

## **Tema 1.- El servicio de referencia**

- 1.-Definiciones fundamentales y evolución
  - 1.1.- Evolución de la función de referencia
  - 1.2.- ¿Por qué son necesarias las tareas de referencia?
- 2.-Objetivos del servicio de referencia y funciones
  - 2.1.- Tipología de las peticiones de información atendidas por los servicios de referencia
- 3.-Adecuación del servicio a los usuarios
- 4.-Tipología de los servicios de referencia
- 5.-Instrumentos al servicio de sección de referencia: colección de referencia, instalaciones, personal referencista
  - 5.1.-Colección de referencia
  - 5.2.-Instalaciones. La sección de referencia y el mostrador de información.
  - 5.3.-El personal referencista
    - 5.3.1 Los conocimientos del referencista
    - 5.3.2.- Criterios de comportamiento y habilidades
- 6.- Carácter interactivo del proceso de referencia
  - 6.1.- Factores que intervienen en el proceso

### **1.- Definiciones fundamentales y evolución**

#### Función de referencia:

Conjunto de actuaciones llevadas a cabo en un Servicio de información y documentación que tienen por finalidad garantizar al usuario el acceso a la información que precise, bien proporcionándole los datos o documentos adecuados, bien ayudándole y enseñándole a manejar los recursos de información más apropiados.

#### Servicio de referencia:

(Glosario ALA) Servicio de referencia /Reference service/Information service: Servicio de información (bibliográfica); servicio de referencia; servicio de consulta. Asistencia personal dada por los miembros del servicio de referencia a los lectores de una biblioteca que buscan información.

Departamento que, dentro de un sistema de información y documentación, tiene la misión de coordinar y ejecutar las funciones de referencia.

#### Referencista:

Profesional de una biblioteca o centro de documentación dedicado a las tareas de referencia.

#### Usuario:

Cada uno de los individuos que integran la comunidad a la que presta sus servicios un determinado servicio de información y documentación.

#### Obras de referencia:

(UNE 50-113-91) Documento que proporciona acceso rápido a información o fuentes de información sobre una materia determinada.

#### Fuentes de información:

Las fuentes de información constituyen un concepto muy amplio.

Se considera fuentes de información a los materiales o productos, originales o elaborados, que aportan información o testimonios a través de los cuales se accede al conocimiento.

Todo aquello que suministre una noticia, una información o un dato, que en definitiva, pueda transmitir conocimiento, se considera una fuente de información. (jeroglífico, cerámica, cuadro, partitura, fotografía, discurso, libro, tesis, etc.)

También incluye los servicios, como las bases de datos, instituciones y personas.

#### Recursos de referencia:

Concepto más amplio que integra, junto a las obras de referencia, a todas aquellas fuentes de información que, aun sin haber sido planteadas ni diseñadas específicamente para ello, permiten la resolución de problemas informativos atendidos por los servicios de referencia.

#### Proceso de referencia:

Secuencia de etapas que lleva al referencista a atender y, en su caso, resolver el problema de información del usuario.

#### Formación de usuarios:

Conjunto de estrategias desarrolladas por un servicio de información y documentación con el objetivo de dotar a sus usuarios de autonomía de acción en la búsqueda y uso de los recursos informativos-documentales.

Se emplean distintos términos para denominar la actividad consistente en facilitar información a los usuarios. Se habla de servicio de referencia, servicio de información bibliográfica, servicio de orientación, de consulta, de búsquedas

documentales, etc. Pero se ha impuesto el término de referencia que procede del inglés *reference*, que se emplea como sinónimo de consulta.

En algunos manuales se hacía una diferencia entre el servicio de referencia y el de información bibliográfica. La explicación consistía en que estos servicios atendían consultas distintas. Mientras que el servicio de referencia resolvía cuestiones de respuesta inmediata y sencilla (cuya solución estaba en obras de referencia), el servicio de información bibliográfica estaba especializado en ofrecer información más compleja y elaborada, como relaciones bibliográficas o búsquedas en bases de datos.

