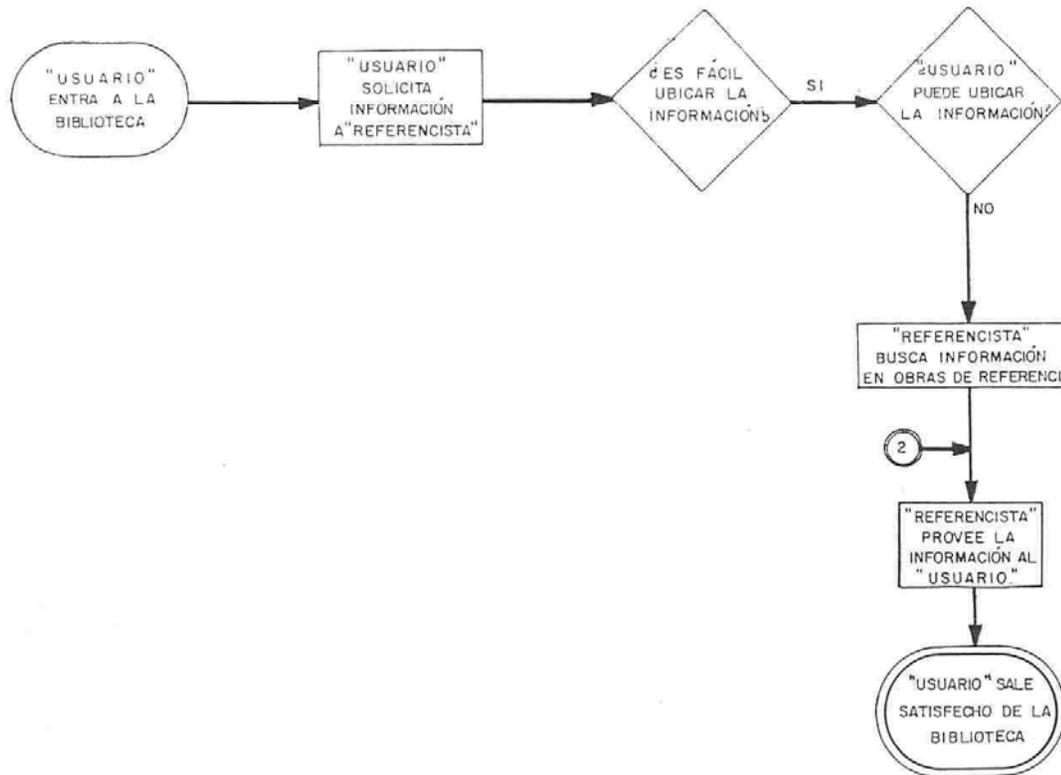
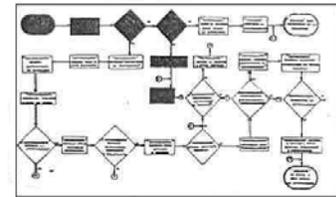
<sup>5</sup> Se usó el término consulta simple para aquellas solicitudes que tienen rápida y precisa respuesta en los materiales de referencia de la biblioteca. Por ejemplo: ¿Dónde nació el Mariscal Sucre? Sin embargo, se señala que la facilidad de localización por parte del usuario depende de su “capacidad” (cultura, educación, familiarización con los libros, etc.) para manejarse en esa situación.

BUSQUEDA DE INFORMACION  
(CONSULTA SIMPLE-AUTOSERVICIO)

CIRCUITO — 1



BUSQUEDA DE INFORMACIÓN  
(CONSULTA SIMPLE - APOYO DE REFERENCISTA)  
CIRCUITO - 2



### **CIRCUITO 3: Consulta de complejidad promedio**

- El usuario solicita una información compleja de ubicar.
- El referencista considera necesario efectuar una entrevista al usuario para precisar el tema o asunto requerido, el nivel de información que necesita y el alcance de la pregunta.
- Una vez precisados los aspectos anteriores, el referencista diseña la estrategia de búsqueda de información, basada en primer lugar en su conocimiento de los recursos que tiene la biblioteca.
- El referencista consulta el catálogo (manual o automatizado) contentivos de los materiales que se encuentran en la biblioteca.
- Si en tales fuentes localiza información referencial sobre materiales que pueden tener lo que se busca, va a las obras directamente, obtiene la información pertinente y relevante y la provee al usuario.
- Si no obtiene allí datos sobre materiales potencialmente proveedores de la información, el referencista consultará otras fuentes, tales como catálogos, directorios, índices, bibliografías, listados y archivo vertical.

