



TESINA para obtención de título de grado
LICENCIATURA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y DOCUMENTACION

Alumno: Bib. Pérez, Guillermo Neri
DNI 5.938.622
Matrícula: U1097 (Modalidad distancia)
guillermoprez@arnet.com.ar

Directora: Mg. Graciela Chueque

**Gestión, administración y desarrollo del Servicio de Referencia
en una biblioteca dependiente de un museo de ciencias**

Análisis de Caso en:

**Museo de Ciencias Naturales y Antropológicas de Entre Ríos “Prof.
Antonio Serrano”**

PARANÁ – MAR DEL PLATA 18 de octubre de 2016

Índice de Contenido

Tema	Página
Índice de Contenido	2
Dedicatoria y Agradecimientos	4
Prólogo:	5
Fundamentación del tema	5
Resumen	6
Identificación de la tesina	8
Palabras claves	8
Capítulo 1	
1.1 Introducción	9
1.2.1 Planteo de Problemas	12
1.2.2 Objetivos	13
1.2.3 Hipótesis principal de trabajo	13
1.2.4 Hipótesis secundarias de trabajo	13
Capítulo 2:	
2.1 Marco Conceptual: diagrama de trabajo	14
2.2 Marco teórico: descripción completa	15
2.2.1 Definiciones de Biblioteca Especializada (“B.E.”)	15
2.2.2 Consideraciones adicionales sobre “B.E.”	19
2.2.3.1 Museos y bibliotecas, una historia entrecruzada	21
2.2.3.2 Bibliotecas en los Museos	28
2.2.3.3 Origen de las bibliotecas en los museos	28
2.2.3.4 Definición de biblioteca de museo	30
2.2.3.5 Misión, objetivo, funciones, fondos y usuarios de bibliotecas de museo	33
2.2.4.1 Calidad en la Gestión de “B.E.”	40
2.2.4.2 Medidas de calidad sobre “B.E.”	41
2.2.4.3 Misión, metas y cuestión de calidad en “B.E.”	42
2.2.4.4 Indicadores de calidad para “B.E.”	43
2.2.4.5 Medidas de calidad para “B.E.” para 2º grupo definición de Poll	45
2.2.4.6 Observando impacto y resultados de las “B.E.”	48
2.2.4.7 Razones para la eevaluación de calidad en “B.E.”	49
2.2.5.1 Descripción y fundamentación sobre “Servicio de Referencia”	50
2.2.5.2 Evolución de la función de Referencia	51
2.2.5.3 Servicio de Referencia Virtual	55
2.2.6.1 Los usuarios	58
2.2.6.2 Valorando la satisfacción de usuario	59
2.2.6.3 Definiciones generales sobre “Satisfacción de Usuarios”	60
2.2.7 El profesional de la información	62
2.2.8 Síntesis del marco teórico	66
Capítulo 3: Investigación Aplicada	
3.1 Unidad de Análisis	66
3.2 Formulación del Problema	69
3.3 Hipótesis	70
3.4 Metodología	70
3.5 Tipo de estudio	70
3.6 Recolección de la información	
3.6.1 Estudio estadístico anual	72

3.6.2 Control de cumplimiento de calidad	75
3.6.3 Encuestas a los profesionales vinculados al museo	76
3.7.1 Relación numérica entre servicios y satisfacción	82
Capítulo 4: Análisis del tema	
4.1 Análisis de los datos	86
4.2 Resultados	87
4.3 Conclusiones	87
4.4 Recomendaciones	88
4.5 Impacto esperado	88
4.6. Propuesta para mejoramiento de Servicios en Biblioteca	89
Bibliografía	90
Glosario	92
Anexos	
Planilla de encuesta para profesionales del museo	97
Medidas de calidad para "B.E." s/ Libqual	98
Competencias Profesionales: El bibliotecario especial	101
Plan Estratégico 2004-2007 IFLA	108
Plan estratégico 2006-2007 IFLA	111
Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital	114
Planillas de resúmenes EXCEL	122
Apoyos a mi tarea	127

Dedicatoria:

Este trabajo, que tanto representa para mí, se lo dedico con el más profundo cariño a Catalina Rossi, que hace muy poco me hizo abuelo y que me ha posibilitado intuir toda la profundidad del amor humano.

**Agradecimientos:**

Debo agradecer la posibilidad de cumplimiento de mi tarea a las siguientes personas:

Su Eminencia Cardenal Estanislao Karlic, por sus palabras de estímulo cuando me entregó el diploma de Bibliotecario y en cada ocasión en que nos hemos encontrado;

Lic. Graciela Chueque que ha sabido guiarme en la tarea;

Prof. Luisa Orera Orera, por su larga amistad y por ser continuamente mentora en mi profesión;

Doc. Rosario López de Prado, nueva amiga española, que me proveyó de mucho material.

Lic. Adriana Di Doménico que se interesó tanto en mi labor;

A mi esposa que apoya desde el silencio y el amor.

Prólogo

Fundamentación del tema

Una biblioteca que debe desarrollar su tarea cotidiana cubriendo cierta cantidad de disciplinas científicas variadas, debe, por lo tanto, solucionar algunos problemas que quitan eficacia a su servicio de Referencia.

La máxima autoridad mundial en Bibliotecología, la Federación Internacional de Asociaciones Bibliotecarias (siglas en inglés IFLA) ha publicado una serie de planes, recomendaciones y directivas para unificar criterios, perfeccionar la tarea y conceptualizar algunas tareas como la que esta tesina investiga. Es por ello que se seguirán esos conceptos, complementándolos con otros autores reconocidos.

El Museo que cobija la Biblioteca intenta formar grupos que generen proyectos a través de debates e investigaciones participativas. Así, se han formado grupos en Geología, Antropología, Zoología, de Identidad Entrerriana, siendo un espacio que refleje nuestra idiosincracia, nuestra memoria y que nos permita relacionar nuestro pasado, nuestro presente y proyectar, dentro de lo posible, nuestro futuro. Para ello, la Biblioteca presta un apoyo continuado, importante, incluso brindando el espacio físico necesario.

En el caso de esta Biblioteca, que cubre exclusivamente ciencias, en sus diversas disciplinas, la Referencia, tiene una función muy importante. El bibliotecario debe poder comprender las preguntas e inquietudes que plantean los usuarios. Para ello debe conocer perfectamente el fondo bibliográfico, las posibles soluciones, tener presente la bibliografía de referencia y los textos más importante en cada ciencia, dando al usuario seguridad en sus consultas.

El sentido fundamental de la idea plasmada en esta tesina fue mostrar como, a través de una mejor gestión, se puede ganar en eficacia, principalmente en un servicio de Referencia.

Resumen:

Utilizando las herramientas conceptuales de la profesión y directivas internacionales en el tema, se intentó investigar, describir y proponer mejoras que optimicen los Servicios de Referencia e Información en una biblioteca especializada.

Se partió del servicio especializado en ciencias naturales y antropológicas de una biblioteca anexa a un museo de dichas características. Teniendo en cuenta las deficiencias, comprobadas por los registros anuales y por las opiniones recabadas en el transcurso de este estudio, que no permiten que dicho Servicio de Referencia cumpla su labor a un nivel de excelencia. Se utilizaron los resultados que muestran los registros de esa institución.

En este tipo de biblioteca se visualizan necesidades especiales de conocimientos, tanto bibliotecológicos específicos como de cultura general y especiales de cada ciencia que cubre el Museo como así también de un catálogo muy amplio.

En este trabajo se intentó definir y dimensionar esas necesidades especiales, las fuentes de Referencia, como así también las posibilidades tecnológicas de Recuperación de Información.

Asimismo se investigaron los perfiles y requerimientos necesarios del personal asignado a la tarea referencista para una organización y una gestión rápida y eficiente de la sección.

Para ello, se efectuaron investigaciones bibliográficas sobre dichos temas, se trabajó en el análisis de sistemas de búsqueda, de contactos inter-bibliotecarios, se realizaron observaciones y estudios de campo en la biblioteca y demás actividades que indica la metodología de la investigación

En el primer capítulo se incluyó, además de esta Introducción, un Análisis de Situación que incluye un Planteamiento de problemas que aquejan al servicio de la Unidad de Análisis, los Objetivos que se desean lograr y las Hipótesis de trabajo, intentando fijar el alcance del trabajo.

En el segundo capítulo se fijó el marco teórico y conceptual como guía de la investigación y el sentido de las discusiones y conclusiones finales.

En el tercer capítulo se describió la Investigación propiamente dicha, bajo el título de Investigación Aplicada describiendo la recolección de datos, la definición del perfil de usuarios que más interesa a la Biblioteca estudiada, la Metodología utilizada, una comparación sobre Indicadores de Calidad Bibliotecaria, entre otros ítems.

El cuarto capítulo muestra los resultados, discusiones y conclusiones ha que ha llegado la investigación, indicando los Impactos esperados en la tarea. Una bibliografía y anexos completan este trabajo.

IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS	
Denominación	Gestión, administración y desarrollo del Servicio de Referencia en una biblioteca dependiente de un museo de ciencias
Tipo de investigación	Exploratoria
Tema	Gestión del Servicio de Referencia
Área/s desarrollada/s	Bibliotecas Especializadas ; Servicio de Referencia ; Recuperación de Información
Metodología	Cuali-cuantitativa
Unidad de Análisis	Biblioteca del Museo de Cs. Naturales y Antropológicas de Paraná "Prof. Antonio Serrano" Dirección: Carlos Gardel 62 - Paraná - Entre Ríos Teléfono: 0343-4208894 E-mail: biblioserrano@yahoo.com.ar HORARIOS Ma-V: 8-12, 14-19. S: 8:30-12:30, 15-19. D: 9-12. Tues-Fri: 8AM-12PM, 2PM-7PM. Sat: 8:30AM-12:30PM, 3PM-7PM. Sun: 9AM-12PM.
Instrumento/s recolección de datos	Estudio estadístico de resultado anual. Encuestas a los profesionales vinculados al museo
Lugar realización	Biblioteca del Museo de Cs. Naturales y Antropológicas de Paraná – Sección de Referencia
Período realización investigación	Julio – Diciembre 2008

Palabras clave: <Bibliotecas especializadas>
 <Referencia bibliotecaria>
 <Usuarios de bibliotecas>
 <Profesional de la Información>

Capítulo 1

1.1: Introducción:

Desde el comienzo de las bibliotecas hubo una o varias personas que se han encargado no solamente de organizarlas, preservarlas y dar a la comunidad de sus usuarios el material bibliográfico necesario sino servir de guías en la búsqueda de la información solicitada. Desde los sacerdotes cuidadores de los archivos en tabletas de arcilla de los archivos-bibliotecas de las civilizaciones del Creciente Fértil¹ los llamados filólogos de Alejandría² y Pérgamo³ con sus rollos, los monjes medievales, atesorando los códices de vitela y papel de trapo, hasta los profesionales bibliotecarios que hoy atienden los Servicios de Referencia, con toda la tecnología que el mundo moderno otorga.

Esa guía idónea se ha desarrollado con el tiempo y con el incremento de la información y el fondo de cada biblioteca.

El incremento antedicho no sólo se debe a mayor información sobre un tema sino también a la mayor diversidad y complejización de los temas.

Es por esa causa que aparecen nuevas categorías de bibliotecas con nuevas necesidades y nuevas tareas que llevan a nuevas denominaciones. Esto se puede observar en bibliotecas que cubren diversas disciplinas englobadas dentro de una denominación genérica, por ejemplo, bibliotecas científicas, universitarias, de artes, de colegios profesionales. Estas bibliotecas especializadas necesitan de gestiones características y servicios diferenciados en su organización interior, fundamentalmente en los Servicios de Referencia y de Recuperación de Información.