Esta diferenciación, que apenas se utiliza en la actualidad, puesto que todo tipo de consultas son resueltas por el mismo servicio, es la causa de que todavía hoy se utilice la denominación servicio de referencia e información bibliográfica.

### 1.1.- Evolución de la función de referencia:

#### Cronología

1876	Samuel Green. <i>Personal relations between librarians and readers. American Library Journal.</i> Primera publicación que trata de forma moderna el tema de la interacción usuario-bibliotecario y la necesidad de establecer servicios de atención al usuario en las bibliotecas.
1880s	Melvil Dewey define el <i>reference service</i> como “la asistencia al usuario en la búsqueda de información”
1890s	Primeras actividades bibliotecarias conocidas propiamente como de asistencia a los lectores (EEUU) Se introduce en los currícula académicos de algunas universidades la instrucción bibliográfica (EEUU)
1893	El término referencia adquiere su significación actual en EEUU: proporcionar un servicio de información utilizando la colección o cualquier otro recurso de la biblioteca para resolver cuestiones planteadas por el usuario
1900 ca	Primeras secciones de referencia diferenciadas dentro de las bibliotecas norteamericanas
1930	James Wyer. <i>Reference work: A textbook for students of library work and librarians.</i> Chicago : ALA, 1930 Consolidación del término moderno de servicio de referencia
1931	S. R. Ranganathan. <i>The five laws of library science.</i> Introduce los conceptos de uso y difusión como funciones fundamentales de la biblioteca por encima de la conservación
1944	Margaret Hutchins. <i>Introduction to Reference Work.</i> Chicago : ALA, 1944 Primera descripción de la entrevista de referencia ( <i>reference interview</i> )
1960s	Expansión de los servicios de referencia por todo el mundo Las primeras tareas de conservación dejan paso a las de difusión

	de la información. Implantación de servicios de alerta y edición de boletines bibliográficos
1968	Robert S. Taylor. Question negotiation and information seeking in libraries. <i>Colleges and Research Libraries</i> , 29, (1968), p. 178-194 Primer estudio científico de la entrevista de referencia, entendida como un proceso interactivo entre quien busca la información y el profesional intermediario
1970s	Creciente interés por la metodología de la difusión: impulso a la instrucción bibliográfica de los usuarios
1970-1975	Primeras bases de datos bibliográficas de acceso en línea MEDLARS, ERIC, Chemical Abstracts, Science Citation Index...
1973	Las bibliotecas de la Ohio State University ofrecen el primer catálogo en línea de acceso público (OPAC), todavía muy rudimentario
1981	<i>The retrieval of information in the humanities and the social sciences</i> . Thomas Slavens (ed. Lit) New York : Marcel Dekker, 1981 Obra fundamental, antecedente librario de los servicios FAQs
1985-1990	Primeras fuentes de referencia en soporte óptico
1987	Primeras aplicaciones del correo electrónico en los servicios de referencia de ciertas bibliotecas universitarias norteamericanas
1992	Creación del Ad Hoc Comité on Behavioral Guidelines for Reference and Information Services en el seno de la American Library Association Reconocimiento de la importancia de ofrecer servicios de calidad total a los usuarios
1993	Primeras bibliotecas conectadas a la www

El servicio de referencia, como se concibe hoy, es relativamente reciente, se empezó a desarrollar considerablemente a partir de los años 60.

La propia evolución de la educación y la cultura lo hace posible al aumentar la preocupación por la difusión de los fondos y de la información de los centros en vez de primar la conservación y el almacenamiento de los fondos.

Los servicios de referencia se inspiran en los ideales democráticos de socialización de la cultura, de distribución equánime del conocimiento, trata de potenciar todos aquellos procedimientos de orientación y apoyo al usuario en el uso de los recursos informativos que posee el centro. Se trata de posibilitar no solamente la difusión de la información sino, el aprendizaje acerca de los modos operativos más eficaces de recuperación de información por parte de los miembros de la comunidad.

