

EL BIBLIOTECARIO DE REFERENCIA: TECNICAS Y ENTORNO ESPACIAL

Rosario Moreno Torres*

Resumen: Se presenta una reflexión sobre la escasa doctrina existente acerca de los servicios de información o referencia en las bibliotecas españolas. Se exponen dos problemas básicos. En primer lugar, el de la relación interpersonal que se establece entre el usuario y el bibliotecario. Se examina, sin pretensiones de exhaustividad, la literatura sobre el proceso de referencia, enfatizándose la necesidad de evaluar los servicios bibliotecarios a través de las preguntas de los usuarios. También se dan algunos consejos prácticos de cómo anticiparse a estas preguntas. En segundo lugar, se considera el problema de la localización y diseño de un puesto («mostrador») de referencia. Ligadas a este punto surgen dos cuestiones. Una, si el mostrador de referencia debe ser o no atendido por bibliotecarios profesionales. Otra, la selección de fuentes de información o bibliográficas a tener en el mostrador.

Palabras clave: servicio de referencia, entrevista, mostrador de referencia.

Abstract: A discussion on the poor literature about the information or reference services in the Spanish libraries is presented. Two basic aspects are surveyed. Firstly the user-librarian relationship. The literature on the reference process is summarised, though not intending to be exhaustive. The need to evaluate and analyze the reference questions is emphasized. Some practical ways of anticipation to the user questions, i.e. needs, are recommended. Secondly, the problem of the emplacement and design of a reference post is examined. Two questions arise from this study. The staffing of the reference desk by professional or non professional and the selection of the reference and bibliographic works.

Keywords: reference service, reference process, reference desk.

1. Introducción

La explosión de la información y los fenómenos paralelos que se dan como respuesta a la misma: control y disponibilidad de las publicaciones, industria de la información, tratamiento automatizado, etc., han sido objeto de una discusión, si no abrumadora, por lo menos suficiente. Sin embargo, ha habido facetas inherentes a esta discusión que en nuestro país, al menos desde tribunas públicas, casi han carecido de reflexión teórica. (Hay algunas excepciones, por ejemplo, el trabajo de Milagros Corral Beltrán (1) citado en la bibliografía.) Nos estamos refiriendo, por un lado, a la relación que necesariamente se ha de establecer entre el especialista en el tratamiento de la información y el usuario, y, por otro lado, a la necesidad de

* Biblioteca de la Universidad de Málaga.

Recibido 19-6-89.

adecuar un espacio físico para que esta relación se produzca de la forma más rápida y eficaz posible. Con otras palabras, bibliotecarios y documentalistas no se pueden conformar con conocer las técnicas de tratamiento de la información: indización, catalogación, clasificación... o los productos finales de estas técnicas: índices, bibliografías, catálogos —en cualquier soporte en el que se presenten—, sino que, además, se tienen que plantear preguntas semejantes a éstas: ¿cómo se puede establecer la relación con el usuario?; ¿cómo se pueden conocer sus necesidades informativas?; o ¿cómo debe ser el lugar donde se dé esta relación?

En los últimos años se ha asumido que la atención al usuario es una función básica del bibliotecario y que, por tanto, éste debe estar presente y disponible cuando aquél acude a su biblioteca para ayudarle de forma personalizada y directa a resolver sus problemas de información. Sin embargo, en las bibliotecas donde encontramos bibliotecarios al público, esta presencia parece tener más que ver con esa sonrisa institucional de la que nos habla Baudrillard que con la necesidad de que haya profesionales de la información cuyo trabajo consista en resolver —o ayudar a resolver— problemas cotidianos de información, de estudio o de investigación, gracias a sus conocimientos de las fuentes de información. Y es que mal se puede solucionar cualquier problema de información cuando una colección de referencia pobre, no necesariamente a mano, una mesa y una silla es todo el equipo con el que se cuenta; en especial, si se ha recibido una formación teórica que no contempla la técnica específica del trabajo de referencia o información más allá del estudio de las fuentes o repertorios.

Con esto no estamos criticando a las bibliotecas o centros de documentación cuyos profesionales se dedican a atender directamente al público; ésta es, por supuesto, la mejor —o quizá única— prueba, no ya de buena voluntad, sino de profesionalidad que se puede dar hoy. Lo que queremos decir es que esta atención está empobrecida y que para enriquecerla en la práctica diaria hace falta, entre otras cosas, una cierta reflexión teórica.

Lo que se pretende en este artículo es, a partir de la experiencia personal de varios años de profesión en tareas de atención al público, aportar algunos puntos de reflexión, con el apoyo adicional de bibliografía sobre el tema.

2. La relación con el usuario: la pregunta y la entrevista de referencia

2.1. La pregunta

Todo centro de información dirige su gestión a dar un buen servicio a terceros. Esta decisión se refleja en una buena organización de la colección, en la elaboración de instrumentos de acceso a la misma —catálogos—, en la producción de índices, bibliografías, boletines de sumarios, etc., y en dar un servicio de información directo y personalizado al usuario.