El Museo "A. Serrano", donde está inserta la Biblioteca que es objeto de nuestro estudio, sigue la tendencia actual de los museos de avanzada que han dejado de ser meros expositores de antigüedades para convertirse en centros de investigación y motores de divulgación cultural. Los profesionales de los museos han sido, lógicamente, los primeros y más afectados por este cambio, pero no los únicos: la

¹El creciente fértil es una región histórica que se correspondería con la Mesopotamia y parte de los territorios de Egipto. La forma de luna creciente que ofrece la zona de asentamiento de ambas civilizaciones, motivó que el arqueólogo Jame Henry Breasted (Universidad de Chicago) la denominase así

² Se llamaba así a los bibliotecarios y simultáneamente estudiosos y filósofos que llevaban adelante la tarea de custodiar, organizar y mantener la biblioteca. Un ejemplo de ello fue Eratóstenes que hace dos mil años describió la Tierra en forma esférica, con una circunferencia de 40.000 kms., cosa comprobada en la actualidad

³ Pérgamo era ciudad del Asia Menor, donde el rey helenístico Atalo fundó una biblioteca y donde se desarrolló el pergamino, ante la falta de papiro. Esa biblioteca se encuentra en Berlín, apropiada por los alemanes en el siglo XIX

situación ha abierto nuevas perspectivas a los investigadores, los docentes, los técnicos y, por supuesto, los bibliotecarios.

Los bibliotecarios se enfrentan en la actualidad con varios, nuevos y difíciles tareas:

- Asimilar esos cambios dentro de su propia estructura mental y profesional.
- Gestionar una masa documental creciente.
- Satisfacer una demanda de información cada vez más extensa y depurada.
- Lograr la comprensión de las correspondientes autoridades de la nueva situación.
- El incremento de los problemas tradicionales de selección, adquisición de nuevos fondos y rápida obsolescencia de la información.
- Solucionar el tema del espacio limitado.
- Uno de los mayores problemas actuales: la escasez de recursos, ahora incrementada.

Por otro lado, en el transcurso de pocos años, las tecnologías, digital y/o comunicacional, si bien aportan soluciones, incorporan nuevos desafíos a todo lo anteriormente expuesto obligando al profesional de la documentación a plantearse nuevas tareas, nuevos conocimientos y nuevas formas de ver la profesión.

La gestión profesional de la información es ahora gestión de comunicación multimedia y el ámbito de trabajo ya es la telaraña global, abre las puertas de la biblioteca para emitir y recibir conocimientos y noticias que hacen desaparecer sedimentados conceptos como los de propiedad sobre la información y el patrimonial de la cultura.

La sociedad cambia y nos exige adaptarnos, pero a los profesionales que vemos con interés esa exigencia, nos surgen interrogantes:

¿Qué ocurre cuando la biblioteca depende de un organismo administrativo superior que no se muestra tan flexible ante los cambios y se ve limitada en su accionar?

¿Cómo puede y debe servir su servicio de referencia a demandas múltiples y diversos usuarios?

¿Por qué es tan difícil lograr una organización cooperativa de bibliotecas si a nivel mundial la experiencia y el sentido común han enseñado ya que es la solución más efectiva para esta clase de problemas?

¿Qué conocimientos son necesarios para llevar adelante un servicio de referencia en este tipo de bibliotecas?

¿Hasta dónde es solución a estos problemas una comunicación permanente con otras instituciones científicas y bibliotecarias?

El propósito de esta investigación fue buscar soluciones básicas y factibles ante estas nuevas problemáticas planteadas.

Por ello, se eligió como tema central de la presente tesina la búsqueda de nuevas definiciones y aportes de Servicios de Referencia poniendo énfasis en un modelo de Referencia que pueda abarcar enfoques múltiples, de acuerdo al fondo bibliográfico y a la misión encomendada. Un ejemplo de esta tarea es la biblioteca dependiente de un museo de ciencias naturales y antropológicas, como es la Unidad de Análisis elegida.

1.2: **Análisis de Situación:**

1.2.1: **Planteo de problemas**

Se ha observado en el Museo de Ciencias Naturales y Antropológicas de Entre Ríos, donde las distintas ciencias y disciplinas deben ser cubiertas por un Servicio de Referencia único, que éste no alcanza a cubrir su tarea con la eficiencia y rapidez deseables en esa función en áreas científicas muy diversas.

Esto se produce porque se observan algunas falencias en el trabajo cotidiano del personal afectado a la tarea de Referencia. Estos problemas fundamentalmente se observan en los siguientes rubros:

- Ninguna participación en la selección de textos para adquisición.
- Insuficientes conocimientos básicos en las ciencias que cubre la biblioteca
- Insatisfactorio manejo de los Sistema de Recuperación de Información, propios y remotos.
- Inexistencia de cooperación interbibliotecaria (Ausencia de catálogos cooperativos)

Por lo tanto, se ha planteado como principal problema, la insatisfactoria preparación de su Servicio de Referencia y se investigó las posibilidades factibles de efectuar una propuesta para mejorar la capacitación intelectual y profesional del personal, como así también de las herramientas técnicas y tecnológicas para la sección Referencia, como en la Recuperación de Información remota y en la participación en catálogos colectivos, acceso a OPAC's⁴ y servidores Z39.50⁵. Se debe decir que hace menos de un mes, la biblioteca cuenta con conexión a Internet.

La dirección es: biblioserrano@yahoo.com.ar

⁴ OPAC son las siglas, en inglés, de Catalogación para Acceso Público en Línea.

⁵ Z3950 sistema de conexión inter-bibliotecaria, creado en forma conjunta por las universidades Grands Prairies and Pacific de Saskatchewan, Canadá y Berlín, Alemania. Su versión castellana es de la Univ. Carlos III de Madrid

1.2.2: **Objetivos:**

1.2.2.1: **Objetivo general:**

Mejorar la gestión y la eficiencia de un Servicio de Referencia en una Biblioteca Especializada en Ciencias, con diversas disciplinas.

1.2.2.2: **Objetivos particulares:**

- Definición de la profundidad y alcance de los conocimientos científicos básicos sobre las ciencias a cubrir por la biblioteca que deberá adquirir el personal del Servicio de Referencia e Información de la Biblioteca del Museo de Ciencias Naturales y Antropológicas de Entre Ríos.
- Definición de los conocimientos básicos em Sistemas de Recuperación de Información que deberá adquirir el personal del Servicio de Referencia de la misma Biblioteca

1.2.3: **Hipótesis principal de trabajo:**

Es posible mejorar la gestión y la eficiencia del Servicio de Referencia con temática múltiple en la Unidad de Análisis elegida, mediante nuevas técnicas de gestión y formulación de estrategias de referencia, basado en un mayor grado de autarquía de la gestión bibliotecaria respecto a la administración del Museo y desarrollando la capacitación del personal.

1.2.4: **Hipótesis auxiliares o secundarias de trabajo:**

De acuerdo a lo establecido en la hipótesis principal, podemos plantear las siguientes hipótesis auxiliares de trabajo:

- Falencias en la evaluación estadística y en el cumplimiento de indicadores de calidad, impiden mejorar la gestión en la biblioteca y de su servicio de referencia
- Es requerida una capacitación específica sobre las múltiples disciplinas que cubre la biblioteca brindada al personal del servicio de referencia.
- Es importante la independencia de gestión de la Biblioteca respecto a la gestión general del Museo, por los conocimientos específicos que se requieren.
- Actualmente la recuperación de Información remota es indispensable en las ciencias, por ello, una capacitación del personal de la biblioteca, a través del conocimiento de manejo de buscadores y meta-buscadores, de los OPAC's y del entorno Z39.50.

Capítulo 2

2.1: Diagrama de trabajo propuesto:

Este trabajo intentó diseñar un modelo superador para el Servicio de Referencia en la biblioteca estudiada.

Esta idea se muestra en el siguiente gráfico.



2.2: **Marco teórico:**

Para encuadrar en forma más precisa la problemática y una visión de sus soluciones, se debió elaborar un conjunto de conceptos que unidos y organizados en forma sistemática dieran un marco de apoyo y guía a esta tarea.

2.2.1: **Definición de “Biblioteca Especializada”**

Como resultado de las distintas consultas realizadas, se ha confeccionado una definición de las mismas:

Suele considerarse biblioteca especializada aquella cuya colección está centrada en una materia o sector concreto del conocimiento, la ciencia o la técnica. Esta especialización temática comprende aspectos distintivos como la organización de las signaturas topográficas, catálogos diferenciados, conocimientos específicos sobre los temas y algunas peculiaridades en los servicios.

Debemos distinguir entre una biblioteca especializada como tal y una biblioteca especial. En estas bibliotecas la peculiaridad no consiste tanto en el área temática como en algún rasgo propio, tanto en los soportes de la colección de documentos (periódicos, películas, grabaciones sonoras, documentos electrónicos, materiales especiales, etc), como en los usuarios. Estas diferencias no implican una especialización temática de la colección o de los servicios de información.

Se han agregado distintas definiciones de instituciones y autores reconocidos sobre el tema, como apoyo al presente trabajo:

La División de Bibliotecas Especializadas de IFLA dice en su definición de alcances que está caracterizada como “Bibliotecas con un tipo de funciones y especialidades, tales como arte, biología, medicina, geografía y mapas, gobierno, ciencia y tecnología y ciencias sociales”

No es que generalmente signifique, cuando hablamos de estas bibliotecas, que debamos incluir todas las bibliotecas académicas con temas específicos.

Las definiciones de Biblioteca especializada, generalmente aparecen de una enumeración de tipos de bibliotecas que deberán caer bajo este rubro.

“Una biblioteca fundada y establecida por una firma comercial, un asociación privada, una agencia gubernamental, una organización sin fin de lucro o un grupo especialmente interesado en reunir las informaciones necesarias en sus tareas, para sus miembros de acuerdo con la misión de su asociación o sus metas. El alcance de su colección está usualmente limitado por los intereses de la organización que la contiene. (Reitz, Joan)

Según la definición de Unesco: (Informe de Jesús F. García en la 62ª Conferencia General de IFLA, México D.F., 1996)

“Aquellas bibliotecas que dependen de una asociación, servicio oficial, departamento, centro de investigación, sociedad erudita, asociación profesional, museo, empresa..... o cualquier otro organismo, y cuyos acervos pertenezcan en su mayoría a una rama particular; por ejemplo: ciencias naturales, ciencias sociales, historia, etc.” (García Ayuardo, 1986)

Definición del Diccionario de Bibliología:

Biblioteca formada por obras correspondientes a una sola disciplina o rama del conocimiento: ciencias médicas, derecho, arquitectura, ingeniería, etc. (Martínez de Sousa, 1993)

Según Inmaculada Velosillo González En: Manual de Biblioteconomía:

La denominación de Biblioteca Especializada responde a aquellas bibliotecas, centros de documentación o centros de información (indistintamente) que aglutinan, tratan y difunden información relativa a un tema o a un grupo de temas afines.

Normalmente se tratará de bibliotecas vinculadas a centros de investigación, organizaciones industriales o culturales, laboratorios, asociaciones profesionales, departamentos gubernamentales y todo tipo de instituciones que desarrollan su trabajo en un ámbito determinado. La misión principal de estas bibliotecas será proporcionar información a las personas que trabajan en esos centros, para que puedan desarrollar adecuadamente sus estudios e investigaciones.

De acuerdo a la autora española I. Velosillo González, las colecciones de la mayoría de las bibliotecas especializadas son:

- Información publicada: publicaciones periódicas -materiales clásicamente muy presentes en estas bibliotecas como vehículo preferido del conocimiento científico-, monografías, normas, patentes, obras de referencia
- Información generada internamente por la institución en que se ubica: literatura gris (papeles de trabajo, correspondencia), informes, estudios, proyectos, etc.
- Literatura gris o de escasa difusión: tesis, proyectos, actas de congresos y conferencias, publicaciones oficiales, etc.
- Documentos técnicos: patentes, normas, especificaciones

- Obras de referencia especializada, incluyendo publicaciones estadísticas, bibliografías especializadas, revistas de resúmenes y referencias, etc.
- Información disponible a través de fuentes externas a la institución: bases de datos, catálogos de otras instituciones, etc.