## 1.2.-¿Por qué son necesarias las tareas de referencia?

La insuficiencia de las colecciones disponibles en las pequeñas y medianas bibliotecas

La complejidad para encontrar información pertinente en las grandes colecciones

La escasa amigabilidad de las herramientas que permiten explotar los recursos informativo-documentales especializados

La discutible eficacia de los criterios catalográficos

Todas estas limitaciones, en el contexto de la hiperinflación informativa que caracteriza nuestra sociedad, exigen de los centros de documentación y bibliotecas reforzar los servicios de referencia para atender rápida, pertinente y eficientemente la gran variedad de peticiones de información susceptibles de poder ser planteadas por los usuarios.

## **2.-Objetivos del servicio de referencia y funciones**

Objetivos

El principal objetivo del servicio de referencia será conseguir que todas las informaciones requeridas sean satisfechas.

Tiene por misión garantizar a cualquier usuario real o potencial del centro, tanto si acude presencialmente como si lo hace de forma remota mediante las redes de comunicación, el acceso a la información que precise, independientemente de dónde ésta pueda localizarse.

Para alcanzar este objetivo se debe contar con espacios, infraestructuras, fondos adecuados, personal especializado y será necesario organizar actividades específicas de formación de usuarios en el manejo de las obras de referencia y demás fuentes de información.

Además, se debe pretender que todas las consultas sean solucionadas satisfactoriamente, lo que implica no solo la posesión de una buena colección de referencia sino también el dominio de los sistemas de consulta de cada fuente de información. Al mismo tiempo, será necesario desarrollar sistemas de acceso al documento cuando la información requerida no se encuentre en la colección propia.

Funciones

Se pueden distinguir varias funciones fundamentales del servicio de referencia:

-Asistencia personalizada para la resolución de consultas tanto de carácter específico o general, búsquedas bibliográficas o obtención de documentos.

-Orientación y ayuda a los usuarios para que obtengan la información por sí mismos.

-Enseñar a los usuarios la utilización de los recursos bibliotecarios y otras fuentes de información. (Formación)

-Estimulación para el uso de los servicios de información

### **2.1.- Tipología de las peticiones de información atendidas por los servicios de referencia**

La sección de referencia se identifica con la realización de una búsqueda de información por parte del documentalista para dar respuestas a las demandas de muy diversa índole.

Tipología de las demandas según Frants y Brush (1988):  
Se pueden establecer dos grandes tipos:

1.-Peticiónes para la resolución de necesidades de información concreta (*concrete information needs*): Se caracterizan por su clara definición con palabras exactas, unívocas ; un solo dato o un documento concreto, si son pertinentes, permiten satisfacer la necesidad informativa ; la relevancia se puede valorar objetivamente ; encontrada la información adecuada, desaparece la necesidad ; pueden ser resueltas con guías, manuales, enciclopedias, diccionarios, atlas

Subtipos:

Preguntas de información general sobre la organización interna del centro (*directional questions*)

Preguntas de respuesta rápida sobre el acceso al catálogo, la ubicación de un documento concreto o la verificación de referencias bibliográficas (*verificative or location information questions*) o sobre fechas, cifras, acontecimientos (preguntas de referencia rápida o *ready reference*)

2.-Peticiónes para la resolución de necesidades de información orientada a problemas (*problem oriented needs*)

Se caracterizan por la indefinición de sus límites temáticos ; la dificultad de expresarla con términos exactos ; es muy improbable que sean resueltas plenamente, incluso con la recuperación de todos los documentos pertinentes del sistema ; la relevancia se valora subjetivamente ; el estudio de los documentos e informaciones pertinentes puede generar nuevas necesidades o la redefinición de la original.

Son preguntas de información bibliográfica propiamente dichas. Para su resolución requieren, normalmente, de la realización de la entrevista de referencia.

Tipología de las demandas según la revisión realizada por Merlo Vega (2000):

Preguntas administrativas y de orientación: sobre los fondos del servicio y modo de consulta.

Preguntas sobre localización de obras que ya conoce el usuario.

Preguntas factuales: un dato concreto, una fecha, un hecho.

