

MANUAL DE BIBLIOTECOLOGÍA

- ADMINISTRATIVO DO SERVIÇO PÚBLICO, *Manual de serviço*
L. A. S. P., 1946.
SINA, C. V., *Organización de la Biblioteca municipal "Ma-*
rita Cruz", 1946.
Statique du bibliothécaire, 1937.
de bibliología, 1940.
ation work in public libraries, 1927.
M. DE COOPERATION INTELLECTUELLE. PARIS, *Mission sociale*
de bibliothèques populaire, 1937.
La propaganda y el servicio público de bibliotecas en los
946.
Manual del bibliotecario, 1942.
tecas en los Estados Unidos, 1927.
L., *Manuel de la bibliothèque publique*, 193-
lad de una conciencia bibliotecológica, 1947.
YDIA DE, *Esquema de organização da Biblioteca do D. A.*
de biblioconomía, 1943.
le bibliotecnia, 1944.
rganiza una biblioteca, 1942.

SABOR, Josefa Emilia. "El servicio de
referencia." -- p. 189-211. -- En: *Manual*
de bibliotecología para bibliotecarios po-
pulares. -- Buenos Aires: Kapeluz,
1958.

BIBLIOTECA



CENTRO UNIVERSITARIO
DE INVESTIGACIONES
BIBLIOTECOLÓGICAS

CAPÍTULO VIII

EL SERVICIO DE REFERENCIA

QUE SE ENTIENDE POR "REFERENCIA"

El público que concurre a una biblioteca, no está en condiciones, en no pocos casos, de manejarse con soltura dentro de ella ni de indicar con claridad las obras que desea consultar. No bien inicia sus tareas, el bibliotecario debe enfrentar una serie de preguntas, a veces totalmente inesperadas, que son en sí mismas un pedido de orientación y de ayuda. El lector que recuerda vagamente el nombre del autor o el título de la obra que le interesa, el que interroga en forma concreta sobre un dato que no puede localizar, el que solicita se le aconseje un libro sobre un tema determinado, el que no sabe leer un mapa, el que no conoce normas de pronunciación y silabeo, y mil cosas más, constituyen esa parte del público que busca en el bibliotecario una ayuda que excede, con mucho, las tareas puramente técnicas. Allí donde éstas terminan, cuando el libro, ubicado en el estante, está ya listo para la circulación, comienza una serie de actividades de carácter menos mecánico, más humano, que son las que permitirán dar vida a la colección de libros, tender entre las obras y el lector el puente que asegure su utilización con el mayor provecho y en la forma más racional.

Se abre así, ante el personal de la biblioteca, una nueva perspectiva de trabajo, de amplitud ilimitada, que exige en quienes la realicen aptitudes y preparación especiales, así como la aplicación de sistemas y formas de trabajo propias. El conjunto de esta labor se denomina "tarea de referencia"¹, y es la que realiza el bibliotecario

¹ La palabra *referencia* es la traducción impropia, aunque ya muy difundida, de la inglesa *reference*, usada por primera vez en *Free public libraries: suggestions on their foundation and administration*, Boston, American social science association, 1871. El A. L. A. glossary of library terms define la *tarea de referencia* como: "1) Parte de la

o el personal destinado a ello, con el fin de auxiliar al lector en el uso de los materiales propios de la biblioteca y en la búsqueda de información¹.

EL PÚBLICO Y SUS DEMANDAS

Las preguntas que el público formula son, en esencia, de tres clases:

a) Sobre el manejo de los catálogos, uso de formularios, condiciones de préstamo, franquicias y prohibiciones y, en general, la conducta a seguir dentro de la biblioteca y la manera de formular con seguridad y corrección las demandas.

b) Sobre datos concretos que desca conocer, relacionados con las más diversas materias.

c) Sobre nuevas lecturas que debe realizar, sean de carácter creativo, para el aumento de sus conocimientos o para el estudio de un tema de su interés.

LA BIBLIOTECA Y SUS CATÁLOGOS. — El lector que por primera vez concurre a una sala de lectura, debe necesariamente informarse sobre múltiples detalles, que le permitirán aprovechar los recursos de la biblioteca en su más amplio grado y con la menor pérdida de tiempo. Los horarios de funcionamiento, las épocas de clausura, el carácter de pública, semipública o privada, las condiciones de préstamo, la distribución del edificio y los numerosos requisitos y exigencias de la reglamentación interna, deben ser motivo de su conocimiento, para estar así a cubierto de trasgresiones molestas. Las grandes bibliotecas, agobiadas por el sinnúmero de consultas sobre estos detalles, han optado por solucionar el problema con la impresión de pequeñas guías, en las que el lector encuentra todos

tarea bibliotecaria que se ocupa de la asistencia a los lectores en la búsqueda de información, y en el uso de las fuentes de la biblioteca para el estudio y la investigación. 2) La tarea de un departamento de referencia".

¹ El estadounidense Wyer define la tarea de referencia como "ayuda personal, llena de simpatía, para interpretar las colecciones de la biblioteca con fines de estudio e investigación". Su colega Hutchins ha señalado acertadamente la limitación que impone a su concepto la expresión "...interpretar las colecciones de la biblioteca...", ya que el bibliotecario de referencia, en su esfuerzo por prestar un buen servicio, no debe vacilar en recurrir al préstamo entre bibliotecas para ampliar en la mayor medida sus posibilidades de acción. (Cf. WYER, JAMES I., *Reference work, a textbook for students of library work and librarians*, Chicago, A. L. A., 1930, p. 4, y HUTCHINS, MARGARET, *Introduction to reference work*, Chicago, A. L. A., 1944, p. 10.)

los informes generales que le interesan¹. El sistema es recomendable para cualquier tipo de biblioteca, pues una impresión sencilla o a mimeógrafo lo hace poco costoso y, a la vez que alivia al bibliotecario de una tarea pesada, asegura una información correcta y facilita la difusión y el conocimiento de los servicios de la biblioteca.

Los datos que por lo general registran esas guías, son los siguientes:

Plano de la biblioteca; horario, días y épocas de apertura y cierre; normas generales para la admisión; breve historia de la biblioteca; fondo bibliográfico (especialidad, número de volúmenes); personal; distintos departamentos, con ligeras indicaciones sobre los servicios que prestan y los formularios que deben llenarse; servicios especiales.

De todos estos puntos, el más importante es el que se refiere a la actividad de los distintos departamentos, ya que en las páginas dedicadas a los mismos, el bibliotecario tendrá oportunidad de formular rápidas pero fundamentales indicaciones sobre el manejo de los catálogos y la forma de hacer las consultas.

Como se ha dicho, si la biblioteca puede imprimir el pequeño manual destinado al lector, buena parte de la tarea elemental de referencia queda eliminada. Sin embargo, hay un aspecto de esta actividad menor que la guía no soluciona totalmente: la consulta correcta del catálogo y de los libros.

