

LAT-613

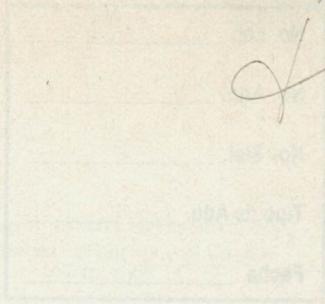
1466

**Curso para Personal  
de Bibliotecas Públicas**

Referencia

**UNIDAD 3 / PARTE 1**

**Instrumento de Apoyo**



No. Lat. 000673

No. Adq. \_\_\_\_\_

No. Sist. \_\_\_\_\_

Tipo de Adq. Donación

Fecha 30. Sept 2011

INSTITUTO VENEZOLANO  
DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS  
LIBRERÍA Y FOTOCOPIADO  
DEL INSTITUTO VENEZOLANO  
DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS

INSTITUTO COLOMBIANO DE CULTURA  
Subdirección de Comunicaciones Culturales  
Sección de Bibliotecas

Centro Regional para el Fomento del  
Libro en América Latina y el Caribe  
"CERLAL"

**CURSO PARA PERSONAL DE BIBLIOTECAS PUBLICAS**

**UNIDAD 3 Servicios a la Comunidad**  
**PARTE 1 Referencia**  
**INSTRUMENTO DE APOYO**

Bogotá, D.E.  
1982

BIBLIOTECA



CENTRO UNIVERSITARIO  
DE INVESTIGACIONES  
BIBLIOTECOLÓGICAS

**Elaborado por**

MYRIAM MEJIA DE GODOY  
BEATRIZ LEON GARDEAZABAL  
MARIA ISABEL CARREÑO MARQUEZ

**Colaboración de**

BLANCA RIASCOS

**Diagramación y Diseño**

MARCELA CASTILLO VASQUEZ

**Asesoría de**

MARGARITA MUÑOZ CARDONA y  
MARY LUZ ISAZA DE PEDRAZA  
De la División de Documentación e Información  
Educativa del Ministerio de Educación de Colombia.

**Responsable del Proyecto**

INSTITUTO COLOMBIANO DE CULTURA.  
SUBDIRECCION DE COMUNICACIONES CULTURALES  
SECCION DE BIBLIOTECAS.  
MYRIAM MEJIA DE GODOY.

**Coordinación Editorial**

JAIME PARDO AVILA

El curso para Personal de Bibliotecas Públicas, es el resultado de un programa de cooperación entre el Instituto Colombiano de Cultura, COLCULTURA y el Centro Regional para el Fomento del Libro en América Latina y el Caribe, CERLAL.

Para su elaboración se tomó como base el Curso Modular de Capacitación para Maestro Bibliotecario, realizado por la División de Documentación e Información Educativa del Ministerio de Educación de Colombia con el apoyo del CERLAL; el Sistema Flexible de Aprendizaje para personal de Bibliotecas Públicas del Banco del Libro de Venezuela, los programas de capacitación de los recursos humanos que para el sector de las Bibliotecas Públicas desarrollan Brasil y México, entre otros.

## LA ESENCIA DEL SERVICIO DE CONSULTA O REFERENCIA

Tomando como base el artículo de Robert Downs: "The spirit of reference service", publicado en: *The Library as a Community Information Center* (1), examinaremos algunos puntos esenciales para el buen desarrollo de un servicio de consulta o referencia en una biblioteca.

Es innegable que durante mucho tiempo, las bibliotecas dedicaron el máximo esfuerzo al procesamiento técnico y a la conservación de sus colecciones, dándole a la difusión de la información en ellas contenida, una relativa importancia.

Obviamente, el concepto se ha modificado y permanece únicamente para los libros raros y curiosos que deben ser protegidos con especial cuidado para garantizar así su conservación.

La modificación de este concepto llevó implícito un cambio de actitud de los bibliotecarios, quienes tradicionalmente creían que la profesión terminaba con la catalogación y la clasificación. Consideraban su trabajo realizado cuando se habían adquirido libros y los habían colocado en los estantes, si alguien deseaba usarlos, allí estaban.