Preguntas temáticas: qué documentos posee el centro sobre un tema de interés para el usuario.

Preguntas mutables: el usuario no sabe exactamente lo que necesita y la pregunta se va delimitando con la ayuda del documentalista a través de productos que ofrezca y de preguntas al usuario.

Preguntas de investigación: demandas especializadas que requieren una búsqueda exhaustiva para poder ser resueltas convenientemente.

### 3.-Adecuación del servicio a los usuarios

Cada grupo de usuarios tiene sus necesidades informativas específicas, lo que implica una colección distinta y unos servicios diferentes. Por este motivo, el servicio de referencia variará según las características específicas de los usuarios, estando el centro obligado a adecuar su colección y sus servicios informativos a partir de su tipología.

### 4.-Tipología de los servicios de referencia

Uno de los estudios de sistematización más completos acerca de los distintos servicios de referencia es el realizado por Bopp (Bopp, Richard E. *History and varieties of reference services*. En: *Reference and information services: an introduction*. Englewood : Libraries Unlimited, 1995, p. 3-35), cuyas teorías fueron resumidas por Magán.

Magán divide los servicios de referencia en tres bloques: servicios de información, servicios de formación y servicios de orientación.

<b>Tipo de servicio</b>	<b>Descripción (qué)</b>	<b>Ejemplos (cómo)</b>
Información	Resuelven consultas de los usuarios	Preguntas de respuesta rápida, consultas bibliográficas, obtención de un documento.
Formación	Tratan de educar al usuario en el uso del centro y de la colección de referencia	Formación de usuarios
Orientación	Asesoran al usuario en la elección de una obra o de una fuente de información	Actividades llevadas a cabo por los centros para recomendar o dar a conocer los documentos

Se pueden agrupar los distintos servicios de información que se desarrollan en los centros en virtud de factores diversos. Una propuesta de sistematización de las distintas formas en las que se traduce la información al usuario es la siguiente:

<b>Servicio de referencia o información</b>	<b>Descripción</b>
Consultas de respuesta rápida	Resolución de cuestiones sencillas utilizando obras de consulta de la biblioteca
Consultas bibliográficas	Elaboración de repertorios bibliográficos sobre temas específicos y comprobaciones bibliográficas
Acceso al documento	Préstamo interbibliotecario, fotodocumentación, envío electrónico,

	etc.
Información sobre novedades	Boletines informativos, de adquisiciones, novedades editoriales, etc.
Difusión Selectiva de la Información	Entrega de información sobre novedades según los temas elegidos por los usuarios
Orientación bibliográfica y documental	Guías de lectura, selecciones de documentos, asesoramiento bibliográfico, etc.
Asesoramiento técnico	Preparación de informes y recopilación de información sobre un tema
Formación de usuarios	Uso del servicio, de la colección, etc.

## **5.-Instrumentos al servicio de sección de referencia: colección de referencia, instalaciones, personal referencista**

### **5.1.-Colección de referencia**

La colección de referencia supone aproximadamente el 20% del presupuesto general de adquisiciones, es decir, supone un coste elevado. La causa principal es la necesaria actualización que exige la elevada tasa de obsolescencia de las obras que la componen y por los equipos que requieren algunos soportes de información. (ejemplo: The Europa World Year Book cuesta 165.000 pts los dos tomos)

Para que la sección de referencia sea eficiente se debe contar con una completa colección de referencia, además de tener destreza en el manejo de las mismas. Las fuentes y productos que habitualmente se emplean para resolver las preguntas de los usuarios son:

5.1.1.-Productos del propio centro: Los catálogos, ficheros de autores u obras; dossiers de prensa, boletines y folletos informativos, bibliografías, guías de lectura, fichero de preguntas más frecuentes (FAQ) y cualquier otro producto. El archivo de las consultas que ya fueron respondidas será empleado para ofrecer esas respuestas a nuevos usuarios y para planificar actividades de formación de usuarios. (registro de peticiones)

Cuando las consultas versen sobre alguno de los productos del centro (catálogo, base de datos) el proceso de resolución consistirá en la formación en el uso de dicho producto o en la elaboración de materiales explicativos para el manejo de los mismos.