Si bien los catálogos, ya que están destinados a su utilización directa por el público, no presentan dificultades de manejo extraordinarias, y tienen además la ventaja de una uniformidad de criterio que les asegura el uso correcto de las normas, plantean a los lectores dudas y problemas que el bibliotecario está obligado a resolver. En este sentido estará siempre dispuesto a responder a las consultas que puedan ser formuladas, y más aún, exhortará al lector a quien note desorientado o indeciso a pedir las explicaciones que considere necesarias. De esta manera logrará, por una parte, aleccionarlo en la consulta correcta y provechosa de los catálogos, y por otra despertará en el mismo el respeto por una tarea que comprueba no es fácil y está realizada con un criterio riguroso. Estas dificultades se hacen doblemente notorias en los catálogos por materias, para

¹ Entre nosotros puede consultarse, como ejemplo, *¿Conoce usted la Biblioteca nacional de aeronáutica?*, publicado en 1947 por la Biblioteca de la Secretaría de Aeronáutica.

cuya comprensión y buen manejo extremará el bibliotecario la atención al lector.

Este constante comentario sobre los catálogos, que se produce entre el bibliotecario y los lectores, permitirá el establecimiento de un lazo de unión entre el público y los catalogadores. El riesgo más grande que éstos corren es el de su falta de conexión con los lectores, para quienes, en definitiva, trabajan. Su falta de contacto con los mismos les oculta, a la larga, las dificultades que plantea el manejo de las fichas que ellos redactan, la conveniencia de insistir o no en un criterio determinado, la necesidad de dar una mayor o menor importancia a ciertos temas en la clasificación, y mil problemas más, regulados por la categoría del público al cual sirve la biblioteca, y no pocas veces por los hechos y problemas que repentinamente atraen la atención general. El puente de unión que pondrá a los catalogadores a cubierto de ese aislamiento, es el bibliotecario en ejercicio de tareas de referencia. Él será quien, en definitiva, emplee la experiencia que le proporciona su ayuda a los lectores para rectificar y aconsejar a los catalogadores y clasificadores, y será su mejor y más justiciero crítico.

No es difícil comprender, entonces, por qué se aconseja que el escritorio del bibliotecario de referencia esté ubicado cerca del catálogo, y aquél deberá estar atento para auxiliar personalmente, o por medio de algún ayudante, a los lectores que se hallen en dificultades.

Queda aún por considerar un aspecto en esta ayuda primera y elemental del público: el manejo de los libros mismos.

Así como el bibliotecario de referencia es el más indicado para solucionar las dudas que pudieran suscitarse en la consulta de los catálogos, así lo es también para las que surgen de un manejo inadecuado de los libros. Puede parecer exageración que buen número de lectores necesite que se los asesore sobre la forma de utilizar correctamente una obra, pero cualquier bibliotecario con experiencia puede atestiguarlo. El empleo de un índice que abarca varios años de una publicación periódica, de un volumen complementario de diagramas, una forma particular de alfabetización, la indicación oportuna de una tabla de abreviaturas o de una fe de erratas, son detalles que pueden ahorrar largas horas de trabajo al lector. En la mayoría de los casos, el bibliotecario de referencia actuará a requerimiento del propio interesado, pero en no pocos su sagacidad le indicará al novel, al estudiante, al lector ocasional, que necesitan una ayuda que a menudo no reclaman.

DATOS CONCRETOS SOLICITADOS POR EL LECTOR. — Este segundo grupo de preguntas de referencia comprende los datos que los lectores piden al bibliotecario para solucionar sus dudas, responder a alguna tarea escolar, informarse sobre algún punto de interés o simplemente para satisfacer su curiosidad.

Estas preguntas, las más típicas entre todas las de referencia, se formulan sobre las más variadas clases de materias, y ponen a prueba la preparación y sobre todo la perspicacia y sentido de orientación del bibliotecario. El lector que se acerca a preguntar qué es un batracio, o los datos biográficos de Sertorio, o quién descubrió la vacuna antitetánica, o dónde están ubicadas las minas de carbón de la República Argentina, obliga al bibliotecario a una gran gimnasia mental, y sobre todo exige de él condiciones y saber más que medianos. Lógicamente, el bibliotecario de referencia no puede saberlo todo, pero deberá estar preparado para salir airoso de la prueba y no defraudar al lector, eliminando así su desconfianza y evitando que se aleje de la biblioteca.

Lo primero que se comprende claramente es la imposibilidad de que el bibliotecario tenga pareja competencia en todas las especialidades a las que pertenecen las distintas preguntas que le formula el público. Por eso su problema no es en esencia *saber*, sino *saber dónde encontrar* los datos que le son solicitados. Para ello debe reunir algunas condiciones:

a) Tendrá conocimientos suficientes sobre materias generales y además cierta curiosidad natural, que lo lleve a informarse, por propia inclinación, sobre hechos y cosas del acontecer diario, las conquistas de la ciencia, las manifestaciones de la literatura y de las artes.

b) Conocerá a fondo los elementos de información, que le permitirán realizar búsquedas y rastreos, en procura de los datos solicitados.

c) Poseerá una inteligencia media, agilidad mental, y sagacidad para encontrar rumbos y caminos allí donde otros darían por terminados sus esfuerzos o considerarían acabada toda posibilidad de éxito.

Es necesario señalar ahora el carácter e intensidad de la acción del bibliotecario de referencia cuando afronta el problema de responder a una pregunta de tipo informativo realizada por un lector. ¿Cuál es la forma correcta de proceder? Dos posibilidades se le ofrecen en tales circunstancias: o que el bibliotecario haga por sí mismo

la búsqueda y respuesta en forma directa, lisa y llana a la pregunta, o que enseñe al lector a realizar esa búsqueda y a encontrar la respuesta.

El primer criterio sólo es admisible cuando la edad, el nivel mental del solicitante u otras circunstancias especiales no permiten ni aconsejan poner en sus manos la fuente misma de información; pero la segunda posición es la verdaderamente racional, pues con ella el bibliotecario habrá contribuido a poner al lector en el camino de la autonomía en el estudio. En efecto, el trabajo de referencia se apoya, principalmente, en el concepto de que el bibliotecario no debe realizar por sí solo toda la tarea que lleva al hallazgo de la noticia buscada, sino que, cumpliendo una misión didáctica, debe tratar de poner a los lectores en condiciones de manejar por sí mismos los elementos que han de permitirles realizar sus estudios y sus investigaciones. Que el público alcance, en la medida de lo posible, independencia en la tarea de informarse, debe ser uno de los puntos de mira de la biblioteca, y por ello la tarea de referencia debe dirigirse principalmente no a responder en forma inmediata a la consulta, sino a enseñar cómo se alcanza la respuesta. Por eso el bibliotecario estadounidense Bishop ha dicho, con justa razón, que *la tarea de referencia no es estudio, que eso lo hace el lector; es ayuda en la investigación, pero no la investigación misma; es fundamentalmente, auxilio al lector, no realizar la tarea del lector*¹.