Este servicio de información personalizado se inicia en el momento en el que el usuario hace una pregunta al bibliotecario o documentalista. Entonces estamos ante lo que se ha venido a llamar «el proceso de referencia». En este proceso hay dos fases íntimamente ligadas: la pregunta y la respuesta. ¿Qué información se puede extraer de la pregunta? Evidentemente, lo primero que conocemos por la

pregunta de un usuario concreto es una petición determinada de información. Por supuesto sabremos en qué consiste esta petición si el usuario la ha expresado de forma inequívoca y clara, y si el bibliotecario la ha entendido correctamente. Estos supuestos pueden no concurrir por diversos motivos; de ahí la necesidad de la entrevista de referencia de la que hablaremos más adelante.

Ahora bien, cuando se está prestando un servicio de información o referencia, el bibliotecario se enfrenta, desde una perspectiva diacrónica, a un cúmulo de preguntas. Motivo por el cual es lícito plantearse: ¿qué se deduce de las preguntas de los usuarios vistas en su conjunto? De forma general, podemos afirmar que estas preguntas expresan tanto las necesidades de información de la comunidad a la que la biblioteca sirve, como las deficiencias, barreras y problemas que esta comunidad de usuarios encuentra en sus instalaciones, organización y productos bibliográficos. Esta respuesta es tan evidente como importante, porque supone que estas preguntas son los principales, si no únicos, datos factuales con los que se cuenta y que, por tanto, se debe llevar a cabo una labor continua de estadística y evaluación de las mismas, si lo que se pretende es que la biblioteca esté dirigida en todo momento a sus auténticos destinatarios: los usuarios.

Necesidad de métodos de control y evaluación

Se podría alegar que, para mantener un estado de alerta sobre las necesidades de los usuarios, no es preciso un control estadístico de las preguntas, puesto que éstas permanecen en la memoria del bibliotecario o documentalista dándole una idea adecuada de los problemas del centro. Sin embargo, aunque trabajar con impresiones generales sobre lo que quieren los usuarios es mejor que no tenerlos en cuenta en absoluto, no es un buen procedimiento, porque puede llevar fácilmente a error además de ser poco efectivo por no permitir la comparación ni la transposición.

Puede llevar a error, por ejemplo, porque el motivo de recordar una pregunta más que otra —por tanto una necesidad de información más que otra— no tiene necesariamente por qué ser la frecuencia con la que la hemos recibido, al entrar en juego otra serie de circunstancias como puede ser el tiempo que se tarda en contestar, la dificultad de la respuesta o incluso la simpatía o antipatía que despierta en el bibliotecario de referencia una determinada pregunta. También decíamos que trabajar con impresiones no permite la comparación ni la transposición, ya que al no tener datos factuales no se pueden hacer estadísticas comparativas de la marcha del servicio, tras las modificaciones a las que lo vamos sometiendo, debido al estado de alerta en el que nos encontramos respecto a las necesidades de los lectores.

Por ejemplo, durante años de trabajo como bibliotecario de referencia, hemos podido apreciar que hay muchas preguntas referentes al uso de catálogos. Podemos, en buena lógica, hacer folletos y carteles explicativos para facilitar su uso. Pero si no se establece un control estadístico de las preguntas sobre los catálogos, nunca se podrá medir la eficacia de las medidas adoptadas. Tampoco se podrá comparar con lo ocurrido en otras bibliotecas. Además, la falta de datos factuales impide una transposición seria en el sentido de que no es lo mismo, pongamos por caso, solicitar que los fondos para nuevas adquisiciones sean fundamentalmente

para obras de medicina, porque tenemos la impresión de que es la materia más requerida por nuestros usuarios, que solicitarlo porque hemos recogido las preguntas de los mismos según el tema y el 80 % de las mismas versaban sobre medicina.

Podemos resumir las ventajas de la recolección y posterior evaluación de las preguntas citando a M. Seng (2): «Los bibliotecarios pueden mejorar la eficacia y efectividad de sus servicios estableciendo su propia base de datos de las preguntas de referencia, anotando cada pregunta hecha durante un período de seis meses, y evaluando los resultados».

Esta autora desglosa luego la utilidad de una evaluación en 10 puntos: 1) descubrir áreas en las que las preguntas de los usuarios indican deficiencias obvias en las instalaciones, en la colección, o en la preparación del personal; 2) suministrar una base para comparaciones con muestras semanales posteriores, que se podrán recoger una o dos veces al año; 3) alertar al personal de referencia para que piense en las preguntas de los usuarios en términos de mejorar el servicio, en vez de solamente en términos de dar una respuesta; 4) alertar al personal sobre las nuevas categorías de usuarios y sobre la importancia creciente de las nuevas disciplinas; 5) suministrar un método continuo de autoevaluación; 6) suministrar una lista de preguntas hechas frecuentemente para que se puedan usar para formar al nuevo personal; 7) justificar las nuevas posiciones, si se hacen evaluaciones cuantitativas; 8) justificar las nuevas adquisiciones; 9) contribuir a la formulación o refinamiento de la política de desarrollo de la colección; 10) dar buenos ejemplos de áreas en las que interesan o son necesarios programas de formación de usuarios.