En algunas oportunidades, los bibliotecarios adoptaron una posición aún más extrema: consideraban como algo servil colaborar con los usuarios de la biblioteca. Hacer esto, en su opinión, era comportarse como criados y rebajaba su condición. Si alguna persona iba a la biblioteca en busca de algunas informaciones, eran los libros quienes debían dársela. Usándolos podrían encontrar lo que buscaban.

En realidad, el concepto moderno del servicio de consulta o referencia se origina, en parte, en el enorme auge de las bibliotecas, debido a su crecimiento en tamaño y variedad.

El servicio en sí, era tal vez menos necesario en las bibliotecas antiguas, con sus pequeñas colecciones y relativamente pocas obras de referencia. Y el servicio existe hoy porque es imposible ordenar los libros tan mecánica y perfectamente como para eliminar la necesidad de una ayuda personal. El bibliotecario es el lazo de unión, el puente entre el usuario y el material adecuado.

Se ha calculado que el 95% de los usuarios de una biblioteca no saben exactamente lo que desean o dónde pueden encontrarlo. Sin la ayuda del bibliotecario abandonarían fácilmente la búsqueda.

Alguien ha dividido en tres categorías a la gente que se acerca al bibliotecario en busca de ayuda:

---

1. Downs, Robert. "The spirit of reference service". *The Library as a community information center*, Sep-Oct, 1959. p. 1-11.

- 1) La selecta minoría que sabe exactamente lo que desea, dice claramente lo que está buscando y espera que el bibliotecario lo haga por él.
- 2) Los que no esperan nada del bibliotecario, se disculpan por haberlo molestado y manifiestan una especie de "fiebre" de gratitud ante la más mínima ayuda recibida.
- 3) Los que esperan que el bibliotecario haga todo el trabajo por ellos.

Quien hizo esta clasificación debe haber mirado el mundo con ojos poco amistosos, pero sus definiciones son exactas.

Uno de los trabajos más arduos es descubrir qué es lo que el usuario realmente desea. Y como alguien, un poco exagerado dice: "morirán con su secreto antes de revelárselo a uno". A menudo, está el que inicia sus preguntas muy lejos del tema que desea conocer, y da mil vueltas hasta que llega gradualmente a revelar lo que tiene en mente. Comienza tal vez, preguntando por un atlas mundial cuando lo que realmente desea es saber qué distancia hay entre Caracas y Bogotá.

Veamos algunos ejemplos divertidos: Un usuario deseaba saber si había una lista de los editores de música norteamericana. El bibliotecario trajo consigo una enorme cantidad de libros, incluyendo obras de referencia y publicaciones periódicas sobre música, cuando el usuario le aclaró que todo lo que deseaba saber era la dirección de un conocido pianista.

En otro caso la consulta fue: "Tiene usted alguna información sobre insectos?" La estadística sobre el número de insectos conocidos en el mundo varía de 700.000 a 8.000.000. En forma casual, el bibliotecario descubrió que todo lo que el usuario deseaba saber era exactamente cómo se destruye el gorgojo del algodón.

Otra pregunta que resultó difícil fue la que formuló un joven que preguntó si la biblioteca poseía datos sobre la Facultad de Veterinaria de una determinada universidad. Acostumbrado a dar información comparativa sobre las distintas escuelas, el bibliotecario trató de averiguar si deseaba información sobre el problema académico, los estudiantes, o tal vez los costos. No, nada de eso importaba. Lo que realmente quería era el número telefónico de la residencia para estudiantes que se encontraba al lado.