NUEVAS LECTURAS. — Queda, por fin, el último tipo de consultas de referencia: el lector que solicita una lista de libros para leer.

Las listas de libros para leer pueden ser peditas con distintos fines: para ampliar conocimientos, para responder a exigencias de programas de estudio, para realizar lecturas generales de información o recreativas.

Este tipo de servicio presupone para el bibliotecario una gran responsabilidad, e insume mucha parte de su tiempo. La responsabilidad resulta del hecho de que una lectura inoportuna puede llegar a ser francamente perjudicial para el lector, y además de la seria dificultad en que se halla el bibliotecario para decidir en todo momento qué es lo que conviene aconsejar.

Los libros tienen un valor que podríamos denominar absoluto, y que es el que resulta de sus méritos intrínsecos, sin hacer ninguna otra clase de consideraciones. Pero los libros tienen además un valor

¹ Bishop, W. W., *The back of books*, Baltimore, Williams and Wilkins, 1926. Cit. en WYER, op. cit., p. 5.

relativo, determinado por el eco que provocan y las reacciones que despiertan en quienes los leen. El mismo libro puede así, independientemente de sus valores, ser benéfico o no, inocuo o malsano. La edad del lector, el sexo, su estado físico, mental y psíquico, su grado de información, su madurez espiritual, son factores que influyen definitivamente sobre la oportunidad de las lecturas, y el bibliotecario deberá tener muy en cuenta todas esas consideraciones antes de lanzarse a dar un consejo o hacer una recomendación¹.

Ha llegado ahora el momento de preguntarse con qué materiales debe contar el bibliotecario para realizar sus tareas de referencia, a qué obras recurrirá en busca de ayuda y auxilio, es decir cuáles son sus elementos específicos de trabajo.

LOS MATERIALES DE REFERENCIA

Los materiales que el bibliotecario usa en las tareas de referencia son de dos clases: los de referencia propiamente dichos, y aquellos a los cuales se recurre en forma accidental.

LAS OBRAS DE REFERENCIA. — Los materiales de referencia propiamente dichos, se denominan con la expresión genérica *obras de referencia*, y son de carácter bibliográfico. De ellos puede decirse que han sido ideados y realizados con el fin de servir para las tareas de información, ya sea proporcionando directamente los datos requeridos, ya remitiendo a otras obras, en las que pueden hallarse dichos datos. Son las enciclopedias, diccionarios, repertorios bibliográficos, bibliografías, catálogos, anuarios, almanaques, guías, estadísticas, índices, etc. Estas obras forman la colección de referencia de una biblioteca, y deben estar a la mano del bibliotecario para consultas rápidas. Por esto se las debe concentrar en una estantería, junto al lugar en que él se halla. Además, los lectores deberán poder llegar hasta ellas libremente, sin restricciones ni formularios previos, a fin de poder consultarlas directamente cuando estén en condiciones de hacerlo, sea porque llegaron a la biblioteca con práctica suficiente para ello, sea porque el propio bibliotecario los inició en las peculiaridades de su manejo.

¹ Sobre este tema se encontrará material muy interesante en JAVIER LASSO DE LA VEGA, *Cómo se hace una tesis doctoral*, capítulo VIII, San Sebastián, Editora Internacional, 1947, y en *¿Qué es la psicología bibliográfica?* En: *Universidad*, Santa Fe, Universidad Nacional del Litoral, v. 14, p. 249-68, 1943. (Capítulo primero abreviado del libro *Introducción a la psicología bibliográfica*, por NICOLÁS ROUBAKINE, t. I, p. 9-78, París, J. Povolozky y Cia., 1922. Traducción de Marta E. Samatán.)

EL FONDO BIBLIOGRÁFICO GENERAL. — Pero además de estas obras, la biblioteca posee muchas otras que, sin pertenecer a ninguno de los tipos indicados, pueden prestar auxilio cuando se debe responder a una consulta o aconsejar una lectura. Se trata de los libros, folletos y periódicos que constituyen el fondo mismo de la biblioteca, y de los que el bibliotecario se sirve a medida que los necesita. Si un lector hace una consulta de carácter histórico, la mejor forma de responder quizás sea para el bibliotecario el recurrir a un libro de historia, que no es de referencia, pero que en ese momento cumple las funciones de tal. Cuando estas obras generales llegan a ser de uso continuo —por ejemplo una historia universal, una antología poética, una colección de manuales, etc.— deben incorporarse al material de referencia, y si su uso constante por el público aconseja mantenerlas además en el fondo general, se tratará de duplicar los ejemplares, para que puedan prestar con eficiencia ambos servicios.

LOS MATERIALES ESPECIALES. — Además de los materiales bibliográficos —libros, folletos, periódicos— que son la parte vital de la colección de la biblioteca, ésta suele disponer de otros, los llamados "materiales especiales" o "materiales audiovisuales". Son las láminas, mapas, planos, cuadros, *films*, discos, diapositivas, textos y partituras musicales, etc. El departamento de referencia también los utiliza —en especial los mapas— cuando lo exigen sus tareas.

Considerando la existencia de las obras de referencia y el auxilio que el departamento puede pedir a los demás elementos con que cuenta la biblioteca, Wyer ha hecho una división de los materiales de la biblioteca, con miras a una tarea de referencia, en tres grandes grupos: el ala derecha, el ala izquierda y el centro. El ala izquierda está constituida, para él, por las obras de referencia; el ala derecha, por aquellas más alejadas de éstas, y que son generalmente las menos requeridas para auxiliar al departamento: las obras literarias; por fin, el centro, que está formado por todos aquellos materiales que no perteneciendo ni a una ni a otra, son utilizados constantemente por el referencista, para que lo ayuden en su labor: obras científicas, históricas, de crítica, etc.

De acuerdo con las palabras de Wyer, la tarea de referencia se nos presenta así apoyada sólidamente sobre el ala izquierda de la biblioteca, disponiendo de materiales especialmente dirigidos a facilitar su trabajo y seleccionados expresamente para el mismo. Pero, por otra parte, la vemos requerir constante ayuda al núcleo central, al corazón de la biblioteca, a buena parte de su fondo bibliográfico

y de sus materiales especiales, y por fin recurrir, en menor número de oportunidades y más raramente, a la colección de obras literarias que completa el fondo bibliográfico general.

LAS FUENTES DE INFORMACIÓN DEL BIBLIOTECARIO

Para poder prestar un servicio eficiente, el bibliotecario debe conocer a fondo la biblioteca, y en especial las obras de referencia con que debe trabajar. Su estrecha vinculación con el catálogo y sus relaciones con catalogadores y clasificadores serán la mejor escuela para conocer el fondo bibliográfico. Respecto a lo segundo, deberá estudiar en detalle las obras específicamente destinadas a su trabajo, no sólo para poder obtener de ellas el mayor provecho posible por medio de un manejo correcto, sino también para poder enseñar a consultarlas a los lectores.