Esquemas de control de preguntas de referencia

Para conocer las preguntas de los usuarios, poder evaluarlas y sacar conclusiones válidas, lo primero que se debe hacer es recogerlas durante un período de tiempo determinado, según un esquema elaborado previamente. Para hacer este esquema se pueden seguir diversidad de criterios: nivel académico o de dificultad, tiempo que se tarda en responder, tema, tipo o número de fuentes usadas para la respuesta, etc. La validez del esquema elaborado dependerá fundamentalmente del propósito determinado para el que se realice. Por ejemplo, si se pretende revisar la colección de referencia en función del uso de la misma, el estudio previo lógico será la recolección de las preguntas de los usuarios teniendo en cuenta el tema y el tipo y número de fuentes usadas para resolverlas. La literatura profesional nos ofrece una amplia gama de modelos, prácticamente todos los manuales del trabajo de referencia ofrecen posibles esquemas o tipificaciones de las preguntas, como los de Katz y Gorgan, citados en la bibliografía; lo mismo ocurre en los estudios de campo de Mary Seng y Mary Jo Lynch (3), también citados en la bibliografía.

Tipos de pregunta

El análisis de esta literatura y la propia experiencia nos llevan a establecer tres categorías generales de preguntas que nos permiten observar los problemas básicos y comunes de los distintos centros de información. Estos tres grupos de

preguntas son: las de información general, las de respuesta rápida y las de información bibliográfica.

— Las *preguntas de información general* no serían, en sentido estricto, parte del trabajo que consideramos «de referencia», sin embargo se reciben inevitablemente en todo centro de información. Afectan principalmente a lo que es la organización interna del centro. Por ejemplo, ¿cuál es el horario de la biblioteca?; ¿dónde está el catálogo sistemático?; ¿hay teléfono público? Estas preguntas requieren para su respuesta unos pocos segundos.

— Por *preguntas de respuesta rápida* nos referimos tanto a las preguntas con las que se solicita un dato preciso para acceder a catálogos como a las preguntas conocidas como de referencia rápida («ready reference»), con las que se piden nombres, cifras, fechas, acontecimientos, etc. Ejemplos de este tipo de preguntas podrían ser: ¿cuál es el desarrollo de las siglas de este título de revista?; ¿en qué revista está incluido este artículo?; ¿cuál fue el PNB de Francia en 1987?; ¿cuál es la fecha del primer viaje en tren en España? Normalmente el tiempo de respuesta oscilará entre varios segundos y varios minutos.

— Las *preguntas de información bibliográfica* son aquellas en las que se requiere no una información directa o puntual sino una gama de información más amplia. El caso típico es el de las búsquedas bibliográficas por materias. Es decir, cuando se requiere saber qué bibliografía hay disponible sobre una determinada materia, independientemente de que se hagan delimitaciones de idiomas, de tipo de documentos, u otras. Estas búsquedas pueden durar desde varios minutos, si son muy concretas, hasta horas e incluso días.

Se puede observar que en las tres categorías que hemos establecido hay una escala ascendente de complejidad, lo que lleva consigo que el tiempo de respuesta sea cada vez mayor, y que aumente tanto la cualificación profesional que se requiere para la respuesta como el tipo y número de fuentes usadas. Hay que tener en cuenta que esta tipificación no es ni mucho menos tan tajante en la realidad, en la que se da el caso de preguntas que empiezan a ser de una categoría para luego pasar a otras; así, por ejemplo, preguntas de información general que se convierten en preguntas de respuesta rápida o de información bibliográfica; es lo que se ha llamado preguntas mutables («mutable questions») o transacciones móviles («moving transactions»). Se dan también oscilaciones importantes en los tiempos de respuesta media que hemos mencionado; William Katz (4) comenta a propósito de las preguntas de referencia rápida que «el tiempo para contestar este tipo de preguntas normalmente no es más de uno o dos minutos. El problema está en que mientras el 90 % de tales preguntas son fáciles de responder, hay de un 5 a un 10 % que pueden llevar horas de investigación».

El estudio de estas tres categorías nos lleva a plantearnos una serie de problemas, tales como: Primero, ¿podemos anticiparnos a estas preguntas y resolverlas antes de que se hagan? En los casos en que esto sea posible, ¿cómo se puede realizar esta respuesta anticipada? Segundo, cuando hay preguntas complejas, ¿con qué nivel de profundidad vamos a contestarlas? Por último, ¿va a responder el mismo personal a toda la gama de preguntas que se dan en un centro

de información? En caso negativo, ¿cómo vamos a discriminar un tipo de preguntas de otras?

Anticiparse a las preguntas

El primer problema propuesto —la anticipación de las preguntas— afecta a las tres categorías descritas, aunque la solución posible es muy distinta en cada uno de los casos.