(Orera Orera, 1997)

La Norma ISO 2789: 1994, a su vez, define biblioteca como:

Organización o parte de ella cuya principal función es mantener una colección y facilitar, mediante los servicios del personal, el uso de los documentos necesarios para satisfacer las necesidades de información, educación, de investigación y de ocio de los usuarios. (Adaptada de ISO 5127-1 y adaptada a su vez por la norma ISO 11620).

Definición de ISO citada por Poll en informe 73ª Conferencia Mundial de IFLA)

La Norma Internacional para las estadísticas de bibliotecas define una Biblioteca Especializada como:

“Biblioteca independiente cubriendo una disciplina o campo particular del conocimiento, o un interés regional. El término biblioteca especializada incluye a bibliotecas sirviendo primariamente a una categoría específica de usuarios o dedicada primariamente a formas específicas de documentos, o auspiciadas por una organización para servir a los objetivos de su personal.” (ISO 2789, 2006)

La definición de ISO incluye:

- Bibliotecas industriales y comerciales.
- Bibliotecas de medios de comunicación.
- Bibliotecas de asociaciones profesionales y eruditas.
- Bibliotecas de servicios de salud.
- Bibliotecas gubernamentales.
- Bibliotecas regionales (sirviendo cuando no puede ser cubierta la función por otro tipo de biblioteca)
- Bibliotecas de organizaciones voluntarias, museos, instituciones religiosas, etc. (Poll. 2007)

Definición de J. M. Reitz, citada por Poll en informe a la 73ª Conferencia Mundial de IFLA:

Una biblioteca fundada y establecida por una firma comercial, una asociación privada, una agencia gubernamental, una organización sin fin de lucro o un grupo especialmente interesado en reunir las informaciones necesarias en sus tareas, para sus miembros de acuerdo con la misión de su asociación o sus metas. El alcance de su colección está usualmente limitado por los intereses de la organización que la contiene. (Poll, 2007)

Existe un amplio espectro de bibliotecas que pueden ser clasificadas bajo el rótulo de “especializada”, desde una pequeña biblioteca tradicional de un museo especializado hasta un centro de información electrónico de una compañía farmacéutica. Este rango envuelve una similar variedad en sus misiones y metas, tamaño, tema de las colecciones, tipos de material, servicios y usuarios.

Las bibliotecas especializadas pueden ser subdivididas en dos grupos:

- Bibliotecas corporativas, establecidas en una compañía u organización para reunir informaciones necesarias para sus empleados. Esto incluye principalmente a bibliotecas industriales y comerciales, servicios de salud y bibliotecas gubernamentales. Estas bibliotecas sirven a una definida clientela, los miembros de esa organización, y la mayoría de las veces no están accesible al público en general. Su misión y meta deberán estar alineadas con la de su institución. Si principal tarea es un rápido y eficiente envío de toda la información requerida por su cliente, a menudo por las vías acostumbradas o por distribución mejorada de información, Su colección está basada en las necesidades actuales de sus usuarios. Su colección electrónica será importante.

- Por el otro lado, bibliotecas de archivos, museos, asociaciones profesionales o voluntarias, o bibliotecas con tareas regionales que en muchos casos sirve a poblaciones no definidas, pero que ofrecen sus servicios al público en general. Su misión, a menudo, envuelve la construcción de una colección exhaustiva sobre un sujeto especificado o para dejar y preservar una marca para las futuras generaciones. La publicación de bibliografías y catálogos y la organización de eventos culturales serán incluidos a menudo en su tarea. (Poll, 2007)

Los temas de calidad en bibliotecas especializadas variarán de acuerdo a la misión de la biblioteca.

Para el servicio de empleados de una compañía u organización, la calidad será principalmente definida por la velocidad, actualidad y exactitud de la referencia y el servicio de envío de la información, las posibilidades de acceso desde el escritorio a la colección bibliográfica y los servicios acostumbrados por el cliente.

Las medidas de costo-eficiencia e impacto serán temas cruciales. Las bibliotecas estarán disponibles para demostrar que su trabajo soporta las metas de la institución y que el dinero gastado en ellas será finalmente salvado por la institución.

En bibliotecas con un gran rango de tareas y una población no especificada, la calidad estará definida por la cobertura de la colección para su objeto especial, por la preservación o actividades de digitalización, compromiso en actividades culturales y posiblemente, también, exhaustividad y velocidad de una bibliografía. (Poll, 2007)

2.2.2: Consideraciones adicionales sobre Bibliotecas Especializadas:

Dentro de las características de la Biblioteca Especializada, y como constante, podemos apreciar que tienden a pertenecer a instituciones, sean educativas, gubernamentales o privadas. Lo que hace que sean consideradas unidades culturales que colaboran en la formación del hombre, y de la sociedad a la que sirven y que se encuentran empeñadas en dar a conocer nuevas ideas, conocimientos y puntos de vista más profundos sobre los temas específicos que cubren, concientizando y provocando profundos cambios y transformaciones científicas y sociales

Podemos decir, repitiendo un concepto de Ricardo Gutiérrez Meléndez, que *la biblioteca sólo puede ser socialmente útil si sus operaciones derivan y están armonizadas con la comprensión de los modos de como el conocimiento se engendra y fluye a través de los canales de comunicación de una organización social e intelectual en constante evolución; y es, ésta estructura social cambiante, la que en gran medida determina como el conocimiento se traduce en acción.*

Las bibliotecas especializadas están diseñadas para responder a unas necesidades profesionales concretas. Por ello, suelen depender de empresas, sociedades, organizaciones e instituciones específicas, que proporcionan a sus empleados y clientes estos servicios durante su trabajo. La formación del personal de una biblioteca especializada incluye conocimientos tanto de la materia que cubren sus fondos como de biblioteconomía.

La Biblioteca Especializada cumple su función, cuando, por un lado, la comunidad a la que sirve le proporciona los materiales que requieren para sus

investigaciones, y por otro lado, cuando el usuario, mayormente conformado por investigadores especializados en determinada área del saber producen libros, revistas y artículos, entre otros, como resultado de su trabajo de investigación, y es aquí, cuando la Biblioteca Especializada, cumple su función social y económica, que a la vez estos nuevos conocimientos se difunden dentro de la comunidad y hacia las demás comunidades. (Gutiérrez Meléndez, 1982)

Las bibliotecas especializadas siempre son la parte menos representada en las estadísticas nacionales de bibliotecas. “En la mayoría de los países. Son la parte de las bibliotecas y del mundo de la información menos conocida” (Spiller, 1998)

En el Paper presentado en la 65th IFLA Council and General Conference - Bangkok, Thailand, August 20 - August 28, 1999 por Castrillo Aguilera, Luis, del Servicio de Informática del Museo del Prado y Rosario López de Prado de la Biblioteca del Museo Arqueológico Nacional de España: LAS REDES DE BIBLIOTECAS DE MUSEOS: UNA HISTORIA CON FUTURO estos autores reflexionan: “Está claro que las bibliotecas de museos no son una excepción en el mundo bibliotecario. Ninguna de ellas puede, por si sola, hacer frente al cúmulo de necesidades que se le plantean y ninguna de ellas puede eludir la exigencia de integrar, no ya nuevos soportes, sino nuevos tipos de información. A menudo escasas de recursos, apremiadas por la realidad y limitadas por sus condiciones, se ven en la encrucijada de someterse a una renovación radical o desaparecer por falta de adecuación al entorno.”

En el mismo paper agregan:

“Las bibliotecas de museos se encuentran en un punto de partida ventajoso para la creación de redes cooperativas. La mayoría son bibliotecas de mediana y pequeña dimensión, muy especializadas, con funciones bien definidas, con fondos a menudo complementarios entre ellos y que comparten similares problemas, parecidas necesidades y, generalmente, idéntica situación administrativa. Con frecuencia están localizadas en la misma ciudad, ya que el museo suele ser un organismo más urbano que rural, y suelen disponer de recursos parejos. La mayoría de las bibliotecas de museos están especializadas en humanidades, por lo que las características de sus fondos son también bastante parecidas, y la terminología y puntos de acceso, idénticos. De hecho, muchas de estas bibliotecas ya llevan a cabo colaboraciones informales entre ellas, como son los acuerdos de canje y préstamo

interbibliotecario y, con frecuencia, recurren a ayudas mutuas cuando necesitan solucionar problemas derivados del proceso técnico de los documentos.

Sin embargo, estas bibliotecas se enfrentan a circunstancias difíciles, sino adversas, para el establecimiento de redes cooperativas. Aunque orgánicamente se integren en museos, administrativamente suelen depender de un auténtico laberinto institucional, están mal dotadas de personal técnico, cuentan con escasos recursos, han heredado vicios de funcionamiento mantenidos durante décadas y no siempre gozan de suficiente autonomía. Pero, con todo, los peores problemas son los que se derivan de la falta de normalización de los museos y del sentimiento patrimonial que aún pervive en muchos de ellos.”

2.2.3.1 Museos y Bibliotecas: una historia entremezclada

Historiando junto a Rosario López de Prado⁶, se puede decir que “aunque la institución del museo y la biblioteca parecieran muy diferentes, tienen elementos comunes que parte de la misma raíz y evolución etimológica ya que el término “Museo” del griego, $\mu \omicron \upsilon \sigma \epsilon \iota \omicron$ que significa “lugar destinado a las Musas” y servía para designar tanto a la colina de Atenas donde tenían su morada, como a ciertas grutas artificiales adornadas con musgo, conchas y piedras consagradas a las musas. Pronto comenzó a usarse el término para designar tanto las bibliotecas como lo que hoy consideraríamos “museos” propiamente dichos.”⁷

En Roma se utilizó el término “museo” para designar a ciertos lugares donde se desarrollaban discusiones filosóficas: el más famoso fue el Museum de Alejandría, en Egipto, nombre real de la célebre biblioteca, fundada en el siglo III a.C. por el rey helenístico Ptolomeo I Sóter, a instigación de Demetrio de Falera, tirano ateniense desterrado, que fue su primer Filólogo, como le decían a los bibliotecarios.

Fue ya en el siglo XVI cuando la palabra “museo” se utiliza con el significado con el que se le conoce actualmente, al dar nombre a la colección de antigüedades de Lorenzo de Medicis en la ciudad italiana de Firenze. (es famoso el Museo degli Ufficci). Este término se generaliza en toda Europa con el significado que utilizamos hasta el presente.

⁶ Rosario López de Prado – Filmoteca Española – rosario.lopez@filmoteca.mcu.es

⁷ Rosario López de Prado *Bibliotecas de museos en España: características específicas y análisis DAFO* *Revista General de Información y Documentación* 2003, 13, núm. 1 5-35 [versión on line] fecha acceso 26/02/09 <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=830850>

En 1726, el Diccionario de Autoridades de la Real Academia Española recoge ya dos acepciones:

1) “El lugar destinado para el estudio de las Ciencias, las letras humanas y artes liberales [...]”;

2) “... el lugar en que se guardan varias curiosidades, pertenecientes a las ciencias: como algunos artificios mathematicos, pinturas extraordinarias, medallas antiguas [...]” (Real Academia Española, 1990, p. 636).

La Enciclopedia Espasa dice de museo:

“Edificio o lugar destinado para el estudio de las ciencias, letras humanas y artes liberales”. (vol. 37, pp. 595).

La Real Academia Española (1970, pp. 906-907) define:

“Museo: edificio o lugar destinado para el estudio de las ciencias, letras humanas y artes liberales”.