Se ha dicho muy acertadamente que un bibliotecario que no sabe utilizar las obras de referencia puede disminuir en un buen porcentaje la eficiencia de la mejor colección. Y Mudge, refiriéndose a este problema, dice: "El elemento más importante en la formación de un departamento es una colección de libros de referencia adecuados y al día, y la cualidad más importante de un bibliotecario de referencia es el conocimiento de esas obras y la experiencia que le permitirá usar el libro indicado en el momento oportuno, siguiendo el camino más conveniente. Poseer los libros que convienen, y saber usarlos, son los dos puntos en que se apoya el éxito de un departamento de referencia, y ciertamente que lo segundo no es menos importante que lo primero"¹.

¿En qué forma procederá el bibliotecario de referencia para poder elegir los libros que más convienen, y saber usarlos? La selección de tales obras y su uso correcto marchan estrechamente unidos. Y esto ocurre así por la razón de que no es posible abrir juicio sobre una obra si no se la conoce minuciosamente, y porque el estudio detallado de la misma es el mejor —si no el único— camino para usar la obra correcta y provechosamente.

REPERTORIOS DE OBRAS DE REFERENCIA. — Ante todo, es necesario saber dónde ha de informarse el referencista sobre las obras que interesan a su especialidad; dónde ha de conocer otras opiniones, a menudo más autorizadas que la suya, sobre la conveniencia o no

¹ MUDGE, ISADORE GILBERT, *Guide to reference books*, Chicago, A. L. A., 1936, p. 8.

conveniencia de su adquisición, adónde, en fin, podrá recurrir para realizar la selección de los materiales a adquirir.

Ocho son las fuentes en las cuales el bibliotecario de referencia podrá encontrar informaciones de interés¹. En primer lugar, en los repertorios de obras de referencia, compilados para informar sobre la materia. Entre ellos ocupa un lugar preponderante el libro *Guide to reference books*, de Mudge, excelente obra de consulta, en la que aparecen las fuentes más importantes a que puede recurrir el bibliotecario en cualquier especialidad, y se citan y analizan las principales obras de referencia. Este libro, cuya sexta y última edición apareció en 1936, se ha mantenido al día, aunque no en forma tan completa y valiosa como el original, mediante sucesivos suplementos, que en número de cuatro registran los más importantes trabajos aparecidos entre los años 1937 y 1946.

No menos valioso, aunque no tan accesible, por razones de lengua y por la dificultad de adquisición, es el *Handbuch der bibliographie*, de Georg Schneider, cuya última edición, totalmente renovada, apareció en 1930. Junto a ellos puede figurar, sin desmedro, *Reference books*, del inglés John Minto, más especializado en obras históricas y en autores ingleses que los anteriores, y complementado por un suplemento que lleva la obra hasta el año 1931.

Franz Calot y Georges Thomas, con su *Guide pratique de bibliographie* nos ofrecen un ensayo de iniciación bibliográfica, según la definición de sus propios autores. Esta obrita, segura y bien documentada, presenta la ventaja de un interés especial por la producción francesa, y en general de los países latinos, completando así la información preterentemente anglosajona y germánica de las fuentes anteriormente citadas.

La American Library Association publica desde el año 1930, trimestralmente, la guía crítica en curso más importante para la especialidad, el *Subscription books bulletin*, en el que se analizan las obras de referencia de lengua inglesa que salen a la venta, haciendo de cada una de ellas una crítica profunda, extensa e imparcial, libre de toda influencia editorial o librera, y en la que los artículos laudatorios alternan con los de la más severa condenación. Es un elemento de la mayor utilidad para el conocimiento y elección de las obras de referencia, no sólo por la autoridad de quienes firman sus críticas, sino por la minuciosidad del análisis y porque la frecuencia

¹ Los principales elementos de información se hallarán citados, en forma completa, en el Apéndice I.

de su aparición asegura un conocimiento bastante rápido de las últimas novedades.

La obra de Hirshberg, *Subject guide to reference books*, y la editada por Karl Brown, *A guide to the reference collections of the New York Public Library*, ofrecen, junto a una información interesante, un auxilio de otro tipo. No se trata aquí de listas clasificadas de obras de referencia, ni de un texto en que se las analiza. Nos encontramos frente a dos guías en las que, más que dar una serie de títulos, ha interesado hacer sugerencias sobre la forma misma de prestar auxilio a los lectores en las distintas especialidades, teniendo como punto de mira redactar un elemento de trabajo útil no sólo como fuente de información, sino también de enseñanzas para el trabajo mismo. La obra de Hirshberg, modesta y por momentos con defectos notables, proporciona referencias para las distintas especialidades que pueden haber en una biblioteca. En el segundo caso, la guía se refiere a las colecciones de obras de referencia que se hallan en las distintas secciones de la Biblioteca Pública de Nueva York, y al aprovechamiento y utilización de las mismas.

CATÁLOGOS ESPECIALIZADOS. — El segundo grupo de fuentes que pueden ayudar al bibliotecario a resolver su problema de información, está constituido por los catálogos de los departamentos de referencia de las grandes bibliotecas. En este campo citaremos los más importantes, a saber: el del Museo Británico, de Londres, *List of books forming the reference library in the reading room*, y el de la Biblioteca Nacional, de París, *Répertoire alphabétique des livres mis à la disposition des lecteurs dans la salle de travail des imprimés*, ambos de 1910.

OTROS ELEMENTOS DE INFORMACIÓN. — En tercer lugar, el referencista recurrirá al auxilio de las revistas especializadas en bibliotecología, y a las publicadas por editores, cámaras del libro, etc., donde estas obras suelen aparecer registradas con alguna preferencia, en unos casos por la importancia de la obra misma, en otros por ser producciones de gran aliento intelectual y editorial. Estas publicaciones periódicas adquieren especial importancia en los países como el nuestro, donde la información bibliográfica no ha sido aún organizada, y en el que sólo en forma esporádica y a menudo deficiente llegan a conocimiento del bibliotecario las novedades en la materia.

Los boletines que editan las bibliotecas para informar sobre el material que ha ingresado en ellas y las fichas impresas que se re-

ciben en canje o por compra constituyen la cuarta fuente de información, uniéndose aquí al valor del dato el de saber en qué biblioteca se halla la obra, para poder consultarla o solicitarla en préstamo, si se deseara estudiarla, o si la biblioteca no estuviera aún en condiciones de adquirirla.

Los avisos, revistas y catálogos de librerías y anticuarios, junto con las crónicas periodísticas, son también fuentes de información, que si bien no agregan mucho en cuanto a la seguridad de los juicios, y hasta ofrecen el peligro de su parcialidad, sirven como índices informativos para el conocimiento de no pocas novedades que de otra manera podrían no llegar nunca al bibliotecario.