Por lo que se refiere a las *preguntas de información general*, dado que estas preguntas afectan principalmente a la organización interna del centro, la buena organización y administración, así como la funcionalidad del edificio serán la mejor forma de anticipación. Sería lógico, pongamos por caso, que si continuamente se reciben preguntas direccionales (dónde está el mostrador de préstamo, el servicio de fotocopias o la cafetería) es porque no hay un buen sistema de carteles indicadores. En líneas generales, se puede decir que la unificación de horarios para los distintos servicios, los procedimientos claros y sencillos para el acceso a los mismos, la buena señalización interna del edificio, y los carteles visibles y llamativos con la información del centro, son las mejores medidas para evitar una avalancha continua de preguntas de información general.

Un magnífico ejemplo de cómo se puede mejorar un centro de tal forma que disminuya la frecuencia de las preguntas de este tipo, nos lo ofrece M. Seng en su artículo ya citado (2): «Reference service upgraded. Using patron's reference questions». En este artículo se comenta cómo el personal de referencia de la Business Administration-Economics Library de la Universidad de Texas (Austin) recogió durante tres años las preguntas de sus usuarios. Para esta recolección establecieron tres tipos de preguntas: de dirección, relativas a la localización de lugares; de información, relativas a los recursos de información y su uso, contestadas por el personal consultando únicamente el catálogo de fichas; de referencia general, preguntas que son contestadas utilizando las fuentes de información. Estos tres grupos se subdividían hasta un total de 19 categorías, «con el fin de descubrir áreas en las que se pudieran hacer posibles mejoras en las instalaciones de la biblioteca, ordenación, formación del personal, gráficos, publicaciones y publicidad con el fin de disminuir las preguntas del grupo 1 y 2 y dar tiempo adicional al personal para las preguntas del tercer grupo». Los resultados de este estudio no pudieron ser más alentadores, pues, en palabras de su autora: «los datos han revelado que los cambios en el entorno de la biblioteca influyen en las preguntas que hacen los usuarios. Los resultados sugieren que el bibliotecario debe estar constantemente alerta a los cambios que puede hacer como resultado de analizar las preguntas con el fin de minimizar el número de preguntas triviales y maximizar tiempo y esfuerzos en responder preguntas difíciles, preparar bibliografías, o participar en la formación de usuarios.»

La anticipación de las *preguntas de respuesta rápida* puede ser del mismo tipo que en las preguntas de información general, cuando lo que se solicita es información para acceder a catálogos. Es decir, nos podemos anticipar a las mismas con folletos, gráficos, carteles, etc. Para el caso de las preguntas de datos o hechos («ready reference»), algunas bibliotecas han llegado a hacerse sus propias listas de respuestas a las preguntas de este tipo más frecuentes o más difíciles. La revista *RQ*

tiene una columna dedicada a las preguntas complejas de este tipo. En cualquier caso, siempre es conveniente tener a mano y visibles las obras de referencia que solucionan el tipo de consultas de respuesta rápida más numerosas en cada centro.

Para las *búsquedas bibliográficas* por materias, se puede decir que en realidad la labor de las bibliotecas y centros de documentación va encaminada a tenerlas respondidas en su producción de índices, boletines, bibliografías, etc. Las preguntas de este tipo ayudan a descubrir si los productos del centro están cumpliendo su objetivo respecto al usuario.

Profundidad de la respuesta

El segundo problema que nos planteábamos era el del nivel de resolución de la pregunta o, lo que es lo mismo, de profundidad de la respuesta. Este problema va ligado a los objetivos que el centro de información se proponga, pues de éstos dependerá el nivel de respuesta a dar. Es importante que estos objetivos se reflejen por escrito en folletos informativos, para que los usuarios conozcan «a priori» qué pueden esperar del centro, e incluso el mismo personal de información tenga unos puntos mínimos de referencia de hasta dónde debe llegar su respuesta.

Distintos tipos de personal

El tercer problema mencionado es si va a resolver el mismo personal toda la gama de preguntas que se dan en un centro de información y, en caso negativo, cómo discriminarlas. Esta cuestión la trataremos más adelante al hablar del personal que debe atender el mostrador de referencia.

2.2. La entrevista de referencia

El trabajo de bibliotecarios de referencia o información consiste en responder preguntas. Si la pregunta es clara, directa e inequívoca no suele haber, en general, grandes problemas para responderla. En este sentido, es interesante recoger las citas iniciales del artículo de Robert Hauptman, «The myth of the reference librarian» (5), «es evidente para todo bibliotecario que trabaja en un mostrador de información o referencia que los usuarios preguntan por lo que ellos quieren» (Robert Taylor) (6); «hay veces, de hecho más de las que los bibliotecarios quieren admitir, que cuando una persona hace una pregunta, es solamente esto, una pregunta ni más ni menos» (Bill Katz) (4); «muchos de los usuarios de bibliotecas que plantean preguntas a los bibliotecarios, saben exactamente qué necesitan y lo piden claramente» (Denis Grogan) (7).