El diccionario de Gili Gaya, define Museo como:

“1 Lugar destinado para el estudio de las ciencias, letras humanas y artes liberales” (Gili Gaya, 1945, p. 745) ⁸

Para María Moliner, el Museo es:

“Lugar en que se guardan objetos artísticos o colecciones científicas convenientemente colocados para que sean examinados” (Moliner, 1996). Diccionario de uso del Español. Madrid : Gredos, 1966⁹¹⁰

Por su parte, Julio Casares (1981, p. 576) los identifica como “Edificio destinado para la enseñanza de las ciencias, letras humanas y artes liberales”. ¹¹

La *Gran Enciclopedia Larousse* (1974, vol. 7, p. 564), dice que museo es la “Institución cuya finalidad consiste en la conservación de aquellos objetos que mejor

⁸ Gili Galla, Samuel. Diccionario General Ilustrado de la Lengua Española. – Barcelona : Spes, 1945

⁹ Moliner, María. Diccionario de uso del español. – Madrid : Gredos, 1966

¹⁰ Es interesante destacar que en su edición colaboró la autora Prof. Luisa Orera Orera, que se ha mencionado repetidamente en este trabajo.

¹¹ Casares, Julio. Diccionario Ideológico de la Lengua Española. – Barcelona : Gili, [s.d.]

ilustran los fenómenos de la naturaleza y las actividades del hombre, y en la utilización de los mismos para el desarrollo de los conocimientos humanos”.

El diccionario Robert dice del Museo, “1.º Lieu destiné à l’étude des Beaux-Arts, des Sciences et des lettres” (Robert, 1986, p. 1246). (1º Lugar destinado al estudio de las Bellas Artes, de las Ciencias y de las Letras) [Trad. del tesista]¹⁰¹²

El *Merriam Webster Dictionary*, en su edición en CD-ROM de 1998 define Museo como “an institution devoted to the procurement, care, study and display objects of lasting interest or value; also a place where objects are exhibited” (Encyclopaedia Britannica CD 99, 1998). (Una institución dedicada a procurar, cuidar, estudiar y mostrar objetos de profundo interés o valor, también un lugar donde son exhibidos dichos objetos) [Trad. del tesista]¹³

El *Oxford English Dictionary* (1998), por su parte, dice que museo es “A building or apartment dedicated to the pursuit of learning of the art; a ‘home of the Muses’, a scholar’s ‘study’” (vol. X, p. 123). (“Un edificio o departamento dedicado a la búsqueda del arte; un hogar de las Musas, un estudio para conocedores”) [Trad. del tesista]¹⁴

Al consultar obras de referencia especializadas, como el Diccionario de Bibliología y Ciencias Afines, de José Martínez de Sousa recoge las siguientes acepciones de Museo:

- 1- “local donde se custodian y exponen objetos notables, generalmente de carácter iconográfico, relacionados con las ciencias y las artes”;
- 2- “Organismo cuya función consiste en reunir, conservar y exponer documentos propios de estas instituciones” (Martínez de Sousa, op.cit., p. 621).

El International Council of Museum (ICOM)¹⁵, dio en 1946 su primera definición de “museo” como “toda institución permanente que conserva y presenta colecciones de objetos de carácter cultural o científico con fines de estudio, educación y deleite”. En 1974, da una nueva definición:

¹² Casa Robert, editora francesa de diccionarios.

¹³ Merriam Webster. Editora inglesa de diccionarios multilingües

¹⁴ Fields, Anne. Oxford English Dictionary. – Cleveland : Ohio State University, 2007

¹⁵ ICOM. Sigla en inglés de Comité Internacional de Museos

“Institución permanente, sin fines lucrativos, al servicio de la sociedad que adquiere, conserva, comunica y presenta con fines de estudio, educación y deleite testimonios materiales del hombre y su medio”.

Por su parte, la American Association of Museum (citado por Bierbaum, 1999, p. 74), afirma que museo es:¹⁶

“An organized and permanent nonprofit institution, essentially educational or aesthetic in purpose, with professional staff, which owns and utilizes tangible objects, cares for them, and exhibits them to the public on some regular schedule.”

“Una institución organizada, permanente y sin fines de lucro, esencialmente educacional o para propósitos estéticos, con personal profesional, que posee y utiliza objetos tangibles, ordenados por temas y lo exhibe al público en una forma regular.”
(Traducción del tesista)

En la *International Encyclopedia of Information and Library Science* (1997), se dice que *“In the strict sense of the term a ‘library’ is a collection of materials organized for use [...]”* (p. 254), y museo *“Collection of physical objects, whether or natural origin or human creation, assembled for research, educational, artistic or leisure interest, and the building in wich they are kept [...]”* (p. 304).

“En el sentido estricto del término, una biblioteca es una colección de materiales organizados para su uso” y un museo es una “Colección de objetos físicos, de origen natural o de creación humana, acumulados para estudio, educación e intereses artísticos o de esparcimiento, y el edificio donde se mantienen”
(Traducciones del tesista)

La norma UNE 50-113-92 AENOR, 1994, pp. 23-24) define Museo como:

- 1- Colección de documentos de interés cultural o científico, almacenados de forma permanente y dispuestos para su exhibición.
- 2- Organismo cuya función consiste en reunir, conservar y exhibir documentos de museo,
- 3- Biblioteca como: Cualquier colección organizada de libros y publicaciones en serie impresos, u otros tipos de documentos gráficos o audiovisuales, disponibles para préstamo o consulta.
- 4- Organismo, o parte de él, cuya principal función consiste en constituir bibliotecas, mantenerlas, actualizarlas y facilitar el uso de

¹⁶ Asociación Americana de Museos (USA), Miembro de ICOM

los documentos que precisen los usuarios para satisfacer sus necesidades de información, de investigación, educativas o de esparcimiento, contando para ello con un personal especializado.

La etimología de biblioteca desarrolla una evolución similar, también es de origen griego, compuesta de $\beta \iota β λ ι ο$ $\theta \eta \chi \eta$ libro $\beta \iota β λ ι ο$, y $\theta \eta \chi \eta$, , caja. Tuvo al principio el significado de “colección de libros” o “mueble para guardarlos”. (Corominas, 1989, p. 580),¹⁷.

Covarrubias (1943, p. 765)¹⁸, dice:

Hasta el siglo XVII no tomó la acepción que tiene ahora: “Librería, cuando es pública, se llama por nombre particular biblioteca, como en Roma la Bibliotheca Vaticana” Es interesante notar que en lengua inglesa se aplica aún el término “librería” (Library) a las bibliotecas.

En el siglo XVII es aceptada aceptada de forma general, como lo define el *Diccionario de Autoridades de la Real Academia Española* (1990, p. 602): (tomado de López de Prado)

BIBLIOTHECA: Nombre griego, que en su riguroso sentido significa el *parage* donde se venden libros; pero aunque en nuestra lengua se suele entender así alguna vez, más comúnmente se toma por la Librería que forma algún hombre grande y erudito, y por las que hay en las Comunidades Religiosas y principalmente en las que son comunes para el beneficio público [...].

El Diccionario de Bibliología y Ciencias Afines,

En las acepciones de biblioteca:

- 1- “Guardia, custodia y conservación de libros”
- 2- “Edificio, local o sala donde se reúnen gran cantidad de libros”
- 3- “Conjunto o colección de libros, publicaciones periódicas u otros documentos organizados según sistemas establecidos y destinados a servir al público” (Martínez de Sousa, op.cit, p. 90).

¹⁷ Corominas, Joan Diccionario crítico etimológico castellano e hispánico,v.6. – Madrid : Gredos, 1989-1991

¹⁸ Tomado del texto de R. López de Prado

Domingo Bounocuore (1976, p. 308) le dedica 16 páginas y 22 entradas al término biblioteca —ninguna de ellas es biblioteca de museo—, y en cuanto a “museo”, dice que “en la actualidad, la palabra museo es sinónimo de colección de interés científico, de cualquier género que sea, ordenados según principios técnicos” (p. 308).¹⁹

El Harrod’s Librarian’s Glossary (Glosario de Bibliotecarios de Harrods), en la página 337 de su edición 1995²⁰, define biblioteca como

“A collection of books and other literary material kept for reading, study and consultation [...] (Una colección de libros y otromaterial literario mantenido para lectura, estudio y consultas) (Trad. del tesista)

En su cuarta acepción dice:

A colection of films, photograph and other non-books materials, plastic or metal tapes and disks, computer tapes, disks and programs. All of these, as well as printed and manuscript documents, may be provide in departments of one large library or they may be in collection restricted to one type of material. (Una colección de películas, fotografías y otros materiales no libraros, cintas y discos de plástico o metal, cintas, discos y programas de computadoras. Todo esto, tal como documentos y manuscritos impresos pueden ser obtenidos en los deparatamentos de una gran biblioteca o pueden estar en una colección restringida a solo un tipo de material) (Trad. del tesista)
Según el “Glosario ALA” (American Libraries Asociation):

Biblioteca (*library*) es la “Colección de material de información organizada para que pueda acceder a ella un grupo de usuarios...” (Young, 1988, p. 197)²¹. Este glosario, exclusivamente bibliotecario, no recoge el término “museo”.

Las coincidencias y discrepancias han continuado hasta nuestros días. La *Encyclopédie ou dictionnaire raisonné des sciences des arts et des métiers*, (Enciclopedia o diccionario razonado de las ciencias, de las artes y de los oficios – Conocida como la Enciclopedia Francesa) [Trad. del tesista] de Diderot y d’Alembert, que le dedica más de doce páginas al término “*Bibliothèque*”, pero no recoge el de museo.

Se sigue coincidiendo con Rosario López de Prado que ambos conceptos, el de biblioteca y el de museo, coinciden en dos aspectos sustanciales: el carácter de centros responsables de la custodia de bienes culturales, y de la disponibilidad de su

¹⁹ Buonocore, Domingo. Diccionario de bibliotecología. Buenos Aires : Marymar, 1976

²⁰ Prytherch, R.(Comp.) Harrod’s Librarians Glossary. - 8ª ed. – Aldershot (USA) : Gower, 1995

²¹ Young, H. Glosario ALA de bibliotecología y ciencias afines. – Málaga : Díaz de Santos, 1988

uso. A las dos instituciones se las hace custodios —y, en consecuencia, garantes— de unos fondos: pero estos no adquieren su verdadera dimensión de fondos bibliotecarios más que con la utilización pública. La simple acumulación de objetos o documentos no hace, pues, que una biblioteca sea biblioteca o que un museo sea museo. La función exclusiva de guarda y custodia de estos bienes, dejaría reducida a ambas instituciones, al papel de un almacén más o menos especializado.

2.2.3.2 Bibliotecas en los museos

“Lo que distingue a la biblioteca del museo, en cuanto a la composición de sus fondos, es que junto a las habituales monografías, obras de referencia y publicaciones periódicas sobre el tema que sea especialidad del museo, disponen, en número muy superior al habitual, de catálogos de colecciones permanentes, de exposiciones temporales y de subastas.” **(Esto como definición general, se deja aclarado que en un museo de ciencias no se realizan subastas, más aún cuando es oficial).**

La biblioteca del museo, principalmente de un museo donde se investiga, debe contener, además, tesis doctorales relacionadas con la temática del museo, y material efímero (noticias de prensa, anuncios de exposiciones, reseñas bibliográficas, etc.), siempre con el objetivo de ofrecer estos materiales, poco accesibles por otros medios, al investigador

Las bibliotecas de museos cumplen la doble tarea de ofrecer sus servicios tanto al personal técnico propio como al investigador externo quienes tienen acceso a la lectura en sala, orientación bibliográfica y reprografía. Esto se completa con la informatización de los catálogos, que es un hecho en muchas de las bibliotecas de los museos. En un futuro inmediato se ampliará el número de bibliotecas que tienen sus catálogos disponibles a través de Internet, lo que mejorará sustancialmente el servicio prestado por el museo al investigador.”²²

2.2.3.3: Orígenes de las bibliotecas de museos

Bibliotecas y museos tuvieron en muchos casos un origen común. No sólo es el ejemplo de la Biblioteca de Alejandría: el British Museum estaba formado por una gran colección de antigüedades y una biblioteca de carácter general, y así se mantuvo, desde su fundación en 1753 hasta 1972, cuando se separó la biblioteca mediante la promulgación de la British Library Act. Todavía hoy el Victoria and Albert Museum y la Art National Library son dos instituciones en una sola y ésta actúa como biblioteca de

²² <http://www.mcu.es/museos/CE/Funciones/Investigacion/Bibliotecas.html> [en línea]

aquella. Hernández Hernández (1992) apunta que hay que buscar el origen de los museos en dos hechos fundamentales: el coleccionismo —estatal o privado— y la Ilustración. El coleccionismo animó a la realeza y las clases sociales más pudientes a invertir parte de patrimonio en objetos preciosos, raros y curiosos; la Ilustración hizo posible que estas colecciones se abrieran al público —primero tímidamente, después de manera cada vez más decidida— y cumplieran una función social. El coleccionismo de objetos de arte es una práctica que se remonta a la antigüedad: los templos, tumbas, palacios y hasta casas particulares almacenaban con frecuencia piezas de este tipo. En la Roma imperial, los patricios gustaban de poseer en sus casas una biblioteca y una colección de pinturas, bronce y estatuas diversas.