Por fin, las propias solicitudes de los lectores y las donaciones y novedades que ingresan directamente en la biblioteca serán también fuente, aunque menor, de datos de utilidad.

Este sinnúmero de elementos pondrán al bibliotecario de referencia en condiciones de informarse de la publicación, y en no pocos casos del valor de las obras de su interés. Ha llegado para él el momento de hacer sus observaciones propias, de emitir, por la observación directa, su juicio. Para ello necesitará conocer a fondo la obra que ha llegado a la biblioteca, o que piensa adquirir. De ese estudio surgirá, también, la posibilidad de manejarla correctamente y de estar en condiciones de enseñar ese manejo a los lectores que se acerquen a su sección.

EL ESTUDIO DE LAS OBRAS DE REFERENCIA

El estudio y la valoración de las obras de referencia supone en quien los realiza buenos conocimientos de tipo general, o en la especialidad a que se refiere la obra misma, aptitudes intelectuales para estimar el valor de una obra de referencia, y además, informaciones relacionadas con su aspecto material.

No bien el bibliotecario tenga ante sí la obra en estudio, comenzará por el conocimiento de su portada, en la que analizará los siguientes elementos:

LOS ELEMENTOS DE LA PORTADA. — a) *El título.* — Este indica, por lo general, la amplitud de la obra y la extensión de su contenido. La *Bibliografía de la imprenta en Santiago de Chile, desde sus orígenes hasta febrero de 1817*, de José Toribio Medina, tiene un título suficientemente explícito como para dar una idea bastante clara

sobre su contenido. Pero esta situación no se repite en todos los libros de referencia; así la *Biblioteca hispanochilena (1523-1817)*, del autor ya citado, cuyo título no indica que sólo incluye obras de chilenos y de españoles que escribieron en Chile, y que fueron impresas fuera de este último país, sea en Europa, sea en otra parte de América.

En algunas ocasiones, el subtítulo es lo suficientemente aclaratorio, pero en otras puede no ocurrir así, o faltar totalmente.

En lo que respecta al título, el bibliotecario estará en guardia contra dos formas comunes de engaño, que tienen por finalidad inducirlo a adquirir obras que pueden no ser de valor e interés, o duplicar innecesariamente adquisiciones ya realizadas: 1) los títulos semejantes a otros ya consagrados, que al amparo de una similitud que a veces no se descubre al primer golpe de vista, pretenden asegurar la venta de la obra; 2) la traducción de la misma obra a distintos idiomas con títulos diferentes, sin indicar en ningún caso que se trata siempre de la misma.

b) *El autor.* — En muchas ocasiones, el solo nombre del autor es, por sí mismo, una garantía de seriedad, como ocurre en los ejemplos citados más arriba. En otras, la lista de títulos y cargos que suele acompañar su nombre en la misma portada ayuda a su identificación y a formarse un juicio sobre sus merecimientos. En caso de considerar que los datos reunidos no son suficientes, deben consultarse repertorios biográficos, y cualquier fuente seria.

Es común explotar en las obras de referencia un nombre consagrado, con el doloso objeto de acrecentar el prestigio de la obra. En especial, en los libros escritos en colaboración y con un editor intelectual responsable, algunas figuras de gran significación o de figuración en las ciencias y en las letras suelen ser sorprendidas en su buena fe, y prestan su apoyo a obras que convierten la mención de su nombre en una verdadera superchería. Consejeros del tipo del *Subscription books bulletin* suelen ser la ayuda más eficaz en estas difíciles ocasiones.

c) *El editor.* — La confianza que pueda despertar en el bibliotecario una obra de referencia cuyo estudio afronta, y que ha sido escrita por un autor que le ofrece motivos para confiar, suele estar en relación directa con la que le merezca el editor comercial de la misma. En el caso de los libros de referencia, las dificultades para identificar a los editores suelen no ser muy grandes, ya que este tipo de obras es generalmente lanzado al mercado por empresas económi-

camente fuertes y que tienen asegurada la amplia difusión de cuanto producen. En consecuencia, es fácil que resulten ampliamente conocidas, y por la misma razón, el bibliotecario reaccionará con desconfianza ante cualquier intento de ocultación del verdadero editor. No se dejará engañar, tampoco, por la gran difusión de un nombre editorial, que puede corresponder a una organización económicamente poderosa, pero sin los suficientes recaudos morales, capaz de prestar su nombre y sus posibilidades de difusión a empresas que no representan más que una posibilidad de buena colocación en el mercado.

d) *La fecha.* — Es éste uno de los datos más importantes en la estimación de las obras, ya que, por ejemplo, no puede considerarse desde un mismo punto de vista ni ser utilizado con los mismos fines un diccionario de la lengua publicado en el siglo XVIII, que otro editado en el siglo XX. Para ponerse a cubierto de cualquier engaño, intencional o no, por parte de los editores, el bibliotecario revisará cuidadosamente la obra y consultará todas aquellas partes de la misma en la que puedan aparecer fechas indicadoras de su antigüedad: el pie de imprenta, el *copyright*, el prólogo, el colofón, y hasta la fecha de edición de los títulos citados en las bibliografías.

EL ANÁLISIS INTERNO. — Terminado el estudio de la portada, se pasará al análisis del contenido mismo de la obra.

e) *El prefacio.* — Es ésta la parte del libro en que el autor expone con amplitud el fin que se ha propuesto, el plan de la obra, las limitaciones de ésta, la profundidad y extensión del tema, las instituciones y autoridades a quienes ha recurrido en busca de crítica y consejo. Puede afirmarse, sin temor a exageración, que la lectura del prólogo es indispensable para la estimación de la obra, el conocimiento de su contenido y su manejo correcto. Si el prólogo del *Diccionario biográfico argentino*, de Udaondo, nos advierte que sólo aparecen en él las personalidades que ya habían muerto en 1920, es lógico pensar que el bibliotecario que lo maneje sin haber leído esas líneas preliminares correrá el riesgo de pedir a la obra más de lo que ella está obligada a ofrecerle, y, además de perder su tiempo en consultas inútiles, cometerá la injusticia de acusarla de haber incurrido en omisiones que en realidad no se han producido.

El prefacio suele, además, permitir al lector formarse una idea de la amplitud de conocimientos y la seriedad con que el autor ha encarado la obra. En un libro de referencia raramente el prefacio

es inútil o incoloro, y es muy difícil que a un prólogo claro, con una buena exposición del plan y una indicación precisa de los fines, corresponda un contenido que defraude el interés y la confianza del bibliotecario.

f) *El contenido.* — El estudio del contenido presenta tres aspectos distintos: en primer lugar, su distribución; luego, su valor real; por último, su presentación.