Taylor, Katz y Grogan son tres clásicos de la teorización de la entrevista de referencia. Es decir, son tres autores que se han planteado que hay que negociar (término de Taylor) la pregunta que hace el usuario para que el bibliotecario pueda dilucidar exactamente qué se le está solicitando ya que, en ocasiones, el usuario no lo expresa claramente, o incluso no expresa con su pregunta lo que realmente quiere saber o conocer.

Recuérdese a este respecto que Mary Jo Lynch (3) encontró en un estudio de campo hecho en bibliotecas públicas que el 13 % de las preguntas iniciales no se

correspondía con lo que realmente se quería preguntar. Hay también estudios realizados en bibliotecas universitarias, como cita Denis Grogan (7), que demuestran que entre un 15 y un 25 % de las preguntas de los usuarios no representan sus necesidades reales.

Hauptman (5) recoge precisamente estas citas en las que se reconoce que las preguntas se pueden hacer claramente, dándose el caso de que estos autores se ocupan fundamentalmente de lo contrario: la necesidad de la entrevista-negociación cuando la pregunta no está clara, debido a que la importancia que se le ha llegado a dar a la entrevista en el mundo anglosajón ha podido hacer olvidar que las preguntas pueden ser directas, exactas y sin ambigüedades.

Probablemente los bibliotecarios españoles aún están a años luz de este planteamiento, pues si alguien se ha preocupado del problema no hay constatación escrita. Desgraciadamente, no contamos con publicaciones en nuestro país referentes a: 1. Descripciones de la estructura y forma de la entrevista al usuario; 2. Consejos y procedimientos para desarrollarla; 3. Indicaciones generales de cómo descubrir cuándo es preciso realizarla.

En cuanto a los consejos generales que se han dado para hacer la entrevista, Grogan comenta que «al menos tres generaciones de bibliotecarios referencistas han usado como memoria auxiliar el cuarteto de Rudyard Kipling de «Just so stories»:

I keep six honest serving men
Their names are What and Why and When
And How, Where and Who¹

Cinco filtros para la entrevista

Mary Jo Lynch señala que desde 1930, en que James I. Wyer publicó su «Textbook for student of library work and librarians», se han ido dando muchos consejos sobre cómo llevar a cabo la entrevista de referencia, pero que, sin embargo, estos consejos carecieron de una base empírica sólida hasta el estudio de Robert Taylor en 1968. Este estudio quedó recogido en el artículo «Question-negotiation and information seeking in libraries» (6). Taylor entrevistó a 21 bibliotecarios especializados y concluyó que hay cinco filtros por los que el bibliotecario tiene que pasar la pregunta. El primero es el de la *determinación de la materia*: qué se está preguntando. Para esto, por una parte será precisa la clarificación terminológica: comprender perfectamente y descartar posibles ambigüedades, por ejemplo homónimos. Si el bibliotecario no conoce nada sobre la materia, deberá adquirir el conocimiento mínimo sobre la misma consultando obras de referencia, o incluso al mismo usuario. Por otra parte, hay que asegurarse de que la pregunta es completa como expresión de las necesidades de información del usuario. En este aspecto hay que estar alerta con las generalizaciones, es decir: cuando se plantean preguntas de materias amplias cuando lo que se quiere en

¹ Tengo seis honestos servidores
Sus nombres son Qué, y Por Qué y Cuándo
Y Cómo, y Dónde y Quién.

realidad conocer es algo en particular. Por ejemplo, preguntar por libros de derecho cuando lo que se desea consultar es una determinada Orden Ministerial.

El segundo filtro es: *objetivo y motivación*. («Por qué»). Sirve para expresar el intento del bibliotecario de descubrir el propósito para el que la información se precisa. La mayoría de los bibliotecarios entrevistados por Taylor «creían firmemente que este tipo de pregunta (“por qué”) era crítica para el éxito de cualquier negociación y posterior búsqueda». Y a la vez «el éxito de la entrevista depende en gran medida de cómo haga la pregunta del por qué el bibliotecario. Por ejemplo, normalmente es preferible empezar tal tipo de pregunta con un: «Sería útil para ambos si...», «le importaría que le preguntara...», «creo que le ayudaría antes, y desde luego mejor si...». Es común que a un usuario le moleste que se le pregunte por qué está haciendo una determinada consulta. La propia autora no ha podido evitar sentir cómo algún usuario al que se le ha hecho este tipo de pregunta pensaba en su fuero interno: «y a éste qué le importará». Pero también es habitual que, explicando la necesidad de este interrogante, se establezca un diálogo en el que el lector ofrece todos los datos que el bibliotecario va considerando necesarios.

El tercer filtro es el de las *características personales* del usuario, es decir, quién nos pide la información. El cuarto es el de las *respuestas anticipadas y aceptables*, necesario porque el usuario puede dar un enfoque no preciso a las preguntas por anticipar mentalmente determinadas respuestas del bibliotecario. Y el último filtro es el de la *relación de la pregunta con la organización de los ficheros*.