Uno de los puntos difíciles de resolver y discutidos a menudo, es hasta qué límite debe darse ayuda al usuario. La respuesta habitual es: "depende". El tiempo dedicado a cada usuario depende de la pregunta formulada, de la persona y de sus necesidades. El bibliotecario debe saber distinguir entre la pregunta seria y la trivial, entre la razonable y la que no lo es, entre la posible y la imposible. En el caso de las bibliotecas de escuelas y colegios de nivel secundario y superior, el referencista debe aprender a terminar con la recomendación de fuentes técnicas de información a los estudiantes. Lo que debe hacer es instruirlos en el uso de los elementos de referencia, para evitar hacer el trabajo que el mismo estudiante debe efectuar. Por el contrario, es muy necesario "llevar de la mano" a los usuarios de las bibliotecas públicas que no

posean experiencia en bibliotecas o en el uso de libros. Por otra parte, el siempre ocupado director de una escuela o colegio, o el maestro maduro merecen más tiempo y ayuda que el término medio de la gente.

Todo usuario es acreedor a un mínimo de ayuda cortés y de atención. De ahí en adelante, la atención que reciba estará librada al criterio y sentido común del referencista.

El lema constante de cada referencista es, o debería ser **ayudar a los usuarios a ayudarse así mismo**. Generalmente es suficiente encauzar a los usuarios que buscan un tema específico, hacia las apropiadas y probables fuentes de información y dar más ayuda sólo cuando es evidente que la necesiten.

Hay referencistas que pertenecen al tipo de los que perturban a cualquier persona con quien se ponen en contacto. Se les suele llamar "rebalsadores". Están siempre dispuestos a hacer de más. Embarullan al usuario con material que sobrepasa sus necesidades y nunca saben donde deben detenerse. Acarrean más y más, cuando un simple libro o artículo hubiera sido suficiente. Estos referencistas pierden y malgastan miles de horas por no saber cuando suficiente quiere decir suficiente.

El buen referencista es siempre cuidadoso de que la ayuda dada al usuario no se malgaste por no haber sido comprendida. El mejor trabajo de referencia se perderá si queda una duda en la persona. Es seguro que éste volverá si el material con que se lo ha provisto no le resulta satisfactorio. Otro punto importante que debe ser tomado en consideración es que el referencista no debe ser nunca tan individualista como para no transferir la pregunta que le resulte difícil contestar, a otra persona más calificada, o alguien que conozca mejor la materia, a un especialista. Deben aprovecharse los múltiples recursos humanos que ofrece toda la organización o la comunidad. En un colegio o universidad se puede obtener frecuentemente valiosa ayuda de los miembros de la institución, y en una comunidad no muy pequeña la variedad de profesiones y actividades constituirán un importante recurso con el que se puede contar. Debe saberse quién es el que sabe y qué es lo que sabe.

En este aspecto debe intensificarse la relación entre el bibliotecario y la institución o comunidad a la cual sirve. En las bibliotecas públicas y las escolares el referencista debe poseer una mentalidad comunitaria, es decir conocer los proyectos de los clubes, los programas de los clubes de mujeres, las actividades industriales y comerciales de la zona, los intereses culturales.

Del mismo modo, en las escuelas, colegios y universidades, el referencista debe estar familiarizado con los programas, con los métodos de enseñanza y con los objetivos de la institución. Es fundamental que las relaciones con el cuerpo de profesores sean estrechas; sólo así la tarea de referencia para los estudiantes será efectiva.

Las relaciones cordiales con la comunidad, incluyen, por supuesto, la cooperación con otras bibliotecas. Sus colecciones y su personal puede complementar frecuentemente a los de la propia organización. Los recursos de las bibliotecas especializadas, la biblioteca nacional o provincial, o las instituciones similares,

pueden ser utilizadas mediante consultas telefónicas, correspondencia, préstamos interbibliotecarios, etc.. Como la cooperación es un "Camino de dos manos", se sobreentiende que debe retribuirse siempre que sea solicitada.

Ampliando lo referente a los límites de la ayuda a que tiene derecho todo usuario, una de las tareas más importantes del referencista es la de capacitar en el uso de la colección de la biblioteca. Especialmente en el caso de las bibliotecas de escuelas y colegios, el referencista trata con un público que está asimilando conocimientos y así se le presentarán muchas oportunidades para enseñar a los estudiantes y quizás hasta a los miembros de las instituciones, el manejo de las obras de referencia y otros materiales, logrando así que se independicen en el uso de los mismos y liberen al bibliotecario de numerosas consultas rutinarias.