La distribución del material, que constituye la obra en sí, puede ofrecer algunas variantes, que si no influyen directamente en su valor, pueden determinar que aquélla sea de mayor o menor utilidad en el departamento. La forma más común de ordenación, en las principales obras de referencia, es la alfabética, pero en no pocos casos suele estar ésta sustituida por la sistemática, la tabular u otra, determinada más a menudo por el tema que trata el libro que por el propio gusto del autor. Como se ha dicho, esta distribución no es tan importante en lo que afecta al valor de la obra en sí, cuanto por lo que se relaciona directamente con el uso que puede hacerse de ella. Así, la *Enciclopedia europeoamericana* —conocida vulgarmente por el nombre de la casa editora, Espasa-Calpe— está ordenada en forma alfabética, y por tal razón, es de uso más sencillo y para un público con cualquier grado de preparación, mientras que la *Encyclopédie française*, dirigida por de Monzie —en la que cada volumen está dedicado a una materia diferente, subdividida a su vez en temas menores— sólo puede ser manejada por lectores que posean cierto nivel de instrucción y capacidad.

Apenas el referencista ha ordenado el material, deberá adentrarse en las particularidades y secretos de esa ordenación, para manejar mejor la obra. Si la disposición es alfabética, comprobará si está hecha palabra por palabra o letra por letra, qué orden sigue con palabras vulgares, apellidos y lugares geográficos de la misma ortografía, en qué forma se ordenan los reyes de igual nombre y número y distinta dinastía, etc. Evitará así dar por inexistente un dato que en realidad se encuentra en otro lugar, y no en aquel en que lo buscaba. Así, la Enciclopedia de Espasa-Calpe guarda, en la palabra *San*, el siguiente orden:

a) Acepciones generales (por orden alfabético: Botánica, Derecho, Entomología, etc.);

b) Geografía;

c) Genealogía;

- d) Hagiografía;
- e) Biografía.

En consecuencia, la biografía de José de San Martín se halla ubicada en el último rubro, entre las de *San Martín, José*, escritor argentino, y *San Martín, José María*, político salvadoreño. Se ha acusado a esta enciclopedia de haber omitido la biografía del general San Martín, por desconocer sus normas de alfabetización.

Si la distribución es sistemática, tabular, cronológica, geográfica o de cualquier otro tipo, el referencista la estudiará también, pues sólo así se comprenderá de las dificultades y características de su manejo, y estará en condiciones de auxiliar a los lectores.

El estudio de los valores y características especiales del contenido de la obra en sí, segundo aspecto a considerar, son los puntos que pondrán a prueba las más altas condiciones intelectuales del bibliotecario. Las opiniones que haya logrado recoger en otras fuentes —revistas especializadas, repertorios, opiniones de colegas, etc.— le serán de gran utilidad, pues muy a menudo sólo un uso prolongado permite formarse un juicio exacto sobre la utilidad, mérito y seguridad de esta clase de obras.

Ante todo, el bibliotecario deberá formarse una clara idea del público al cual la obra está dirigida, considerando para ello tanto la profundidad como la forma en que el tema ha sido tratado. La *Encyclopaedia Britannica*, de tipo científico, no está destinada a los mismos lectores que la *Compton's pictured encyclopaedia*, obra para niños y adolescentes, ni el *New English dictionary*, conocido generalmente por Diccionario de Oxford, de doce volúmenes, ha sido compilado para los mismos fines que el *Pocket Oxford dictionary*, que Fowler y Fowler publicaron como la más pequeña adaptación de sucesivas reducciones del diccionario citado en primer término. En pocas palabras, sin entrar a considerar los méritos de la obra misma, el referencista puede desechar, no por falta de méritos, sino por inadaptable a un determinado público, una obra de su especialidad.

Considerada ya la profundidad, alcance y demás características de la forma en que ha sido tratado el tema, cabe formarse una opinión sobre los méritos de la tarea realizada. Si el nombre del autor ha merecido confianza, es posible que el contenido de la obra no defraude al referencista en cuanto a la seguridad de la información y a la categoría y nivel intelectual alcanzado por el mismo. Sin embargo, considerará con especial atención el equilibrio e imparciali-

dad con que han sido enfocados los distintos problemas, extremando este análisis para las obras que tratan temas religiosos, sociales o políticos.

Por fin, a través de su lectura se habrá formado ya una opinión sobre la forma en que la obra ha sido redactada y la mayor o menor concordancia que existe entre ésta y el tema y el carácter del libro y el público a que ha sido destinada. Serán eliminadas las obras con errores ortográficos y sintácticos, o aquellas que por lo oscuro de su redacción hagan posibles peligrosas confusiones o induzcan a una mala interpretación de los textos.

g) *Las referencias y llamadas.* — La mayor o menor riqueza de un sistema de referencias y llamadas depende, en gran parte, del tipo mismo de la obra. Pero puede decirse, en general, que la abundancia de estos elementos, que vinculan los distintos temas y permiten a menudo seguir en todas sus ramificaciones un asunto de nuestro interés, debe predisponer favorablemente con respecto a una obra. En todos los casos, lo que más importa es la exactitud de las referencias y las llamadas, es decir que no hayan sido hechas en forma descuidada y se produzca el caso, no muy raro, por cierto, en algunos libros, de que la referencia y la llamada remitan a encabezamientos inexistentes o no vinculados con el tema en cuestión.

h) *Los índices.* — Toda buena obra moderna de referencia, cuyo planteamiento lo exija así, va siempre acompañada de uno o varios índices. La importancia del índice suele ser capital, al extremo de que muchos de los libros de referencia serían inmanejables sin el mismo. Es cosa frecuente comprobar cómo los lectores, y aun los mismos bibliotecarios, no pueden obtener de las obras de referencia que manejan todo el provecho posible, por olvidar la existencia de sus índices, o por tener una natural resistencia a manejarlos. Pretender, por ejemplo, consultar la *Encyclopaedia Britannica* o su volumen de atlas sin hacer uso de los índices correspondientes, es condenarse, por anticipado, a un fracaso en la mayoría de las ocasiones en que se recurra a tan importante fuente de información en busca de algún dato. En especial los índices llamados analíticos son los que ofrecen mayor interés para el referencista, que puede encontrar en ellos muy valiosos auxiliares.

i) *Las bibliografías.* — En una obra de referencia, la utilidad de las bibliografías es doble: en primer lugar, sirven para ampliar la información del lector, remitiéndolo a nuevas fuentes de información; en segundo lugar, permiten formarse una idea de la seriedad con

que ha sido realizado el trabajo o artículo, la base informativa que ha tenido el autor y la modernidad o antigüedad de la tarea realizada.