Se señala que la información debe ser pertinente y relevante, porque deben hacerse todos los esfuerzos por obtener lo que se busca, de la manera más exacta posible. Esto es, que la información sea adecuada al tema requerido y además sea información valiosa e importante.

- Si por el contrario la información que se obtiene en la propia biblioteca no es adecuada, el referencista deberá contactar a otros servicios de información o a la Biblioteca Nacional para obtener nuevos datos que puedan llevar a la localización de lo que se desea.

Es importante señalar que el referencista debe expresar claramente su necesidad de información y asegurarse de que ha sido correctamente entendido por los otros servicios, a fin de evitar demoras y repreguntas.

Generalmente estos servicios le ayudarán a precisar cuáles otras bibliotecas y/o centros de documentación tienen materiales y libros sobre el asunto o materia que se busca. Esto es, si poseen recursos de la especialidad, para que se justifique el acudir a ellas.

Un segundo paso será necesario: llamar por teléfono o enviar fax preguntando concretamente si tienen lo que se está buscando, pues a menos de que se tenga acceso a bases de datos actualizadas de esas bibliotecas no será

posible saber si disponen del material concreto capaz de aportar suficiente información.

- Si el contacto es positivo, el referencista referirá al usuario a o los servicios previamente contactados.

Véase el flujograma del circuito 3 en la página 42.

#### **CIRCUITO 4: Consulta de complejidad alta**

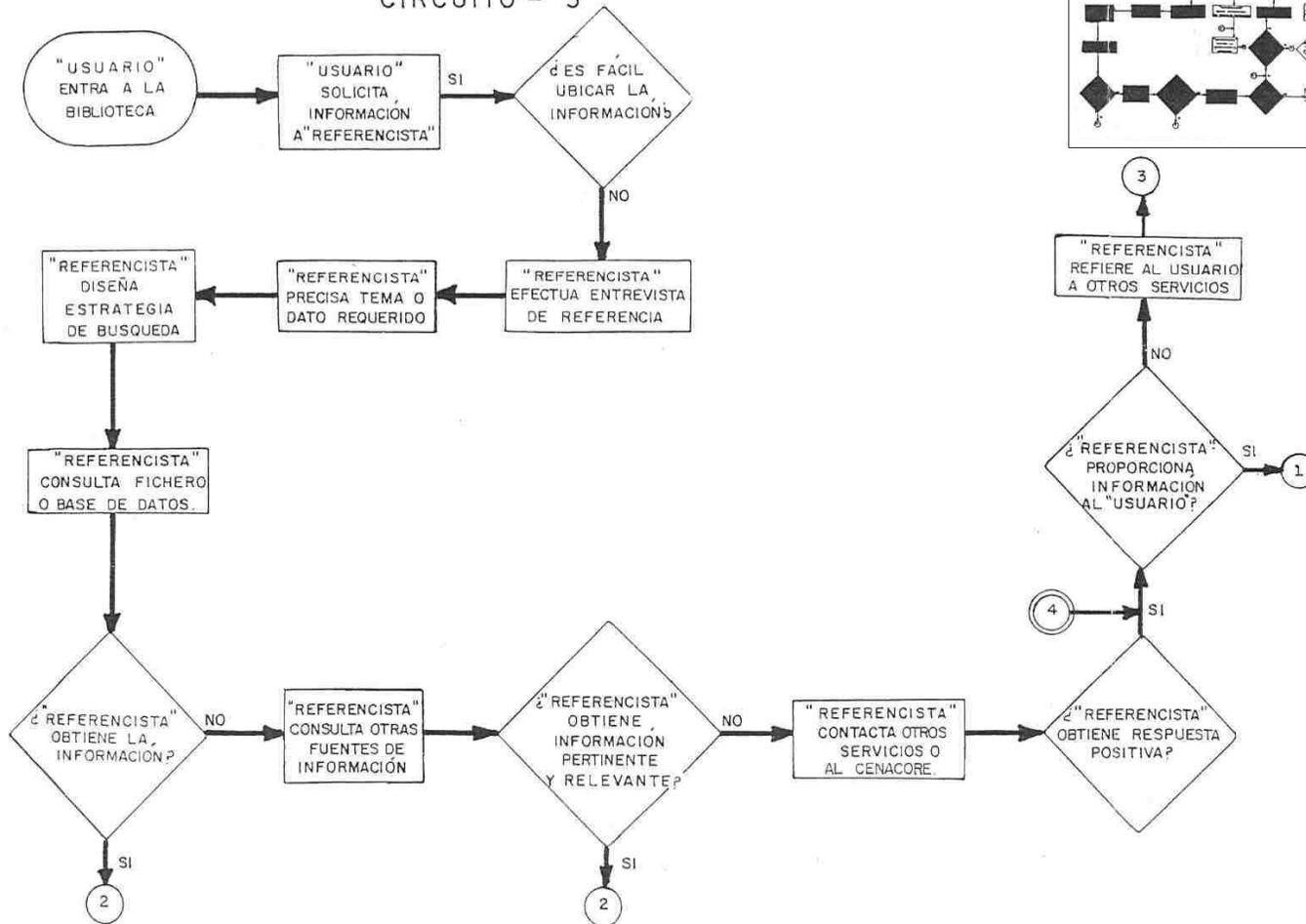
Se obvian las explicaciones correspondientes a pasos de este circuito que ya han sido explicados en el anterior.