5.1.2.-Colección impresa del servicio de referencia. Fuentes impresas: son todas aquellas cuyo soporte es el papel, la búsqueda se realiza manualmente. La colección impresa del servicio de referencia está formada, en primer lugar, por obras de referencia. Una obra de referencia es un documento que proporciona acceso rápido a la información. Las obras de referencia no están concebidas para la lectura continúa sino para la consulta puntual. Son obras de referencia : enciclopedias, anuarios, atlas y mapas., clasificaciones,

diccionarios (biográficos, temáticos, glosarios, terminologías, tesauros, vocabularios, diccionarios de lengua), directorios, estadísticas...son fundamentales para resolver cuestiones concretas (datos o hechos).

Además de las obras de referencia y dependiendo de la especialización de la pregunta se emplearán otras fuentes de información como las bibliografías o los índices que son fuentes secundarias (resultado del análisis de las fuentes primarias, proporcionan la referencia al documento, pero no el dato o la información concreta. En todos estos casos los sistemas de consulta dependerán de la obra en cuestión y de la forma en que se tenga organizada la información. Será necesario conocer todos los aspectos relativos al uso de estos documentos y familiarizarse con el manejo de los mismos.

5.1.3.-Colección electrónica. Las fuentes de información electrónicas, sobre todo aquellas que utilizan el CD-Rom como soporte, son de especial interés en los centros de referencia, debido a su capacidad de almacenamiento y a la facilidad para la recuperación de la información. Son válidas especialmente en las consultas especializadas. Los sistemas automatizados de recuperación son cada vez más sencillos de manejar; por lo general, emplean sistemas de consulta intuitivos y permiten el uso de técnicas avanzadas de búsqueda, como los operadores booleanos o el truncamiento. Dada la variedad de softwares de recuperación existentes es necesario que el personal de referencia conozca los que se utilicen en el centro, a fin de encontrar la información más útil en el menor tiempo posible.

Fuentes automatizadas (electromagnéticas): incluye el microfilm, los cd-rom, las fuentes en internet. Requieren el empleo de máquinas para su lectura (lector microfilm, lector de cd-rom; ordenador con navegador). También es necesario el conocimiento de los programas que permiten su consulta.

Entre las fuentes automatizadas destacan **las bases de datos**. Las bases de datos están formadas por grandes depósitos de información muy variada (textos, cifras, imágenes) organizadas en unidades mínimas llamadas registros. Los registros están fijados en un soporte legible por el ordenador. Poseen un programa de gestión documental que se encarga de estructurar y controlar la información para facilitar la recuperación de los registros.

Terminología:

Fichero (file) colección de datos almacenados constituido por una serie de registros.

Registro (record) Unidad completa de información estructurada en campos.

Campo (field) Subdivisión del registro dedicado a un solo ítem o clase de datos.

Formato (format) manera como los registros de un fichero son divididos en campos.

### **Clasificación de las bases de datos:**

En función de su contenido o tema: Científicas, tecnológicas, económico-empresariales, humanísticas, multidisciplinarias.

En función de organismo productor: Gubernamentales, privadas, sin fines lucrativos.

### **En función del tipo de información:**

#### Referenciales:

##### Bibliográficas:

Solo referencias: ISOC, ISBN

Resúmenes: Teseo, Dissertation abstracts international.

Citas: Social Science Citation Index, Journal citation Reports

Alerta: Current contents

Directorios: personas, instituciones, actividades

#### Fuente:

Numéricas: Contienen datos de encuestas o agregaciones estadísticas de estos datos, que se presentan generalmente en forma de series temporales. INE; IVE.

Textuales-numéricas: Combinan en su registro campos con información textual y con otros datos numéricos, como es el caso de los prontuarios de propiedades químicas o físicas de una sustancia.

Textuales: Contiene textos completos de un item informativo, noticias de prensa, decisiones de tribunales de justicia. IBERLEX (BOE); EFE; Barartz.