En efecto, el lector que busca orientación con la lectura del artículo de una enciclopedia, o la consulta de un diccionario biográfico, a menudo no encuentra resueltos en sus páginas todos los problemas que le preocupan, ni todos los datos que demanda su interés. Cuando esas obras agregan, al final de sus capítulos o asientos, listas de otras obras, a las cuales remiten al lector, a fin de ampliar sus conocimientos, cumplen una de las más importantes misiones de la referencia, que es la de ampliar las posibilidades de estudio e investigación, a menudo en forma ilimitada. Por eso toda obra de referencia con bibliografías predispone favorablemente, porque da al que la consulta la impresión de haber sido realizada con miras amplias, que exceden en mucho los límites de sus propias posibilidades.

Las bibliografías permiten, además, opinar sobre la preparación y seriedad de información de la obra y su autor. Un artículo u obra con buenas citas bibliográficas, hechas con corrección y bien seleccionadas, es siempre una garantía de seriedad intelectual. Finalmente, la fecha de las obras recomendadas es también un seguro índice de la antigüedad real de la obra o artículo, y así, las bibliografías suelen ser, a despecho de la fecha del pie de imprenta, las que señalan la época real en que está colocada, intelectualmente, la obra de referencia.

j) *Los elementos auxiliares.* — Se entiende por elementos auxiliares, todos aquéllos que aparecen en los libros de referencia, y que sirven para ayudar en su uso, o para ampliar su alcance o añadir elementos informativos.

Entre los elementos auxiliares señalaremos, en primer lugar, las tablas de abreviaturas y de siglas, las fes de erratas y las listas de signos convencionales. Estas partes, esenciales para la buena comprensión de las obras, suelen ser desconocidas por el lector. Una encuesta realizada discretamente entre el público permitirá, por ejemplo, comprobar la gran cantidad de lectores que ignoran el valor de las abreviaturas de los diccionarios de las distintas lenguas. Por razones de espacio, las obras de referencia suelen usar un gran número de abreviaturas y signos convencionales, que a veces llegan a convertirlas en obras de manejo, si no difícil, engorroso. El desconocimiento de los elementos auxiliares suele llevar a un uso improductivo de los elementos de información, y a correr el riesgo de aceptar como valederos

errores de interpretación o equivocaciones involuntarias, que el autor ha salvado en otro lugar de la misma obra.

En otras ocasiones, se trata de materiales que, sin influir en la corrección del manejo de la misma, agregan elementos de interés que a menudo, por su desconocimiento, no llegan nunca a ser aprovechados. Así, por ejemplo, el *Webster's new international dictionary of the English language* tiene, entre otros, suplementos dedicados a signos y símbolos, lista de nombres geográficos con su correspondiente pronunciación y un diccionario biográfico. Todos estos suplementos son de gran utilidad, y merecen la más absoluta confianza en cuanto a la rigurosidad de su información. Contienen, además, un material que puede no hallarse, a veces, fácilmente. El bibliotecario de referencia, que los conocerá y estudiará, puede sacar de ellos buen partido.

La importancia de este material suplementario alcanza, en otras circunstancias, un valor e importancia aún mayores. Se trata de las obras con suplementos, que aumentan el caudal de informaciones contenido en la obra misma. No se trata ya de elementos al margen, que agregan nuevos motivos de interés, sino de páginas que vienen a ser el complemento indispensable del cuerpo de la obra. Ejemplo típico nos lo proporciona el *Diccionario de la lengua española*, que publica la Real Academia Española. En su última edición, la 17, aparece en él un Suplemento, en el que se agrega un considerable número de palabras al caudal del diccionario. Para comprender la importancia que tiene para el referencista conocer este Suplemento, baste pensar que podría informar a un lector que lo interroga sobre la palabra *poquer*, que ésta no ha sido incorporada aún oficialmente a nuestro idioma, puesto que no la ha encontrado en la página 1015, entre *poquedumbre* y *poqueza*, que es el lugar lógico en que debía hallarse ubicada. Cometería así un error, pues esa palabra está en la página 1335, es decir, incluida en el Suplemento.

EL ANÁLISIS EXTERNO. — k) *Aspecto material.* — Es muy difícil que una obra de referencia que reúna condiciones generales satisfactorias merezca ser rechazada por sus características materiales. Sin embargo, el bibliotecario deberá prestar atención a algunos aspectos de la presentación general del libro, que podrán ser importantes, no tanto para su conocimiento como para la decisión de adquirir o no una determinada obra de referencia, en circunstancias en que varias de valor parejo atraigan por igual la atención del bibliotecario.

Dos aspectos principales hay que considerar en cuanto a la parte

material: las ilustraciones, y el trabajo de imprenta y encuadernación. En cuanto a las primeras, las características particulares de la tarea de referencia conceden una importancia especial a las mismas, ya que en no pocas ocasiones una lámina, un gráfico, un retrato o la reproducción de un cuadro famoso serán solicitados por más de un lector. En tales casos, la abundancia y excelencia del material ilustrativo contenido en las obras de referencia se pone a prueba, y aumenta o disminuye sensiblemente la utilidad y, por ende, el valor de las mismas. Esta importancia de las ilustraciones adquiere especial significación cuando se trata de elementos gráficos que exigen una especial claridad y precisión, sin las cuales su utilidad sería nula y su uso perjudicial. Es el caso del material cartográfico y planimétrico, en que toda posibilidad de error o confusión debe ser eliminada con cuidado.

El aspecto de la confección material del libro permite analizarlo desde muy diferentes puntos de vista, de los cuales son de interés para el referencista —que no tiene por qué ser un técnico en la especialidad— fundamentalmente tres: el papel, los tipos y la composición, la encuadernación.

El papel deberá ser resistente, permitirá una impresión nítida y que no trasluzca el reverso. No deberá curvarse. Los tipos, la interlineación y los márgenes facilitarán la lectura clara y cómoda, y la encuadernación será sobria y resistente, condición esta última importante, si se tiene en cuenta no sólo el frecuente uso de las obras de referencia, sino también, en no pocos casos, el gran formato y el número de páginas.

Todo este conjunto de características de las obras de referencia, debe ser estudiado y conocido a fondo, como ya se ha dicho, por el bibliotecario. Nunca se insistirá bastante en el hecho de que una buena cantidad de obras puede permanecer inmóvil en la estantería, por la simple razón de que aquél no las conoce o no sabe cómo sacar partido de ellas. Una enciclopedia mal manejada, un diccionario cuyas abreviaturas tienen un valor desconocido, una estadística mal interpretada son elementos inutilizados total o parcialmente.

El conocimiento completo de las obras de referencia permitirá al referencista cumplir con una de las actividades más importantes de su especialidad: enseñar al lector el manejo de esas mismas obras. La tarea de referencia no debe ser realizada totalmente por el bibliotecario, sino en gran parte por el propio lector; si la misión del primero es guiar, enseñar, orientar, poner en el camino de nuevas fuentes: si

su tarea no es hacer las cosas para el lector, sino enseñarle a hacerlas, no puede dudarse de que mal podrá cumplir el bibliotecario con este aspecto didáctico de su tarea, si él mismo no es capaz de salir airoso de la prueba del manejo de sus propias fuentes. En consecuencia, será para él una necesidad fundamental conocer las obras de referencia y su manejo, no sólo para obtener de ellas el mayor provecho posible, sino también para poder enseñar a los lectores a utilizarlas con resultados satisfactorios.