Ya en el siglo I a. C., Marco Agripa propuso reunir estas colecciones en edificios especiales y exhibirlos para uso y disfrute público con fines educativos, planteando así lo que se puede considerar un auténtico proyecto de museo moderno.

La Edad Media cambió no sólo los gustos artísticos, sino también el carácter de los mismos: pero no se perdió el sentido didáctico que éstos podían encerrar. De este modo, las colecciones de objetos preciosos —también los raros, milagrosos o curiosos— se dejaron de guardar en casas particulares para recogerse en las iglesias y transmitir así el sentido del poder de Dios y la necesidad de sumisión del hombre. Paralelamente, las bibliotecas también desaparecieron de los centros civiles para refugiarse en los monasterios. No volverían a salir de allí, ni unos ni otras, hasta la Baja Edad Media, cuando comenzó el desarrollo de las ciudades y se recobró el gusto por los placeres mundanos: en este momento se empezaron a formar importantes colecciones que, en muchos casos, serían origen de los grandes museos y bibliotecas. Con frecuencia, las colecciones contenían también libros, estampas, grabados y otros materiales, adquiridos por su carácter de objeto exclusivo; otras veces, los coleccionistas eran personajes poseedores de una considerable cultura que, a la vez que adquirían y conservaban objetos de arte, iban formando paralelamente una bien nutrida biblioteca. Algunas de estas colecciones han llegado hasta nuestros días.

Muchos de los grandes museos y bibliotecas nacieron de las colecciones reales —Museo del Prado y Biblioteca Nacional de Madrid, Museo del Louvre y Biblioteca Nacional de París, Kunsthistorisches Museum y Biblioteca Imperial de Viena—, como instrumento para reforzar el poder real: es el caso de España, Francia, Austria o Rusia. Otras veces fue la aristocracia —Uffizi de Florencia— o de mecenas y coleccionistas —British Museum, Cluny—, y, en algunos casos, de la burguesía, como pasó en Holanda. En principio, biblioteca y museo solían formar un único conjunto que,

con el tiempo, terminaría por dar lugar a dos instituciones diferentes: en muchos casos, el museo retuvo los fondos bibliográficos que más se identificaban con las colecciones.

A partir del siglo XVIII los museos y las bibliotecas adquieren carácter público, aunque su acceso fuese muy limitado en principio. El primer museo público fue el British Museum (1753), formado por museo y biblioteca, cuyo núcleo primitivo era la colección privada del físico Sir Hans Sloane y los libros y manuscritos de Sir Robert Cotton. Casi un siglo antes (1683) se había fundado, aunque no abierto al público, el Ashmolean Museum de la Universidad de Oxford, formado por colecciones privadas de origen diverso, que también incluían libros manuscritos e impresos.

Por eso, sigue siendo frecuente que los museos contengan libros y que las bibliotecas guarden entre sus fondos monedas, medallas, cuadros y otros objetos.

Después de la segunda mitad del siglo XIX se inicia una tendencia que seguirá reforzándose hasta la I Guerra Mundial: los museos comienzan a definir sus límites y especializarse cada vez más.

Tanto las bibliotecas como los museos se caracterizan por dos aspectos fundamentales: especialización y vocación didáctica.

A largo del siglo XX, la creación de un nuevo museo incluye en muchos países, de forma explícita, la de su biblioteca.

Tal es el caso de España que por Real Orden de 25 de febrero de 1931, en la que se reorganiza el Museo Arqueológico Nacional, menciona lo siguiente:

“La Biblioteca, por lo que respecta al servicio del público, estará a cargo de un empleado administrativo, bajo la inspección del técnico encargado de ello. Los libros de numismática serán incorporados a la Biblioteca, formando un servicio especial y a disposición del público.” (Art. 4.º)²³.

Otro ejemplo es el Museo de Ciencias Naturales “Prof. Antonio Serrano”, que en su acta de creación, de Agosto de 1917, en su Art. 1 crea el Museo y en su Art. 2 crea la Biblioteca del Museo.

²³ Museo Arqueológico Nacional, Calle Serrano 13, Madrid, fundado en 1867, comparte edificio con la Biblioteca Nacional

2.2.3.4: Definición de la biblioteca de museo

Si las definiciones de biblioteca y museo son abundantes en las obras de referencia, no ocurre lo mismo con la de biblioteca de museo. Ni siquiera es fácil encontrar la definición de esta clase de instituciones en la bibliografía especializada.

Martínez de Sousa (op.cit., pp. 90-100) recoge hasta 67 entradas del término “biblioteca” (14 de ellas, remisiones), pero ninguna de ellas es biblioteca de museo. Sólo aparece incluida en la más que discutible segunda acepción de la entrada “Biblioteca especializada: “Biblioteca privada que pertenece a una institución, como museos, diarios, revistas, etc.”.

Carrión Gútiérrez recoge en el apartado “Índice de acrónimos, nombre y materias” de su *Manual de bibliotecas*, hasta 26 tipos diferentes: ninguna de ellos se refiere a las bibliotecas de museos (Carrión Gútiérrez, 1989, p. 736)²⁴.

El Glosario ALA define así a la Biblioteca de Museo (*Museum library*): “Biblioteca mantenida por un museo que incluye material bibliotecario relacionado con sus exposiciones y áreas de especialización” (Young, 1988, p. 228).

La *Encyclopedia of Library and Information Science* (Enciclopedia de Ciencia de la Información y Biblioteca) mantiene que biblioteca de museo es: *special collections of books and other materials which are maintained by museums for research and educational purposes and which stand in a direct supporting relationship to the collecting scope and purpose of the museum* (*Encyclopedia of Library and Information Science*, 1968, vol. 1, p. 589). (Colecciones especiales de libros y otros materiales, los cuales son mantenidos por museos para propósitos de investigación y enseñanza y que están en una directa relación de apoyo al ámbito y línea de colecciones del museo) (Trad. del tesista)

Teniendo en cuenta lo dicho, López de Prado concluye definiendo a la biblioteca de museo en los siguientes términos:

Biblioteca de museo: Colección de fondos documentales especializados, organizados para facilitar la adquisición, conservación, comunicación y presentación con fines de estudio, educación y deleite de los testimonios materiales que guarda un museo y apoyar las actividades propias del mismo.

Se debe aclarar que esta definición admite las siguientes condiciones:

²⁴ Carrión Gútiérrez, Manuel, *Manual de bibliotecas*. Madrid : Fund. G. Ruipérez, 1988

a) Dependencia administrativa y económica. En la definición propuesta no se hace mención alguna a la dependencia administrativa y económica de las bibliotecas de museos, cuestión que, sin embargo, es una de las primeras que se plantean la mayoría de los autores consultados, entendiendo ambas como responsabilidad de mantenimiento. Con frecuencia insisten en la expresión “mantenida por un museo”, cosa que no tiene por qué ser obligatoriamente cierta. La situación administrativa de una biblioteca no debe en ningún caso determinar su carácter de biblioteca de museo. Aunque es cierto que, hasta el momento, la mayoría de estas bibliotecas son unidades integradas en un museo del que dependen jerárquica y económicamente, no siempre se da esta situación: es el caso, por ejemplo, de la proyectada Bibliothèque d’Arts de Francia, organismo independiente que, sin embargo, es la biblioteca de los museos franceses; o de la Biblioteca General d’Historia de l’Art, en Cataluña, que sigue un proceso similar. También la British Library fue, hasta 1972, la biblioteca del British Museum, sin que pueda decirse que dependía de este. Existen diversos modelos de bibliotecas de museos que, sin dejar de tener esta función, no dependen, en sentido estricto, de tales museos, por lo que no sería correcto limitar su carácter a la relación administrativa y económica de ambas instituciones.

b) Dependencia orgánica. La dependencia orgánica de las bibliotecas de museos sí que plantean una situación mucho más espinosa. Si entendemos como dependencia orgánica la integración en una estructura jerárquica administrativa, la cuestión nos remite al apartado anterior. Si, por el contrario, entendemos dependencia orgánica la relación que existe entre los diversos órganos de una institución, es evidente que la biblioteca, en todos los casos, debe considerarse dependiente del museo. Este sentido de dependencia está implícito en la definición, cuando expone las funciones de la biblioteca: apoyar, facilitar las del museo. No sería posible llevar a cabo estas funciones si no se contara con una perfecta integración dentro del mismo.²⁵

c) Tipos de fondos. En cuanto al tipo de fondos de la biblioteca, la definición sostiene que deben ser “fondos documentales”.²⁶

²⁵ Ambas dependencias, con sus consecuencias negativas aparecen en la Biblioteca del Museo Serrano, que estudia este trabajo, con el agravante que también el Museo es una dependencia oficial.

²⁶ En este trabajo se sostiene que el fondo principal de una biblioteca es el “Fondo bibliográfico”

d) Características de la colección. Lo que, por el contrario, no ofrece dudas, son las características que debe reunir la colección: especializada y ordenada. Debe ser especializada, porque de no ser así, difícilmente podría responder a las funciones que tiene asignadas y, sobre todo, porque, estando orgánicamente relacionada con el museo, responderá a la definición de este, lo que supone ya de por sí, especialización.

No obstante, el concepto de “especialización” permite algunos matices. En ciertos casos, la especialidad de una biblioteca de museo puede no estar limitada a la materia de la que se ocupan sus fondos, sino que puede incluir determinados tipos de documentos relacionados con la temática del museo por su soporte, forma u origen.

e) Límites. Los apartados anteriores indican lo que es una biblioteca de museo: los límites marcan lo que no lo es. Siguiendo el mismo trayecto, se puede afirmar que los límites de una biblioteca de museo están definidos por las siguientes fronteras:

— Límites en cuanto a la relación funcional con el museo. Una biblioteca de museo puede depender o no administrativa y económicamente del mismo, pero debe mantener una relación funcional bien definida, es decir, debe trabajar fundamentalmente para el museo, entendiendo éste en un sentido amplio que incluye personal interno y público. Una biblioteca pública con un fondo especializado o una biblioteca universitaria pueden prestar servicios de apoyo, pero no son bibliotecas de museos.

— Límites relacionados con los fondos especializados. La condición de especialidad de los fondos del museo plantea a menudo situaciones conflictivas. En primer lugar, porque los propios museos no siempre tienen bien definidos sus propios límites, lo que se refleja evidentemente en todos los servicios, incluyendo la biblioteca.