Durante los últimos años se puso en práctica en una universidad latinoamericana, un programa para instruir a los alumnos en el uso de la biblioteca. Los resultados fueron altamente positivos. El número de preguntas hechas a los referencistas disminuyó considerablemente a medida que los estudiantes aprendían a ayudarse a sí mismos y las consultas realizadas fueron de un nivel mucho más elevado. Más adelante cuando estos estudiantes se trasladaron para estudiar en un nivel superior, se pusieron en claro los beneficios de su capacitación y el mayor aprovechamiento de los recursos de la biblioteca. Debe admitirse que esta instrucción consume gran cantidad de tiempo y la energía de los bibliotecarios y que la mayoría de las bibliotecas disponen de poco material para este tipo de programas. Sin embargo, debe reconocerse que, en general cualquier enseñanza en el uso de los libros y de las bibliotecas que puede ser dada por referencistas, determinará que con el tiempo su trabajo sea menos pesado, más interesante y más eficaz.

Se ha intentado muchas veces definir la tarea de referencia y, caracterizar al referencista ideal. Una buena descripción fue hecha por W.W. Bishop, cuarenta años atrás:

"El referencista es el hombre que está obligado a hacer todas las cosas para todos los hombres, que sin considerar a nada ni a nadie trivial, pasa sus días ofreciendo al heterogéneo público la información que necesite. Traslada la pregunta interesante al especialista, saluda a generaciones de estudiantes... advierte una dificultad, suaviza allá al encolerizado lector, con una observación a menudo justa, es un verdadero intérprete que revela a los que le interrogan qué es lo que la biblioteca posee, es un lubricante que hace que las ruedas giren silenciosa y eficazmente. En sus mejores épocas los estudiantes usan de él, gustan de él y le están agradecidos. En sus días de decadencia no se lo considera más que una pieza útil de la maquinaria. Estas son las claves de su tarea servicial, tranquila, pero nunca pasiva o descuidada, su objetivo es que los libros sean más útiles y más usados".

Con respecto a las "cualidades" que debe poseer un buen referencista, se podría decir muchísimo, pero encontrar el modelo si bien no es imposible, si es difícil.

Lo que si es cierto es que ser un buen referencista es resultado de la experiencia y el tiempo que se haya trabajado en esto, con excepción de aquel referencista

nato que tiene una suma de aptitudes, curiosidad intelectual, amplitud de conocimientos, memoria, intuición, inspiración y amor a la gente, cualidades que un bibliotecario llega a poseer, si es el caso, solamente después de años de servicio.

Considerando las relaciones con el público es necesario señalar ciertos aspectos negativos en la tarea del referencista, que este debe conocer, ya que, salvo que se los trate con tacto y diplomacia pueden llevar a un malentendido, al desagrado o a la irritación del público de una biblioteca. Hay algunos tipos de preguntas que el referencista no deberá ni siquiera intentar contestar, así por ejemplo, algunas preguntas médicas y legales. Sería peligroso para el referencista tratar de diagnosticar una enfermedad consultando una obra de referencia de medicina.

Pero por otra parte, si una persona va a una biblioteca a consultar un diccionario o una enciclopedia médica, es perfectamente legítimo facilitar la obra. Es evidente la diferencia entre ambos casos.

Algo similar ocurre con el individuo que llega a la biblioteca en busca de consejo legal, en la esperanza de ahorrarse los costos de un abogado. Tal vez desee ayuda para interpretar un testamento o cualquier otro documento legal. Aquí una vez más se justifica suministrarle un libro de materia legal, o un trabajo titulado "cómo hacer su propio testamento" pero ahí debe finalizar la tarea del referencista. Del mismo modo si alguien se presenta diciendo que ha sido estafado por el propietario, puede remitírsele a la sección legal para que consulte las leyes que rigen las relaciones de propietario e inquilino. Pero, aconsejar o tratar de interpretar las disposiciones, sería actuar como en los tribunales.