Estos filtros de Taylor han sido comúnmente aceptados como los niveles de información buscados por los bibliotecarios en la entrevista. Mary Jo Lynch los puso en cuestión al preguntarse: «¿aparecería de la misma manera el proceso (de la entrevista) si alguien lo estudiara en bibliotecas no especializadas? Más aún, desde el punto de vista metodológico, ¿aparecería el proceso de la misma manera si alguien estudiara la entrevista de referencia por un método distinto que el de entrevistas abiertas y no estructuradas a bibliotecarios?» Su conclusión tras un estudio de campo de la entrevista, recogiendo los datos directamente, mediante grabación, en cuatro bibliotecas públicas de New Jersey, es que hay otros modelos posibles, de los que su estudio aporta dos.

Un buen resumen de los estudios y conclusiones de los bibliotecarios sobre los procedimientos para desarrollar la entrevista, y sobre los canales orales y no orales —comunicación no verbal— para reunir información sobre lo que quieren los usuarios, nos lo ofrece el vol. 16 (Winter 1986) de *The Reference Librarian*, en el que los distintos autores repasan la literatura y conclusiones anteriores sobre la materia, poniéndolas en cuestión o aportando nuevos enfoques.

3. El mostrador de información o referencia

Las bibliotecas y centros de documentación tienen dos zonas claramente diferenciadas: aquellas de trabajo interno a las que no tiene acceso el público, y aquellas a las que no sólo tienen acceso los usuarios, sino que están dirigidas a ellos. Dentro de esta zona hay, o al menos debe haber, un espacio donde el personal del centro desarrolle un trabajo continuo de atención al público. No se trata de que los usuarios tengan acceso a los despachos o lugares donde se realiza

el trabajo interno, sino de que el personal del centro salga a los lugares de circulación para llevar allí a cabo los trabajos de información. El problema básico que plantea esta situación es que se trata de un espacio que debe combinar las condiciones de trabajo del despacho para el personal del centro que trabaja en él con las de estar en un lugar de libre circulación para que sea visible y accesible. Jugando con esta paradoja vamos a comentar algunas de las cuestiones clave de ese lugar al que hemos llamado mostrador de información.

Hay tres aspectos básicos a la hora de pensar en el diseño de un mostrador de referencia: localización, condiciones físicas y espacios necesarios.

Localización del mostrador

Por lo que se refiere a la localización, hay que tener en cuenta que no estamos hablando de la clásica sección o parte de la biblioteca donde se encuentran de libre acceso las obras de referencia, sino de un lugar desde donde ofrecer asistencia inmediata al lector; desde esta perspectiva el mostrador debe estar situado en el centro del tráfico de la biblioteca, preferiblemente en un lugar de paso obligado y cerca de la entrada. El motivo por el que debe estar en un lugar de tráfico intenso es obvio: si la razón del mostrador es ser un sitio de atención al público, tendrá que estar donde lo puedan encontrar y ver con facilidad; exigir que esté cerca de la entrada es porque tal situación puede suponer un ahorro de tiempo considerable a muchos usuarios, pues nada más entrar en la biblioteca podrán saber dónde pueden resolver sus necesidades informativas en este centro, o si no las pueden resolver en absoluto en él. Otro requisito de la localización es que esté cerca de los catálogos generales de la biblioteca, ya que la primera misión de un centro es la de informar sobre sus propio fondos, para lo cual la fuente clave son sus propios catálogos. En el momento del diseño real una variable importante será que el centro esté automatizado o no, ya que no es lo mismo contar con terminales que con ficheros tradicionales.

Condiciones físicas

En cuanto a las condiciones físicas, se da la contradicción ya mencionada de que si, por una parte, el mostrador debe estar en un lugar de tráfico intenso, por otra parte, es un lugar de trabajo donde las condiciones, por ejemplo, de control de luz y ruido deben ser distintas de, y normalmente más estrictas que, las de la sala o pasillo en donde debe estar situado. Para solventar esta paradoja se podría pensar en usar una mampara. Semejante solución (¿solución?) es un atentado claro contra el principio básico de referencia: la asistencia al público; porque convierte el lugar dedicado a esta función en un despacho —por tanto, poco visible y poco accesible—, dificultándose la petición de asistencia.

Si el mostrador se entiende como un lugar de trabajo permanente, uno de los problemas básicos con los que nos encontramos, dado que no es una sala de trabajo sino un espacio limitado en un lugar de tráfico, es el del almacenamiento. En efecto, no sólo habrán de estar a mano las obras de referencia más usadas, sino que también se tendrá que contar con el material —documentos y equipos— propio del trabajo interno, junto al espacio necesario para las instalaciones

precisas para la utilización de tecnologías modernas: terminales de ordenador, impresoras, lectores de microfichas, etc., cuando sea el caso.