Además, en ciertos casos, los museos más antiguos, conservan fondos bibliográficos que poco o nada tienen que ver con sus colecciones, y que casi siempre son restos de las instituciones de las que proceden originalmente. Probablemente, el caso más típico de esta situación era el del British Museum cuya biblioteca no pasó a considerarse organismo independiente hasta 1972: aunque, de derecho era la biblioteca de un museo, de hecho esta función era bastante cuestionable. John Coolidge, director del Fogg Museum, avisaba sobre ello comparando ambas instituciones con “*one of those early medieval grotesques where two intertwined dragons are busily engaged in devouring one another*”. (Uno de aquellos grotescos

medievales primitivos donde dos dragones iguales está empeñados en comerse el uno al otro) (Trad. del tesista) ²⁷

— Límites relacionados con el uso de los fondos. Muchos museos guardan fondos documentales diversos que de ningún modo pueden considerarse, no ya bibliotecas de museos, sino ni siquiera bibliotecas. Esta situación tiene dos vertientes: la de aquellas obras que, por su interés especial se exponen en vitrinas o se guardan en depósitos, para su exhibición y conservación exclusivamente y fuera del acceso normal de los usuarios, y aquellos otros fondos que se han ido adquiriendo por los diferentes departamentos del museo, para hacer frente a necesidades concretas y que se encuentran igualmente fuera de los canales de acceso común. La Encyclopedia of Library and Information Science (1968, vol. 1, p. 689) es muy clara sobre el particular cuando manifiesta que “*These books, if they are kept uncataloged in offices and backrooms, do not by themselves make a library*”. (Esos libros, si mantienen sin catalogar en oficinas y depósitos, no hacen una biblioteca) (Trad, del tesista)

2.2.3.5: Misión, objetivos, funciones, fondos y usuarios de las bibliotecas de museos.

Las bibliotecas de museos se caracterizan por poseer unos rasgos específicos que las diferencian de otras y es que estriban en estar delimitadas por los propios museos —dependan o no de ellos en el terreno económico y administrativo.

Por este motivo, la misión, metas y objetivos de la biblioteca estarán íntimamente ligados a la misión, metas y objetivos del museo correspondiente, aunque no tienen por qué ser idénticos. La imbricación con el museo ha de encararse mediante el procedimiento de definir con gran precisión cuáles son las metas que se propone la biblioteca y qué relación tienen con las del museo.

La autora López de Prado expresa: “No es tarea fácil y puede resultar especialmente grave por la falta de definición de los propios museos, que arrastran con ello la organización bibliotecaria”.

Otra característica —aunque no forzosamente afecta a todas— es que se trata de organismos de servicio público y sin fines de lucro. Esta circunstancia impone a las bibliotecas de museos un obligación adicional y especial: la de tener que responder ante el ciudadano del empleo de sus impuestos y, a la vez, enfrentarse con una

²⁷ En la biblioteca estudiada se ha efectuado en los últimos tiempos una tarea, no concluida, de canjear con bibliotecas vecinas, y con otros enfoques bibliográficos, textos no específicos de ciencias naturales y/o antropológicas.

organización lenta y burocrática —la Administración Pública— que tiende a entorpecer, más que facilitar, la renovación de los servicios.

La tercera característica —prácticamente general— es que las bibliotecas tienen un nivel de desarrollo técnico muy superior al de los museos, entendiéndose por esto desde la aplicación de estándares de normalización hasta el uso de sistemas informáticos; esta circunstancia facilita su evaluación y hace posible que se comparen resultados. Por el contrario, las bibliotecas de museos arrastran una situación de atraso, deficiencias y escasez de personal, que dificulta de manera considerable la realización de cualquier empresa, por pequeña que esta sea.²⁸

a) Misión

Esther Bierbaum (1994, p. 13)²⁹ afirma que la misión de una organización es “*the broad umbrella oof “what-we-are-about”, the reason for being*”. (El gran paraguero “que nos rodea”, la razón de ser) (Trad. del tesista)

Stueart y Moran (1998, p. 67)³⁰ definen la misión de las bibliotecas como “el principio o concepto superior que guía a la entidad a la hora de establecer metas y objetivos”. La misión de una biblioteca se encuentra siempre dentro del marco en que se desarrolle su trabajo, en el cual se mueve la biblioteca; la declaración de su misión debe tener en cuenta tanto al grupo específico de usuarios al que intenta servir, como el tipo de servicios fundamentales que intenta ofrecerles (Poll y Boekhorst, 1996). Stueart y Moran, en la misma obra reconocen que la misión es un “deber autoimpuesto”. En consecuencia, las misiones de las bibliotecas de museos presentan dos características propias:

- 1) que tienen que ser obligatoriamente definidas por cada una de ellas; y
- 2) que deben estar en consonancia con las misiones de los museos en los que se encuentran. No se puede definir más la misión con carácter genérico.

b) Metas y objetivos

Como apuntan Stueart y Moran (1998), y Stueart y Eastlick (1981)³¹ la confusión terminológica entre misiones, metas y objetivos es considerable y, con

²⁸ Observación del tesista: **Característica que se debe aplicar a la Biblioteca del Museo Serrano**

²⁹ Bierbaum, Esther. Bibliotecas Especiales: casos y crisis (en inglés). Englewood (UK) : Libraries Unlimited, 1993

³⁰ Stueart, R.D. y Morán, B.B. Gestión de bibliotecas y Centros de Información. – Lérida : Pagés, 1998

³¹ Stueart, R.D. y Eastlick, J.T. – Gestión de bibliotecas (inglés). Littleton (Color.) : Libraries Unlimited, 1981

frecuencia, dificulta más que ayuda a la definición de cada una de ellas. En la misma obra, los autores hacen diferencias entre las metas (“propósito hacia el que se dirige un esfuerzo”) y objetivo (“acción a realizar y que puede medirse”). Otros autores prefieren hablar de objetivos generales y específicos, o de objetivos generales y operacionales (Giappiconi y Carbone, 1996)³² aunque, en cuanto a la definición coinciden con la que se apunta para “meta” y “objetivo”. En general, se podría aceptar la idea de meta (u objetivo general), en un sentido más amplio, y objetivos (o mejor, objetivos específicos), en un sentido más restringido, más próximo y perfectamente mensurable.

c) Funciones y actividades

Carrión Gutiez (1988, pp. 28-29), dice que las funciones de las bibliotecas son diversión, formación e información. Lo que es aceptable para las bibliotecas en general, lo es también para las bibliotecas de museos, pero en este caso conviene tener en cuenta cuáles son las funciones del museo mismo.³³

Según Caballero Zoreda (1980)³⁴, las primeras y más específicas funciones del Museo son acopiar, conservar y defender; después, documentar, investigar, diseñar, exponer, comunicar y enseñar. Todas las funciones están interrelacionadas.

Teniendo en cuenta ambos presupuestos, se puede afirmar que las funciones de las bibliotecas de museos son la difusión (orientadas a las actividades relacionadas con el ocio), educación (apoyo a los planes de enseñanza e instituciones académicas de cualquier clase) e investigación.

El hecho, bastante frecuente por lo demás, de que una biblioteca de museo no cumpla una o más de una de estas funciones, no la priva de su carácter de biblioteca de museos, aunque desde luego, habrá de cumplir al menos una para que tenga tal carácter.

Finalmente, las actividades de las bibliotecas de museos —operaciones a través de las cuales se manifiestan las funciones— no difieren de las de cualquier biblioteca especializada. Por otra parte, la biblioteca deberá desarrollar aquellas actividades que se encuentren más en consonancia con el carácter que el propio museo le reconozca:

³² Giaccopini T. y Carbone, P. – Gestión de las bibliotecas: programar, organizar, conducir y evaluar la política documentaria y los servicios de las bibliotecas públicas (en francés). – París : Ed. Du Cercle de la Libraire, 1997

³³ Si bien se coincide con las funciones enumeradas, considero que se debe ordenar de forma más adecuada su listado. Se propone: Información, formación y diversión.

³⁴ Caballero Zoreda, M. El museo, funciones, el personal y su formación. – Madrid : ANABAD, 1980

- divulgativas —en cuyo caso deberá realizar actividades de difusión cultural, promoción de la lectura, referencia, etc.
- investigativas —con mayor dedicación a la orientación bibliográfica, difusión selectiva de la información, búsquedas retrospectivas, etc .

d) Fondos

Si no resulta fácil determinar qué clase de documentos forman los fondos de las bibliotecas en general, aún es más complejo hacerlo con las de museos, ya que no tienen bien definidas sus fronteras con la institución-patrón.

Este asunto, a medida que se desarrollan nuevos tipos de soportes y nuevos sistemas de acceso a la información se hace cada vez más espinoso. Esta imprecisión queda patente, incluso, en la propia delimitación del término “Documento”:

AENOR (1994, p. 22) dice que “Documento” es:

Una “Información registrada que puede considerarse como una unidad en un proceso de documentación”; (Asoc. Esp. De Normalización y Certificación)

Glosario ALA (Young, 1988, p. 116):

“Material de distintas clases en el que se registra un trabajo, parte de este, o muchas obras”.

Entre los diversos tipos de documentos figuran los libros y el material similar a ellos, hojas impresas, gráficos, manuscritos, grabaciones sonoras y de vídeo, películas cinematográficas y ficheros de datos legibles por la máquina”.

Martínez de Sousa (op.cit, p. 284), define:

1- “Expresión del pensamiento (biografía, relato, texto laudatorio, funerario, testamentario, etc.) por medio de signos gráficos (letras, dibujos, pintura, etc.) sobre un soporte (piedra, pergamino, papel, lienzo, película,, cinta, etc.)”

2- “Información registrada que se considera una unidad en un proceso de documentación”

Las cinco acepciones restantes se refieren a archivística.

Carrión Gútiez (op.cit, p.714), dice que documentos es:

“Toda fuente de información registrada sobre cualquier soporte”.

Por su parte, Guinchet y Menou consideran documento a “un objeto que ofrece información”, y los clasifican según sus características físicas, naturaleza, material, forma de producción, etc. (Guinchet y Menou, 1983, p. 839)³⁵.

Fothergill y Butchart (1992, p. 14)³⁶ opinan que documento es “una unidad de material que contiene información “ y ponen el énfasis más en el contenido que en el continente.

Coincidiendo con la mayoría de las definiciones recogidas que otorgan un valor sustancial al documento por su valor como testimonio de la cultura por sobre el soporte material que lo contiene, se crea un problema en la delimitación de lo que debe ser considerado como fondo de biblioteca, especialmente porque algunos documentos pueden estar en conflicto con lo que se entiende como fondo de museo.

Quizás el término “Documento” sea demasiado abarcativo y por lo tanto difuso en su significación. En un museo de ciencias naturales y de antropología, se pueden observar objetos materiales de todo tipo, producto del trabajo de la naturaleza y del hombre, es decir, es más fácil comprender su ser como testimonio de la historia del mundo y humana.

López de Prado muestra una prueba evidente del problema de la distinción correcta entre los tipos de fondos:

Se detecta en la obra de la Comisión de la Normalización Documental de Museos (1996, p. 10), que distingue, dentro del museo, entre fondos museográficos, documentales, bibliográficos y administrativos, cada uno de los cuales define en los siguientes términos:³⁷

1. Fondos museográficos: Series objetuales, en materiales diversos, y generalmente tridimensionales, de bienes pertenecientes al Patrimonio Histórico español (“conjuntos y colecciones de valor histórico, artístico, científico y técnico o de cualquier otra naturaleza cultural”, Ley PHE, art. 59. 3), cuya conservación, catalogación, restauración y exhibición ordenada constituye la función básica del museo.

³⁵ Guinchat C.y Menou M. Introducción general a las ciencias y técnicas de la Información y la Documentación. - Montevideo : UNESCO, 1983

³⁶ Fothergill R. y Butchart, I. – Material no librario en las bibliotecas Guía práctica. – Madrid : Fund. G.Sanchez Ruiperez, 1992

³⁷ Carretero Pérez, A. – Madrid : Min. Educación y Cultura, 1986

2. Fondos documentales: Series documentales en soportes diversos de escritura, imagen y sonido, cuya característica común básica es ser ejemplares “únicos”, no meras copias de una edición.

Estos fondos documentales constituyen un tipo especial de fondos museográficos, que sólo ocasionalmente tienen interés expositivo, pero que son un pilar fundamental para la investigación. La delimitación de esta categoría de fondos será siempre arbitraria, estando en relación directa con la definición que se da a los fondos museográficos en el contexto de cada museo.