En un colegio o universidad, se puede plantear otro tipo de preguntas engañosas. El referencista, por ejemplo, no debe tratar de interpretar los programas de los cursos. Se debe remitir el alumno al profesor correspondiente y dejar que él explique de qué se trata el curso. Es también entrar en terreno peligroso recomendar libros para hacer repasos, particularmente en fechas cercanas a los exámenes.

Las bibliotecas de colegios y universidades son generalmente menos molestadas por las personas que tienen el gusto de los entretenimientos, o los que participan en toda clase de concursos, (suelen acudir menos a las bibliotecas de colegios y universidades) que a otros tipos de bibliotecas. Sin embargo, no pueden librarse de un cierto número de ellas.

Hace uno o dos años, las secciones de referencia de algunas bibliotecas norteamericanas, fueron invadidas por miles de personas que participaban en un concurso organizado por un periódico famoso. A menudo sucede que el referencista no está informado o no sabe que las preguntas son meros entretenimientos o pertenecen a concursos. Emplea entonces un tiempo considerable buscando la información solicitada. Hay que preguntarse entonces en el caso en que el referencista conozca la finalidad de la pregunta, debe o no perder su tiempo en buscar la respuesta?. Las opiniones difieren. Algunos bibliotecarios piensan que la mayoría de los concursos tienen cierto valor educativo y que ayudando a la gente, tal vez se puede despertar en ella el gusto por las bibliotecas y por una lectura más elevada.

En cualquier caso, las posibles fuentes de información deben ser presentadas al demandante, el cual efectuará la búsqueda por sus propios medios.

Otra clase de preguntas que provoca problemas en el servicio de referencia, es la de las preguntas tontas o triviales. También estas son más frecuentes en las bibliotecas públicas que en otra clase de bibliotecas. Pero lo cierto es que por más absurda o falta de importancia que puede parecer una pregunta al referencista, ésta debe recordar que casi siempre es importante para el que la formula y que la biblioteca no puede negarse a contestar sin dar una explicación.

Hasta aquí hemos tratado aspectos importantes en la tarea de referencia, con excepción de los materiales con que trabaja el referencista. Muchos autores consideran que el referencista debe poseer un "sentido del medio". Existe cierta inclinación entre bibliotecarios carentes de voluntad, sin experiencia o poco capacitados, a limitarse a las obras de referencia de su biblioteca como si fueran los únicos instrumentos que deben utilizar. Después de haber concluido con las enciclopedias, diccionarios y obras de referencia similares, ordenadas alrededor de su escritorio, consideran que su trabajo ha finalizado.

Para un referencista de calidad, estas obras son solo el comienzo. Recurrirán a la colección total de la biblioteca, como si todo formase parte de las fuentes, y si la biblioteca no satisface la respuesta buscada, se dirigirá a otras y aún a fuentes de información no bibliotecarias. Sabe que la información que busca puede hallarse "enterrada" en informes oficiales, números de publicaciones periódicas, diarios, folletos, publicaciones mimeografiadas y otras formas no impresas tipográficamente, en una novela, una obra teatral, un poema, un ensayo o en otras mil partes, ninguna de las cuales está incluida en una colección tradicional de referencia.

Aquí se halla la diferencia entre el referencista rutinario y el de vocación que, dedicado entusiastamente a su tarea, no acepta la derrota mientras cree que la información buscada existe y puede ser hallada. Para él, todo libro, cualquier material de la biblioteca por poco importante que sea, es una fuente de referencia. Un final adecuado para este trabajo es un pensamiento de un bibliotecario francés, escrito hace 200 años. En un escrito titulado "Deberes y cualidades de un bibliotecario" que data de 1780, el abate Jean Baptiste Cotton des Houssayes, escribió "Ni el frío ni el calor, ni sus múltiples ocupaciones, deberán ser jamás un pretexto para eludir la obligación que ha contraído la de ser un amistoso e inteligente guía para todos los estudiosos que lo visiten. Olvidándose de sí mismo y dejando a un lado todas sus ocupaciones, debe conducirlos adelante con cariñoso interés, sintiendo el placer de introducirlos en su biblioteca".