Personal adecuado

Una vez que se ha decidido disponer de un mostrador de referencia, la pregunta que se plantea es: ¿quién va a atender ese mostrador? Es decir: si el mostrador debe estar o no atendido por bibliotecarios profesionales. Sobre este punto hay una gran polémica, que se ve reflejada en el artículo de John Montag (8) recogido en la bibliografía.

Los partidarios de que la atención al público no sea llevada a cabo por bibliotecarios profesionales basan su argumentación en el hecho de que un altísimo porcentaje de preguntas —las que hemos llamado de información general— no requieren en absoluto conocimientos profesionales; y bastantes otras —por ejemplo, las que se refieren al uso de los catálogos— son un tipo de preguntas a las que se puede enfrentar adecuadamente personal no profesional con un entrenamiento adecuado. Este planteamiento se ha rebatido con razones tales como que las preguntas de rutina pueden evitarse mediante una adecuada organización del centro, o responderse mediante folletos, carteles, etc.; o que el uso exclusivo de no profesionales haría que no se respondieran las preguntas que hemos llamado mutables; o que en el caso de las falsas preguntas no se descubriría, por no poder llevarse a cabo la entrevista de referencia para el desarrollo de la cual se reconoce la necesidad de bibliotecarios profesionales.

El estudio de la literatura sobre el tema nos lleva a la conclusión de que este punto sigue siendo objeto de polémica. A nuestro juicio, en las bibliotecas españolas sería inaceptable a estas alturas el que la asistencia inmediata al público la llevaran a cabo únicamente no profesionales. En todo caso, se podría llegar a soluciones mixtas adecuadas. El motivo de esta afirmación se basa no tanto en los argumentos que la literatura anglosajona da, como en la experiencia de la autora en el trabajo de referencia, que nos lleva a afirmar: primero, que los usuarios de las bibliotecas españolas no presuponen que los bibliotecarios tengan los conocimientos profesionales específicos de esa profesión. Es natural si tradicionalmente han sido atendidos por personal subalterno —vigilantes y conserjes—, que no sepan que el bibliotecario conoce los medios para, por ejemplo, orientarles sobre la bibliografía que existe sobre una materia, o la identificación completa de una obra de la que sólo conocen el título. Corresponde a los bibliotecarios profesionales romper esta imagen, demostrando en el trabajo diario esa cualificación profesional. Segundo, la escasísima —si no nula— tradición de referencia de nuestras bibliotecas hace que las plazas de atención al público estén por dotar de contenido; la labor de diseño que conlleva esto es también propia de los profesionales de la información.

Terminamos el apartado de la pregunta de referencia reconociendo que las preguntas de los usuarios pueden tener distinto nivel de complejidad y, por tanto, que parece razonable que sean atendidas por personal con grados distintos de cualificación profesional. Aquí hemos retomado el problema al plantear que puede haber soluciones mixtas adecuadas —de personal bibliotecario y no bibliotecario— para atender el mostrador de referencia.

¿Cuáles son estas posibles soluciones? Una posibilidad es la de tener dos mostradores, uno para información general y otro para las preguntas de referencia propiamente dichas. Otra posibilidad es que haya un único mostrador, pero que en él trabaje personal con distinta cualificación profesional.

Tener dos mostradores es una salida sólo viable en el caso de centros importantes con bastantes medios económicos y de personal; para los centros de tipo medio suele resultar difícil mantener un mostrador de referencia, por lo cual, plantearse el contar con dos podría resultar «referencia ficción». Esta posibilidad supone otros problemas. Uno es que a los usuarios les suele despistar y resultar difícil distinguir entre lo que es información general y lo que es información bibliográfica. Y otro, que la división entre estos dos tipos de información es bastante más clara y tajante en una exposición teórica que en la práctica.

El mostrador «mixto»

Tener un solo mostrador atendido por personal con distinta cualificación es una salida más viable y que obvia los problemas de la solución anterior, pero que plantea el de cómo filtrar las preguntas para que sean respondidas por el personal que de antemano se ha decidido.

La posibilidad de la filtración de las preguntas fáciles de las complejas puede venir de la mano del diseño del mostrador. A este respecto es de sumo interés el artículo de Margaret Becket y Henry Bradford Smith (9) «Designing a reference station for the information age». Estos autores, bibliotecarios de la Universidad de Rochester, decidieron tener un único mostrador, que entendían como «una estación de referencia que sirviera desde para una pregunta direccional hasta para una búsqueda en línea». Para ello «diseñamos una estación de 6 × 5 m. con tres puntos de información... Durante semanas discutimos altura de mostrador versus altura de mesa... Los mostradores animan a los usuarios a acercarse y hacer preguntas. Las mesas invitan a sentarse y a discutir largamente los problemas de investigación. Nosotros llegamos a la conclusión de que necesitábamos ambos. La esquina más cerca de la entrada, pensada para las preguntas direccionales y de respuesta corta, se construyó con altura de mostrador (107,8 cm.)». Este punto de información es atendido habitualmente por un becario («assistant student»). «A una corta distancia del punto de servicio 1, la superficie se desliza hasta la altura de una mesa (82 cm.), llevándonos hasta el punto de servicio 2. Aquí... se sienta un bibliotecario de jornada completa que está lo suficientemente cerca del estudiante como para controlar lo que éste está diciendo a los usuarios. En el punto de servicio 3, también con altura de mesa, se sienta otro miembro del personal de jornada completa».