### **En función del modelo lógico informático:**

Bases de datos RELACIONALES: están basadas en tablas que se relacionan entre sí. Ejemplo de base de base de datos relacional → Access, Filemaker.

Bases de datos DOCUMENTALES: Se emplean en los centros de documentación para representar (descripción física y contenidos) los documentos que se seleccionan para cubrir las necesidades de información de los usuarios.

Pueden ser:

Referenciales (bibliográficas) → remiten, mediante una referencia, al documento que contiene la información.

Fuente o factuales (textuales) → contienen el documento íntegro con su texto completo.

## **Bases de datos documentales en función de su evolución generacional:** (grandes ordenadores)

Primera generación: (sistemas de gestión documental) siguen funcionando tal y como se crearon en los años 60. Se busca por comandos. Requiere el conocimiento del lenguaje de interrogación. Por ello para consultar estas bases de datos se requiere un intermediario entre la base de datos y el usuario=documentalista.

BRS, STAIRS (ibm), BasisPlus, spirs

Segunda generación: (sistemas de gestión documental) interface de búsqueda gráfica, con casilleros correspondientes a los campos, con desplegados. La intermediación entre la base de datos documental y el usuario es menor. Más fácil las búsquedas para el usuario. Algunas permiten la búsqueda experta o en modo comandos que sí requiere un documentalista conocedor del lenguaje de interrogación.

Ejemplos: basisweb, webspirls (incluso winspirls),

Tercera generación: (sistemas de gestión **electrónica** de documentos). Orientado totalmente al usuario final. Interface gráfica y además incorpora el texto completo de los documentos y además permite enlaces a redes. El documentalista pierde el papel de intermediario y pasa a ser un formador. Pero además pierde posibilidades de control sobre la base de datos en el sentido siguiente: la tercera generación no permite generar índices de frases, no está pensado para incluir control de vocabulario propio (hay que idear el modo de incluirlo), no permite guardar búsquedas (o si lo permite debes comprarlo aparte), se pierden posibilidades de búsqueda y posibilidad ordenación variable, se pierde posibilidad seleccionar campos de visualización...

Ejemplos: TOPIC (Verity) ; RW; IdeaSun de BRS

También hay tercera generación para PC's: Inmagic (doc6), Clarity...

5.1.4.-Sistemas basados en las telecomunicaciones. Si la pregunta planteada por el usuario puede ser resuelta con una llamada de teléfono, el envío de un fax o un correo electrónico y la biblioteca no posee en su colección ninguna obra con la que responder la demanda, entonces se aconseja el empleo de estos sistemas de comunicación como una herramienta del servicio de referencia. Estos procedimientos se utilizarán para trasladar preguntas a organismos, servicios de información, empresas, etc., cuando el usuario requiera de ellos información que el centro desconozca: dirección, gestiones, productos informativos, etc.

5.1.5.-Sistemas basados en internet. Internet es una gran fuente de información, de la que el personal referencista podrá valerse a menudo. Los

centros de documentación y las bibliotecas están utilizando esta información como parte de su colección. Para obtener un mejor provecho de estos métodos de información por procedimientos telemáticos es necesario conocer los sistemas de uso y búsqueda de los mismos. Se necesita saber manejar un navegador, conocer los principales directorios temáticos y los más importantes motores de búsqueda.

## **5.2.-Instalaciones. La sección de referencia y el mostrador de información.**

La sección de referencia suele estar situada separada del resto de los fondos, en zonas y estanterías diferenciadas.

Dadas las características de este material, la sección de referencia no debe albergar más que obras actualizadas.

Otro apartado es el punto de atención al usuario. Un servicio de referencia no puede entenderse sin la atención directa y a tiempo completo de un profesional. Este punto de atención conviene que se encuentre cercano a la sección o colección de referencia, así como de los catálogos o los terminales para el servicio de acceso a bases de datos. También se sugiere el empleo de diferentes tipos de mostradores, uno de información para consultas rápidas que pueden ser respondidas por personal auxiliar y otro de referencia para consultas más específicas, mantenido por personal técnico.