Para terminar, debemos estudiar cuidadosamente el curso que ha de seguir en el futuro el servicio de referencia; para analizar este importante aspecto hemos tomado como base el libro "Notas bibliotecológicas" de Garnetta Kramer. (1)

---

1. Kramer, Garnetta. *Notas bibliotecológicas*. México, Pax, 1966. pp. 122-133.

Ante la continua evolución y la aparición de técnicas cada vez más avanzadas que reemplazan las ya existentes, los referencistas deben mejorar su actividad y unirse a sus posibles competidores cuyas técnicas y habilidades pueden favorecer nuestros propósitos y quienes a su vez pueden beneficiarse con nuestra colaboración, si nosotros contribuimos con un producto atractivo.

Esto se puede resumir en tres puntos:

1. Vigilancia de los objetivos
2. Mejoramiento del producto
3. Cooperación y alianza

Con facilidad el bibliotecario puede llegar a confundir los fines con los medios, convirtiendo las técnicas de trabajo en objetivos, lo cual conlleva el descuido de éstos y el desmejoramiento del producto.

Este producto es la habilidad que poseemos como intermediarios entre el que produce la información y el usuario; pero no somos los únicos intermediarios, también lo son los editores, publicistas, los mismos científicos, etc., que desarrollan esa labor entre los productores y los bibliotecarios.

Para ser mejores debemos revisar nuestras habilidades en tres aspectos:

1. El de la información misma
2. Los medios para obtenerla
3. Las necesidades del usuario

Como la especialización reduciría el campo de acción, el bibliotecario debería saber, por lo menos, lo suficiente acerca de las áreas principales para que pueda moverse con facilidad entre la información y el usuario, interpretar sus necesidades e identificar correctamente el material que las satisfaga.

El segundo aspecto, habilidad para usar los instrumentos necesarios para localizar esa información, es para el bibliotecario la más conocida y a la vez la más confusa.

Los instrumentos cambian continuamente. Nosotros necesitamos ciertas habilidades sin llegar a ser técnicos; lo que debemos saber es la potencialidad del instrumento y la forma de usarlo, necesitándose también suficiente entendimiento de la técnica y terminología para que nuestras contribuciones sean valiosas y comprensibles.

El tercer punto que debe ser mejorado es el contacto con los usuarios del servicio de consulta.

El bibliotecario debe estar alerta, ya que el trabajo no termina cuando se encuentre la respuesta por más completa y exacta que sea; concluye cuando la información tiene significado para el usuario.

Se debe brindar información a los usuarios en todos los niveles para proveerlos con lo que necesitan y estar seguros que obtengan lo que desean en una forma fácil de usar; es decir, ofrecer igual o aún más atención a los usuarios que a los medios.

Actualmente la cooperación interbibliotecaria ha sido desarrollada considerablemente, eliminando las barreras del tipo de biblioteca y de distancia.

Se debe promover mejoramiento en la rapidez de la comunicación de las preguntas y la entrega de los materiales; desarrollar una adecuada y equitativa distribución de costos y resolver el problema de derechos de autor, ya que de esto depende la posibilidad de mandar fotocopias.

Se puede estudiar la forma de transmitir a la biblioteca que hace el préstamo, información más completa acerca del usuario; probablemente esto aumentaría los costos, pero ayudaría a evitar la posibilidad de respuestas erradas con el consiguiente costo en tiempo para el usuario, solo porque la solicitud inicial no fue formulada correctamente.

Si definimos nuestras metas, mejoramos nuestro producto y desarrollamos provechosas relaciones con nuestros colegas en la profesión y fuera de ella, en su próximo futuro, los referencistas podrán encontrarse en una posición más fuerte, segura y dinámica de la que tenemos actualmente; es necesario trabajar para lograr estos resultados; en nuestras manos está el camino que tomará el servicio de referencia.



CENTRO REGIONAL PARA EL FOMENTO  
DEL LIBRO EN AMERICA LATINA



**INSTITUTO COLOMBIANO DE CULTURA**