3. Fondos bibliográficos: Series documentales en soportes diversos (monografías, publicaciones seriadas, y materiales especiales en términos bibliotecarios), cuya característica básica es ser ejemplares de una edición sistemática, no bienes únicos. Son un elemento básico de apoyo a la investigación, exhibición y difusión de los fondos museográficos.

4. Fondos administrativos: Junto a estas series, el Museo produce una gran cantidad de documentación estrictamente administrativa, derivada de la gestión de las propias colecciones o de la actividad general del centro, en muchas ocasiones con valor legal a largo plazo, que necesita del mismo control y ordenación, y que puede considerarse analíticamente una cuarta “serie”.

La confusión que provocan estas cuatro definiciones es evidente: no queda claro en ningún momento por qué los fondos museográficos deben ser “generalmente tridimensionales”; por qué la delimitación de fondos documentales será arbitraria, dejando su delimitación a la “definición que se da a los fondos museográficos en el contexto de cada museo” —afirmación sorprendente en un documento que pretende la normalización—; qué significa “tipo especial de fondos museográficos”; qué diferencia hay entre fondos documentales y administrativos y por qué estos últimos —y no aquellos— pueden tener valor legal a largo plazo.³⁸

La clase y número de documentos que constituyen los fondos de una biblioteca pueden provocar conflictos con otras instituciones. En el caso de las bibliotecas de museo, la definición del tipo de fondos que le son propios depende de tres factores

a) el grado de desarrollo técnico y orientación de la biblioteca;

³⁸ Independientemente de algunos términos, por lo menos discutibles, queda en claro en esa normativa una distinción entre Museo y Biblioteca. Se debe recordar que una biblioteca posee, fundamentalmente libros, publicaciones y otros elementos que le son propios y no aparecen en la antedicha descripción.

- b) las funciones que desempeña y servicios que presta;
- c) la especialización del museo al que sirve.

Dentro de estas variables, nada impide que los soportes, naturaleza o tipo de publicación sean tan variados como sea estime necesario. Así pues, se puede decir que los fondos propios de una biblioteca de museo son aquellos documentos textuales, sonoros, audiovisuales o iconográficos, en cualquier tipo de forma y soporte, cuyo contenido responda al área de interés del museo al que atiende y le sirvan para alcanzar los objetivos y desempeñar las funciones que tiene asignadas tanto la biblioteca como el propio museo.

Es cierto que también esta definición deja poco claros los límites entre ambas instituciones. Pero es que, como decía Hormulos (1992, pp. 48-50)³⁹, bibliotecas y museos comparten muchas características comunes y es virtualmente imposible determinar donde termina una y comienza la otra. Por eso es más conveniente no tratar de ajustar hasta los últimos límites unas diferencias que, por ser artificiales, acabarán llevando a crear más confusión que claridad. A medida que la sociedad evoluciona y avanzan los nuevos sistemas de información, la diferencia entre bibliotecas y museos se hace más y más imprecisa: al final, siempre debe ser el sentido común quien dicte la última palabra.

e) Usuarios

En cuanto a los usuarios, están, a su vez, determinados por las funciones que llevan cabo las propias bibliotecas. En el caso de que una biblioteca de museo cumpla con todas las funciones que se le supone debe tener asignadas, sus usuarios serán el personal del museo, investigadores en el campo de la especialidad que cubra, estudiantes y público interesado en general. Es decir, todas aquellas personas interesadas, directa o indirectamente, y con cualquier objetivo, en las materias cubiertas por la biblioteca.

A veces, los propios usuarios potenciales no perciben su calidad de tales por un desenfoco de la verdadera función de las bibliotecas de museos.

Aisa (1998, p. 43)⁴⁰ dice en este sentido:

“El problema secular de las bibliotecas de museos ha estado (y está) en que el público siempre ha conocido a éstos como centros de conservación y exposición y no como centros de investigación “. Es evidente que, si la biblioteca no cumple con alguna de las funciones antes señalada, o carece de los medios para atender a todos

³⁹ Tomado de R. López de Prado

⁴⁰ Tomado de López de Prado

sus posibles clientes, puede estar excluyendo a un tipo de usuarios; pero tampoco esto será motivo suficiente para dejar de considerarla como tal biblioteca de museo.

2.2.4.1: **Calidad en la Gestión de Bibliotecas Especializadas**

Los principales autores, tanto en gestión Bibliotecaria como Administrativa (Gloria Poujuán Duarte, María Pinto Molina; Juana María Suarez; Philip Crosby; Joseph Juran; Edgard Deming) consideran que la Calidad no es sólo un modo de gestión basado en un conjunto de técnicas y procedimientos, sino un valor humano y social, donde lo que interesa es la satisfacción por la obra bien hecha.

La autora M. Pinto Molina dice que:

“Se ha transformado en una necesidad del sector informativo-documental de este nuevo milenio, pasando a ser más que un costo añadido un valor añadido al producto o servicio suministrado, convirtiéndose en un factor de ahorro que garantizaría la competitividad y la supervivencia de las unidades de información.

La Gestión de Calidad tiene carácter holístico, pues su filosofía impregna y trasciende más allá de la propia organización implicando a suministradores y a usuarios/clientes, concepto este último que se amplía al incluir a externos e internos.

En esta línea, tanto la satisfacción del usuario como la del bibliotecario/documentalista son considerados objetivos esenciales”⁴¹

Siguiendo a las mencionadas autoras:

Proliferan las teorías sobre Calidad, pero quizás sean cuatro los puntos básicos que subrayan las últimas y más afortunadas tendencias que implican tareas permanentes para la gestión institucional:

- Mantener como principal objetivo la mejora de los productos y servicios bibliotecario - documentales. Cada profesional de la información y su entorno es como una microempresa. Recibe información y documentación resultante del ciclo de producción original, que transforma mediante procesos técnicos en resultados (documentos secundarios) aptos para ser utilizados, aunque reconocemos que hay a veces cierto despilfarro en los procedimientos, que podrían ser mejorados y simplificados.. De ahí la razón de ser de la Calidad.

⁴¹ Pinto Molina, María; Suárez, Juana Ma. *Recursos informativos sobre gestión de calidad en Bibliotecas y Centros de Documentación* En; *Revista General de Información y Documentación* ISSN: 1132-1873 Vol, **9**,n.º 1 . ¡999: 217-273 [versión on- línea]
<http://revistas.ucm.es/byd/11321873/articulos/RGID9999120217A.PDF> fecha acceso 28/02/09

Rosario López de Prado, Jefa del Archivo de la Filmoteca Española

- Actuar de manera que la Calidad no dependa de inspecciones, sino que sea un requerimiento de la unidad de información
- Potenciar la formación continua del personal incentivando la creatividad y motivación
- Suprimir las barreras entre los servicios. La calidad total implica calidad a todos los niveles: en la concepción de los productos, calidad de producción y sobre todo calidad del servicio que acompaña al producto.

2.2.4.2: **Medidas de calidad para Bibliotecas especializadas** ⁴²

Actualmente hay muchos temas de calidad que las bibliotecas especializadas comparten con otras bibliotecas:

- Orientación de usuarios y amistad con los mismos
- Velocidad, exactitud y fiabilidad de los servicios provistos.

La Norma Internacional para las estadísticas de bibliotecas define una Biblioteca Especializada como:

“Biblioteca independiente cubriendo una disciplina o campo particular del conocimiento, o un interés regional. El término biblioteca especializada incluye a bibliotecas sirviendo primariamente a una categoría específica de usuarios o dedicada primariamente a formas específicas de documentos, o auspiciadas por una organización para servir a los objetivos de su personal.” (ISO 2789, 2006)

La definición de ISO incluye:

- Bibliotecas industriales y comerciales.
- Bibliotecas de medios de comunicación.
- Bibliotecas de asociaciones profesionales y eruditas.
- Bibliotecas de servicios de salud.
- Bibliotecas gubernamentales.
- Bibliotecas regionales (sirviendo cuando no puede ser cubierta la función por otro tipo de biblioteca)
- Bibliotecas de organizaciones voluntarias, museos, instituciones religiosas, etc.

⁴² Quality measures for special libraries – Poll, Rowitha – Trad. del tesista

2.2.4.3: Misiones, metas y cuestiones de calidad de bibliotecas especializadas

Existe un amplio espectro de bibliotecas que pueden ser clasificadas bajo el rótulo de “especializada”, desde una pequeña biblioteca tradicional de un museo especializado hasta un centro de información electrónico de una compañía farmacéutica. Este rango envuelve una similar variedad en sus misiones y metas, tamaño, tema de las colecciones, tipos de material, servicios y usuarios.

Las bibliotecas especializadas pueden ser subdivididas en dos grupos:

- Bibliotecas corporativas, establecidas en una compañía u organización para reunir informaciones necesarias para sus empleados. Esto incluye principalmente a bibliotecas industriales y comerciales, servicios de salud y bibliotecas gubernamentales. Estas bibliotecas sirven a una definida clientela, los miembros de esa organización, y la mayoría de las veces no están accesible al público en general. Su misión y meta deberán estar alineadas con la de su institución. Si principal tarea es un rápido y eficiente envío de toda la información requerida por su cliente, a menudo por las vías acostumbradas o por distribución mejorada de información, Su colección está basada en las necesidades actuales de sus usuarios. Su colección electrónica será importante.

- Por el otro lado, bibliotecas de archivos, museos, asociaciones profesionales o voluntarias, o bibliotecas con tareas regionales que en muchos casos sirve a poblaciones no definidas, pero que ofrecen sus servicios al público en general. Su misión, a menudo, envuelve la construcción de una colección exhaustiva sobre un sujeto especificado o para dejar y preservar una marca para las futuras generaciones. La publicación de bibliografías y catálogos y la organización de eventos culturales serán incluidos a menudo en su tarea.

Los temas de calidad en bibliotecas especializadas variarán de acuerdo a la misión de la biblioteca.

Para el servicio de empleados de una compañía u organización, la calidad será principalmente definida por la velocidad, actualidad y exactitud de la referencia y el servicio de envío de la información, las posibilidades de acceso desde el escritorio a la colección bibliográfica y los servicios acostumbrados por el cliente.

Las medidas de costo-eficiencia e impacto serán temas cruciales. Las bibliotecas estarán disponibles para demostrar que su trabajo soporta las metas de la institución y que el dinero gastado en ellas será finalmente salvado por la institución.

En bibliotecas con un gran rango de tareas y una población no especificada, la calidad estará definida por la cobertura de la colección para su objeto especial, por la preservación o actividades de digitalización, compromiso en actividades culturales y posiblemente, también, exhaustividad y velocidad de una bibliografía.

2.2.4.4: Indicadores de calidad para bibliotecas especializadas

Los indicadores o medidas de calidad han sido desarrollados y ampliados para bibliotecas desde hace varias décadas y han sido publicados en manuales y normas. La norma internacional ISO 11620 para indicadores de calidad de bibliotecas está en revisión en este momento y los indicadores serán incluidos tanto para bibliotecas tradicionales como para servicios bibliotecarios electrónicos. (ISO DIS 11620, 2006). La guía IFLA para "Medidas de calidad" que fue publicada en 1996 también la publicará en su edición 2007 (Poll y Boekhorst, 2007). No faltan indicadores de calidad probados, pero las bibliotecas especializadas tendrán que considerar sus tareas especiales cuando elijan un juego de indicadores para su situación.

Para el primer grupo mencionado antes, bibliotecas de organizaciones empresarias, los indicadores serán espejos de sus tareas principales:

- Una colección que es confeccionada para las necesidades de sus usuarios.
- Colecciones y servicios que consideren las actuales necesidades más que las futuras.
- Velocidad y exactitud en los servicios de Referencia.
- Información relevante y seleccionada para los usuarios.
- Servicios acostumbrados para los usuarios (según perfiles de los usuarios, alertando sobre servicios, un reparto selectivo de información).
- Servicio eficiente de archivo.
- Una correcta relación costo-eficiencia del servicio.