Con respecto a la elección de los libros, este conocimiento asegurará al referencista el mayor número de probabilidades para una buena selección, ya sea porque le haya sido confiada a él la tarea, ya porque auxilie con su consejo al selector, que no tiene por qué estar preparado para juzgar, en forma tan completa y detallada, una obra de referencia.

LA FORMA DE REALIZAR LA TAREA DE REFERENCIA

Todo consejo que se pretenda dar para auxilio del bibliotecario de referencia, en lo que respecta a la forma de realizar sus tareas, corre un inevitable riesgo: el de ser inútil. Porque el trabajo de auxiliar al lector es en sí mismo tan complejo, se presenta bajo aspectos tan novedosos, que coloca al bibliotecario en las situaciones más inesperadas y que exigen, para salir airoso de ellas, mucho de decisión personal, de sagacidad, de un plan de acción a formularse en el acto, rápida y eficazmente. Sin embargo, algunos consejos, reiterados por los buenos referencistas, pueden poner al bibliotecario a cubierto de algunos fracasos.

Ante todo, el bibliotecario de referencia pondrá especial cuidado, antes de dar consejo alguno al lector, en saber a ciencia cierta qué es lo que éste pregunta. Es muy común que el público que se acerca al referencista formule muy vagamente sus demandas, ya sea porque no se explica con claridad, ya porque no sabe a ciencia cierta qué es lo que busca. El bibliotecario resistirá a la tentación de adivinar, rápidamente, qué es lo que se le quiere decir, y a la de determinar, con rapidez pareja, la obra que le conviene a ese lector. Si lo hace así, correrá el riesgo, en que caerá en muchas ocasiones, de entregar al lector lo que menos conviene a su necesidad o menos se adapta a su interés. Para evitar incurrir en estos errores, que desalientan al público y despiertan su desconfianza, el bibliotecario de referencia *'no deberá tener prisa'*. Una breve conversación y algunas preguntas

será cuanto necesite, en la mayoría de los casos, para avanzar sobre terreno seguro.

Una vez en posesión del dato, el referencista podrá poner a su lector en el camino del estudio o la investigación. En estos casos, una marcha de lo general a lo particular es siempre lo más aconsejable, salvo en aquellas circunstancias en que lo directo de la consulta permita dirigir al lector, rectamente, a la obra en que va a encontrar solucionados todos sus problemas. Si el lector desea saber qué obras literarias se han publicado en Venezuela en 1945, se pone en sus manos, de inmediato, el *Anuario bibliográfico venezolano* correspondiente al año mencionado, y allí encontrará su curiosidad ampliamente satisfecha. Pero si desea hacer un estudio más complejo de un tema no claramente definible, será conveniente guardar un orden en la marcha de la investigación, que partiendo de lo más general y llegando a lo particular le permita abarcar en su totalidad el campo de la referencia. Este orden es el siguiente:

- a) Determinar, por la consulta de los catálogos, los recursos de que dispone la propia biblioteca o las más vecinas;
 - b) Consultar enciclopedias y diccionarios, generales o especializados;
 - c) Consultar bibliografías y catálogos de bibliotecas (grandes catálogos de bibliotecas generales y catálogos de bibliotecas especializadas);
 - d) Consultar anuarios y guías;
 - e) Consultar periódicos y recortes.
- Finalmente, si todo, ha fallado, queda al bibliotecario de referencia el último recurso, que es pedir ayuda a colegas de mayor experiencia en la tarea, o que disponen de colecciones más especializadas, y por último, recurrir a instituciones y estudiosos dedicados a la materia que investiga el lector.

Solo falta poner en manos del interesado las obras cuya consulta le ha sido recomendada, o que él mismo ha elegido en los repertorios y guías consultados. El bibliotecario de referencia tiene a su disposición todo el fondo de su propia biblioteca, al que recurre en cuantas ocasiones le es necesario, y del que obtendrá la mayoría de los elementos que los lectores soliciten. Pero puede ocurrir que la obra pedida, el mapa que se necesita, la lámina que hay que estudiar, no estén en la biblioteca. La consulta de los distintos catálogos y las relaciones que el referencista mantiene con sus colegas, le permitirán muchas veces determinar su existencia en otras bibliotecas. En

tales circunstancias, deberá hacer las gestiones necesarias para que el lector tenga acceso a la pieza en cuestión, ya sea concurriendo al lugar donde la misma se halla, ya obteniéndola él mismo en préstamo para su propia biblioteca. Lo importante es que el lector no se vea defraudado, no porque no se ha podido determinar qué es lo que hacia falta para solucionar su problema, sino porque, habiéndolo establecido, no se ha acertado con la forma de hacerlo llegar hasta esa solución.

De lo expuesto en este capítulo se deduce que la tarea de referencia es, entre todas las que se cumplen en la biblioteca, la que escapa más fácilmente al imperio de normas. El bibliotecario que la ejerce está, en ella, más librado a sí mismo que ninguno de sus colegas. Estos, que cumplen tareas técnicas, tienen para su guía y defensa reglas ya establecidas, largamente probadas en la experiencia ajena, y que los ponen a cubierto de muchos errores y les evitan toda clase de improvisaciones. Pero el referencista se mueve en un plano mucho menos definido, en el que suelen caer de validez todas las advertencias. La sorpresa, el asalto inesperado, por así decirlo, constituyen buena parte de su clima, y los problemas que en otras secciones de su biblioteca pueden discutirse pacientemente recurriendo a textos, allí deben ser solucionados de inmediato y sin vacilaciones. No cabe duda alguna de que si hay tarea que pone a prueba la agilidad mental del bibliotecario es ésta, y sólo será buena referencista aquél que esté dotado, de una inteligencia clara y rápida, disponga de una buena colección de obras, conozca a fondo su manejo, tenga una curiosidad siempre alerta por todo lo que acontece, y comprenda la enorme responsabilidad que señala la sabia definición de Cowley: "Considerado en relación con la tarea de referencia, el bibliotecario ideal, como el médico ideal, es el que sabe qué hay que hacer en cualquier momento"¹.

BIBLIOGRAFIA

- BUTLER, P., ed., *The reference function of the library*, 1948.
 COWLEY, J. D., *The use of reference material*, 1937.
 HUTCHINS, M., *Introduction to reference work*, 1944.
 KILBOUR, R., *La significación del servicio de consulta en las bibliotecas*, 1945.

¹ COWLEY, J. D., *The use of reference material*, London, Grafton and Co., 1937, p. 11.