Es necesaria la adecuada señalización, ubicación y mobiliario del servicio.

## **5.3.-El personal referencista**

La formación del referencista exige un alto grado de profesionalidad (conocimiento de las fuentes de información, formato más adecuado, modo de acceso o de empleo), un conocimiento adecuado de la propia colección y de colecciones de otros centros de información externos, un nivel cultural elevado, un conocimiento efectivo de las necesidades de los usuarios y de las materias propias de sus áreas de investigación, unas dotes innegables para las relaciones públicas y una formación o reciclaje profesional continuo.

Sin embargo hay determinadas preguntas de los usuarios que son fáciles y habituales y que pueden ser resueltas por personal del centro que no profesional (auxiliares, incluso recepcionistas). Preguntas como horarios, secciones del centro, etc. La solución se encuentra en dos mostradores con indicadores: uno de información general atendido por personal con distinta cualificación para las preguntas habituales y otro para peticiones temáticas y de manejo de las fuentes atendido por el profesional referencista.

El referencista, además de atender y resolver las demandas de referencia e información bibliográfica, debe también confeccionar productos de anticipación como FAQs, guías bibliográficas y de recursos electrónicos, repertorios documentales...

### **5.3.1 Los conocimientos del referencista**

En relación con la rama del conocimiento de su especialización:

- información actualizada sobre las tendencias dominantes
- terminología y recursos terminológicos propios
- autores e instituciones nucleares en la producción de información
- principales bibliotecas especializadas y centros de documentación
- recursos de información especializados

En relación con las fuentes:

- alcance de los recursos informativos
- nivel de cobertura
- estructura y organización semántica de la información
- elementos de ayuda
- herramientas de búsqueda
- disponibilidad y localización

En relación con el usuario:

- fundamentos técnicos para el establecimiento de servicios orientados al usuario
- criterios pedagógicos para dar una formación de usuarios de calidad

En relación con los procesos de búsqueda y recuperación:

- proveedores de documentación
- técnicas de evaluación

En relación con el centro de información:

- fondo documental
- recursos informativos
- servicios
- estructura

### **5.3.2.- Criterios de comportamiento y habilidades**

No es suficiente disponer de unos conocimientos adecuados: el profesional debe tener unas determinadas habilidades que garanticen la resolución de la petición eficiente y pertinentemente y de forma que el usuario aprecie satisfactoriamente su trabajo.

Habilidades técnicas:

- Competencia comunicativa interpersonal con tipos de usuarios diversos

- Capacidad para construir un modelo de los conocimientos relevantes del usuario
- Capacidad de análisis en la valoración de las demandas
- Criterios para valorar la adecuación de una petición a un sistema determinado
- Recursos para redefinir una pregunta inadecuada
- Criterios para modificar la sentencia de búsqueda en cualquier momento del proceso
- Capacidad de aprendizaje continuo

Criterios de comportamiento:

En 1992 la Reference and Adult Services División (RADS) de la ALA creó el Ad Hoc Committee on Behavioral Guidelines for Reference and Information Services, cuyo objetivo es identificar y recomendar las pautas de comportamiento que puedan ser satisfactoriamente valoradas por el usuario en su interacción con el referencista. Fruto de sus trabajos fue la publicación en 1996 de la Guidelines for Reference and Information Services

Algunas recomendaciones:

- mostrar en todo momento disponibilidad y accesibilidad
- evidenciar interés por el problema planteado por el usuario
- no hacer juicios de valor sobre la materia o naturaleza de la pregunta
- hacerle partícipe del proceso de búsqueda
- en caso de orientarlo hacia otro centro, tomar las medidas que le aseguren un tratamiento adecuado

## 6.- Carácter interactivo del proceso de referencia

El proceso de referencia es, esencialmente, un acto comunicacional en el que una persona (el referencista) trata de resolver los problemas informativos de otra (el usuario) utilizando los recursos documentales a su alcance.