- Cuando el referencista no ha podido obtener una respuesta positiva y concreta de servicios externos o de la Biblioteca Nacional, debe tratar de obtener alguna referencia de personas especialistas en la materia o asunto.
- Ello supone que el Servicio de Información y Referencia de las BPC ha estructurado previamente un directorio de especialistas o asesores en diversas materias y que éste pueda ser rápidamente consultado en base de datos, en fichas o en un impreso.
- Biblioteca Nacional debe tener directorio de especialistas, de colegios profesionales, etc., y estar en condiciones de proporcionar esa información rápidamente a las bibliotecas públicas.
- Las bibliotecas públicas deben también conformar sus propios directorios sobre especialistas en materia de alta potencialidad de consulta dentro de sus comunidades.

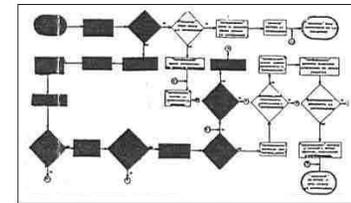
Una vez contactado el especialista pueden suceder tres cosas:

- a) Que él proporcione directamente la información.
  - b) Que proporcione la referencia bibliográfica exacta donde se encuentra la información que se busca.
  - c) Que proporcione referencias acerca de otras personas o materiales bibliográficos que podrían proveer la información que se busca.
- Si se trata de la alternativa “a”, el referencista proporcionará la información al usuario.
  - Si se trata de la alternativa “b”, el referencista buscará el material y se lo proporcionará al usuario o le dirá dónde puede encontrarlo.

BUSQUEDA DE INFORMACION  
(CONSULTA DE COMPLEJIDAD MEDIA /ALTA)  
CIRCUITO - 3



BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DEL SERVICIO DE REFERENCIA



- La alternativa “c” supone que el referencista debe continuar el proceso de búsqueda, ahora en las fuentes señaladas por el especialista. Probablemente encontrará la información o el material que contiene la información y se lo proporcionará al usuario.
- En este punto el referencista debe ya haber agotado todas las posibilidades a su alcance. Sin embargo, hay que partir de la hipótesis de que la información se encuentra en algún lugar, porque realmente es así.

Generalmente en este proceso de búsqueda, el bibliotecario o referencista se va aproximando cada vez más a la información hasta hallarla. A veces es más fácil y corto el proceso; otras veces es más largo y por tanto más demorado, pero siempre se encuentra algo, como mínimo un nuevo dato acerca de donde seguir buscando.

BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN  
(CONSULTA DE COMPLEJIDAD ALTA)  
CIRCUITO 4

BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DEL SERVICIO DE REFERENCIA