El personal que atiende un mostrador de referencia para responder las preguntas se apoya en las fuentes de referencia. Por tanto, se deberá hacer una selección de las más usadas y necesarias para tener a mano y dentro del mismo, aparte de la colección de referencia que pueda haber en el centro. Esta selección está condicionada por la especialización y el tipo de fondos y de usuarios, por lo cual no se puede dar una lista de fuentes universalmente válida. En líneas generales, y muy poco matizadas, sólo se puede decir que se deberán tener: 1) Las obras que permiten la identificación de las monografías, publicaciones periódicas, artículos,

microfilm, puesto que el primer problema que nos encontramos, cuando queremos saber si un objeto bibliográfico determinado está o no en nuestro centro, es el de la correcta identificación del mismo. 2) Catálogos: ya hemos dicho que el mostrador de información debe estar cerca de los catálogos del centro; también deberán estar cerca los principales catálogos —catálogos colectivos extranjeros, colectivos nacionales, o los de las bibliotecas particulares, con los que por cercanía o materia, se tenga más relación. De esta forma, en caso de no tener el documento que se busca, poder localizarlo, para que el mismo usuario vaya a buscarlo, o lo pueda solicitar por préstamo interbibliotecario. 3) Todas las guías de bibliotecas y centros de documentación de la ciudad, lo que implica que habrá que tener la guía de teléfonos y el callejero si lo hubiera, para completar los datos; las guías de bibliotecas y centros de documentación nacionales; y las principales guías de bibliotecas extranjeras.

La selección de fuentes para el mostrador estará también mediatizada por la elección de soporte que hayamos hecho para las fuentes: papel, microforma, acceso en línea o CD-ROM. Es claro que si, pongamos por caso, tenemos el National Union Catalog (NUC) en microficha, podremos decidir si tenerlo o no dentro del mostrador, mientras que si lo tenemos en papel, tal cuestión probablemente sea implantable por razones obvias del volumen que ocupa. Otro factor importante será el del uso directo que los usuarios hagan de unas determinadas fuentes. Hay obras muy útiles para los bibliotecarios pero que son rarísimamente usadas por los usuarios, por lo que es lógico que se tengan dentro del mostrador; hay, sin embargo, otras obras que son tan usadas por unos como por otros; en este caso, o se duplican o se sacan fuera, porque probablemente va a ser más costoso tener que estar entregándolas continuamente a quienes las requieran que salir del mostrador para utilizarlas.

Este artículo comenzaba observando que en nuestro país apenas se ha ejercitado la reflexión teórica sobre la relación con los usuarios en los centros de información y sobre el acondicionamiento especial que requieren los lugares donde se ha de dar esta relación; quisiéramos terminar diciendo que esta falta de literatura no significa que estos problemas no importen, sino que, muy por el contrario, preocupan a muchos profesionales que se ocupan ya de ellos en sus centros de trabajo. La línea de exposición de este trabajo ha sido fundamentalmente teórica pero, con toda seguridad, en los próximos tiempos se publicará importante literatura sobre esta materia que reflejará cómo los profesionales de la información en España se ocupan de evaluar las preguntas de los usuarios, de conocer más y mejor los procedimientos para realizar la entrevista de referencia, y de participar con otros profesionales en el diseño de los espacios de información.

Bibliografía

1. CORRAL, Milagros. El servicio de información bibliográfica en la biblioteca universitaria. En *Jornadas sobre servicios bibliográficos y de información*. Madrid, 23-26 de noviembre de 1988.
2. SENG, Mary. Reference services upgraded. Using patron's reference questions, *Special Libraries*, 62 (Jan 1978), 2-28, p. 28.
3. LYNCH, Mary Jo. Reference interview in public libraries, *The Library quarterly*, vol. 4, n. 2 (April 1978), 119-143.

4. KATZ, William. Introduction to reference work. 3.^a ed., New York, MacGraw Hill Book Co., 1978, 2 v.
5. HAUPTMAN, Robert. The myth of reference librarian, *The reference librarian*, Winter 1986, 47.
6. TAYLOR, Robert S. Questions-negotiation and information seeking in libraries, 29 (May 1978), 178-194.
7. GROGAN, Denis. Practical reference work. Londres, Clive Bingley, 1979.
8. MONTAG, John. Choosing how to staff the reference desk, *The reference Librarian* (Spring/summer 86), 31-37.
9. BECKET, Margaret, y SMITH, Henry Bradford. Designing a reference station for the information age, *Library Journal* (15 de abril de 1986), 42-46.