### 6.1.- Factores que intervienen en el proceso

- a) Probabilidad de que un usuario con problemas de información se dirija a un servicio de referencia e información bibliográfica para resolverlos:

El problema se plantea en la mente de una persona  
 La persona reconoce que necesita resolver el problema  
 La persona está motivada para buscar la respuesta  
 Toma la decisión de dirigirse a una biblioteca para superar el problema

- b) Probabilidad de que el centro atienda su petición

Factores de comunicación: capacidad de entendimiento usuario/referencista

Factores normativos:

Pertenencia del peticionario al universo de usuarios potenciales

Compatibilidad de la cuestión con el sistema documental

c) Probabilidad de dar una respuesta satisfactoria

¿Existe respuesta para esta pregunta?

Si la hay, ¿podrá darla el referencista? Depende de varios factores

Factores normativos	Aquellos que dependen de la política del Servicio: ¿Qué recursos está dispuesto a invertir el centro para resolver la demanda del usuario→Tiempo ; gastos
Factores de la colección	Disponibilidad de, al menos, una fuente que contenga la respuesta completa y correcta. Disponibilidad de recursos alternativos. Grado de accesibilidad para el referencista. Calidad (estructura, herramientas de interrogación...) de esas fuentes y del conjunto de la colección de referencia
Factores del profesional	Conocimientos de la colección, generales... Competencia comunicacional Compromiso deontológico Eficacia: rapidez, precisión... Formación y reciclaje Experiencia
Factores relacionados con la pregunta	Materia Singularidad Complejidad Estabilidad o variabilidad de la respuesta
Factores del usuario	Posición dentro de la organización Personalidad y actitud Capacidad para entender la respuesta
Factores del entorno	Estrés Salud física y mental del referencista Condiciones medioambientales: temperatura, humedad, iluminación...

Si hay respuesta y el servicio no puede localizarla, ¿qué factores intervienen en la remisión a otro centro?

Disponibilidad del referencista a remitir la pregunta
Grado de conocimiento de las posibilidades y capacidades de otros centros
Disponibilidad del usuario a ser remitido

## BIBLIOGRAFIA

AENOR. UNE 50/113 Documentación e información. Vocabulario. Parte 1. Conceptos fundamentales.

**Frants**, Valery I. ; **Brush**, Craig B. The need for information and some aspects of information retrieval systems construction. *Journal of the American Society for Information Science*, Vol. 39 nº 2, 1988, p. 86-91.

Beumala, Angel ; Mars, M. Dolors ; Ramón, Montserrat ; Tornés, Montserrat. Los servicios de información y referencia en el contexto actual de la biblioteca universitaria actual. *Revista Española de Documentación Científica* nº 1, 1997

Cordón García, José Antonio. Servicio de información y referencia. En: *Manual de biblioteconomía*. Madrid : Síntesis, 1996, p. 268-270

*Glosario ALA de bibliotecología y ciencias de la información*. Madrid : Díaz de Santos, 1988

Magán Wals, José Antonio. Los servicios de información y referencia bibliográfica: situación actual y aprovechamiento de los recursos. En: *Tratado básico de biblioteconomía*. Madrid : Editorial Complutense, 1995

Martín Vega, Arturo. La colección de referencia. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*. Nº 48, 1997, p. 57

Merlo Vega, José Antonio. El servicio bibliotecario de referencia. *Anales de documentación*. Nº 3, 2000, p. 93-126

Moreno Torres, Rosario. El bibliotecario de referencia: técnicas y entorno espacial. En: *Revista Española de Documentación Científica*, nº 3, 1991, pp.287-300

Lancaster, F. W. Consultas de referencia. En: *Evaluación de la biblioteca*. Madrid : ANABAD, 1996

Orera Orera, Luisa. *Manual de biblioteconomía*. Madrid : Síntesis, 1998.

Rollán Malmierca, Agustina. El servicio de referencia y el bibliotecario referencista. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios* nº 51, 1998

Sabor, Josefa E. *Manual de bibliotecología*. México : Kapelusz, 1984

Agradecimientos a Toni Lorenzo