Los indicadores de calidad para este grupo de bibliotecas especializadas deberán incluir medidas "per cápita", indicadores que relacionen los servicios ofrecidos a los miembros de su nivel de personal. Como probablemente una gran parte de su colección y de sus servicios serán enviados en forma electrónica, las medidas para el uso de los medios y servicios electrónicos deberán ser incluidos. Un juego de

indicadores de calidad para tales bibliotecas se tomarán de las normas ISO y del manual de IFLA, se deberá observar que:

Topico	Indicadores de Calidad	
General	Penetración en mercado	Porcentaje de usuarios que usan la biblioteca
Biblioteca como lugar de trabajo	Sitios para lectores Tiempo de ocupación del sitio Apertura según demanda Visitas a la biblioteca por los usuarios	No relevante para servicio envío electrónico Existencia de suficientes lugares de trabajo No relevante para servicio envío electrónico No relevante para servicio envío electrónico
Información sobre colecciones	Disponibilidad de títulos requeridos de la colección/es Porcentaje de sesiones rechazadas sobre recursos electrónicos Número de unidades descargadas por los usuarios	Ver si la disponibilidad es adecuada a la necesidad de los usuarios Ver si hay suficiente autorizaciones para los usuarios Ver si los recursos electrónicos de la biblioteca son relevantes
Envío de Información	Préstamo interbibliotecario y envío veloz de documentos Correctas respuestas todo el tiempo Acceso directo a página de inicio	Ver si la biblioteca puede enviar rápidamente información no disponible en su colección Ver la fiabilidad del servicio de Referencia Cantidad de <i>clicks</i> necesarios para encontrar la información más necesaria
Procesamiento del fondo	Velocidad de adquisición Velocidad de procesamiento de los medios	Ver si las nuevas publicaciones están rápidamente disponibles Ver eficiencia de los procesos
Costo-eficiencia	Costo por uso (incluyendo préstamos, uso domiciliario, préstamo interbibliotecario, envío de documentos) Costo por visita a biblioteca Costo por sesión de uso de la base de datos Costo por descarga	Costo total de la biblioteca comparado con el uso Costo total de la biblioteca comparado con las visitas Costo de una BD comparada con el número de sesiones de uso sobre esa BD Costo de un recurso electrónico comparado con la cantidad de descargas desde ese recurso.
	Porcentaje del personal	Ver la prioridad que la bibliote ca

Desarrollo	bibliotecario proveyendo y desarrollando servicios electrónicos Asistencias del personal a cursos de entrenamiento	da al desarrollo de servicios electrónicos Ver la prioridad que la biblioteca da al desarrollo de su personal
-------------------	---	--

Para bibliotecas sin usuarios homogéneos o bien definidos por sus necesidades de información, que construye colecciones sobre objetivos especificados (por ejemplo, historia de la jardinería, Goethe, genealogía) o una colección acerca de una región o comunidad determinada, el inmediato envío de la información requerida será menos importante que la calidad de la colección para la demanda actual o futura.

Sus indicadores pueden ser ocupados en alguna analogía con los de Bibliotecas Nacionales, cuya principal tarea es la colección y preservación de la herencia documental nacional. Una norma Internacional para indicadores de calidad de Bibliotecas Nacionales está en elaboración en estos momentos, y algunos de los indicadores incluidos puedan ser aplicados también al segundo grupo de bibliotecas especializadas (Mc Nicol, 2007) Las bibliotecas especializadas de este grupo tendrán, probablemente una gran colección impresa y en muchos casos también materiales distintos. Por lo tanto, las metas de preservación y digitalización deberían ser incluidas en sus indicadores de calidad. A menudo, ellos calificarán actividades culturales, especialmente en exhibiciones y otros eventos los contenidos de las colecciones y también estas actividades deben ser consideradas.

2.2.4.5: **Medidas de calidad para Bibliotecas Especializadas del segundo grupo de la definición de Poll**

- Como primer concepto, se utiliza la definición de Poll, que sitúa la biblioteca, elegida como del segundo grupo en su informe ante la 73ª Conferencia mundial de IFLA: Biblioteca de un Museo Regional.
- Para este grupo se fija, como primera definición de calidad, la cobertura de su colección hacia el objetivo de su función, la preservación y porcentaje de digitalización y compromiso con las actividades culturales de su medio
 - Las bibliotecas especializadas comparten muchos temas de calidad con otras bibliotecas: orientación de usuarios y amistad con los mismos.
 - También deben cuidar parámetros como velocidad, exactitud y fiabilidad de los servicios provistos.

Existen indicadores o medidas de calidad desarrollados para bibliotecas que han sido publicados en manuales y normas. Por ejemplo, la norma ISO 11620 para indicadores de calidad de bibliotecas y se han incluidos tanto para bibliotecas tradicionales como para servicios bibliotecarios electrónicos. (ISO DIS 11620, 2006).

La guía IFLA para “Medidas de calidad” fue publicada en 1996. No faltan indicadores de calidad probados, pero las bibliotecas especializadas tendrán que considerar sus tareas especiales. El caso elegido corresponde al grupo de bibliotecas dependientes a museos regionales.

La lista de indicadores para este grupo deberá ser:⁴³

Topico	Indicadores de Calidad	
Biblioteca como lugar de trabajo	Sitios para lectores	No relevante para servicio de envío electrónico
	Apertura según demanda	Comprobar la apertura coincidiendo con la concurrencia
Información de Colecciones	Porcentaje de publicaciones regionales adquiridos por la biblioteca	Para bibliotecas con colecciones regionales en, ver la cobertura de la colección.
	Disponibilidad en la colección de títulos requeridos	Ver si la disponibilidad es adecuada a la necesidad de los usuarios.
	Porcentaje de nuevas entradas en la biblioteca, bibliografía editada en los 2 últimos años	Para bibliotecas que editan una bibliografía acerca de sus objetivos, ver actualidad de esa bibliografía.
	Porcentaje de materiales distintos catalogados así en catálogos web	Ver que los éxitos de la biblioteca en materiales distintos se conozcan.
Envío de Información	Préstamo interbibliotecario y envío veloz de documento	Ver si la biblioteca puede enviar rápidamente información no disponible en su colección
	Correctas respuestas en todo el tiempo	Ver la fiabilidad del servicio de Referencia
Actividades Culturales	Número de asistentes por eventos culturales	Ver el efecto de las actividades culturales de la biblioteca.
Preservación y Digitalización	Porcentaje de la colección en buen estado	Ver la prioridad de preservación.

⁴³ Tabla extraída textualmente de la presentación de Roswintha Poll ante la 73ª Conferencia Mundial de IFLA, Durban, South Africa, 19-23 August 2007 <http://www.ifla.org/IV/ifla73/index.htm>

	Porcentaje de la colección en ambiente apropiado	Ver la prioridad de preservación.
	Porcentaje de títulos digitalizados anualmente por cada 1000 de la colección	Ver el éxito de la biblioteca haciendo accesible su colección.
Procesamiento del fondo	Velocidad de procesamiento de Medios	Ver eficiencia de los procesos.
	Precisión de las estanterías	Ver la precisión de procesos
Costo-eficiencia	Costo por descarga	Costo total de la biblioteca comparado con las descargas.
	Costo por visita a biblioteca	Costo total de la biblioteca comparado con las visitas
	Costo de personal por título catalogado (incluye sólo costo por catalogación)	Ver costo-eficiencia de catalogación.
Desarrollo	Asistencias del personal a cursos de entrenamiento.	Ver la prioridad que la biblioteca da al desarrollo de su personal.

2.2.4.6: Observando el impacto y resultado de las bibliotecas

La medida de la calidad de trabajo y las encuestas de usuarios pueden mostrar si una biblioteca es efectiva y eficiente en el envío de sus servicios. Pero ninguno de esos métodos muestra si cómo los usuarios se benefician de su contacto con los servicios de la biblioteca. Los promedios de resultados e impacto indican si hay un cambio en la destreza, conocimiento o conducta de los usuarios.

“Los resultados son los resultados del uso de la biblioteca como afectando al usuario individual” (Revill, D., 1987)⁴⁴

“Los resultados son las formas en que los usuarios de las bibliotecas son modificados como un resultado de su contacto con los recursos y programas de las bibliotecas” (ACRL, 1998)⁴⁵

Desde hace varios años, amplios proyectos han intentado encontrar métodos para proveer un resultado de los servicios bibliotecarios. El problema para tales métodos es que se despliegan influencias sobre los individuos y se hace difícil marcar un cambio en los usuarios y mejorar la biblioteca. Sin embargo, hay bastantes números de posibles métodos que tienen siempre resultados interesantemente producidos. (<http://www.ulb.uni-muenster.de/outcome>)

⁴⁴Revill, D. (1987), *Documentos de Trabajo sobre la creación de Planificación*, el Consejo de Bibliotecarios Politécnica de Oxford..

⁴⁵ACRL es una división de ALA para preparación y apoyo de bibliotecarios en programas de alfabetización

Bibliotecas especializadas sirviendo a firmas comerciales o a instituciones deberán mostrar el impacto de sus servicios para el éxito de la firma o institución, especialmente si la existencia de la biblioteca y el uso de sus servicios por parte de los miembros de la firma o institución, ayuda a ganar tiempo y esfuerzos en la búsqueda de información relevante. Los usuarios de los servicios bibliotecarios pueden ser consultados de la pérdida adicional de tiempo que será necesario para conseguir la información requerida en su trabajo sin la ayuda de la biblioteca, o si han ganado información literaria por el entrenamiento en la biblioteca.

Generalmente el envío eficiente de la información que la institución necesita puede ser visto como un tema decisivo para la rentabilidad de la institución y como ventaja competitiva. (Broady-Preston y Williams, 2002).⁴⁶

Para bibliotecas sirviendo a público general, la valoración de resultados deberá mostrar también la importancia de la biblioteca para la región o para la sociedad y la cultura. En encuestas, grupos centrados o entrevistas, los usuarios y los no-usuarios pueden ser consultados para estimar:

- El beneficio directo por el uso de la biblioteca.
- El beneficio indirecto (potencial) de la existencia de una biblioteca (por ejemplo: libre acceso a la información, vida cultural en la comunidad, literatura infantil, inclusión social)
- El valor potencial de la biblioteca para futuros usuarios (por ejemplo: preservación de la herencia documental).

2.2.4.7: Razones para la evaluación de la calidad en bibliotecas especializadas

En la última década un número de bibliotecas especializadas, especialmente bibliotecas corporativas, han experimentado cortes o han cerrado y fueron reemplazadas por proveedores externos de información. Bibliotecas en firmas comerciales y en otras organizaciones han sido vistas como un factor de costo adicional, no como una importante parte de la institución principal. Por lo tanto, se hace crucial para las bibliotecas especializadas mostrar que su trabajo es no solamente efectivo sino que su costo efectivamente su resultado beneficia a la institución. “Nuevos roles han sido definidos, verificando que las bibliotecas especializadas es un vehículo principal para la provisión y flujo de la información con eficiencia de costo en la organización, para acumulación de conocimiento, proporcionándolo, último pero no menor, para aprendizaje de habilidades eruditas.”

⁴⁶ Broady-Preston, J. Informe a la 68ª Conferencia Mundial de IFLA, Glasgow, Escocia, 2002

(Kalseth, 2005) Esto ha sido saludable para las bibliotecas especializadas que la meta del manejo del conocimiento hecho por los servicios de la biblioteca vuelva a ser más importante.

Las bibliotecas especializadas deberán intentar encontrar consensos sobre los datos estadísticos recolectados, sobre los indicadores de calidad y otros métodos de evaluación. Usando algunos datos e indicadores, por lo menos en un grupo de bibliotecas con misiones similares, estructura de usuarios se hará un punto de referencia posible y se lograrán resultados más convincentes al informar a la organización principal. “Las mayores oportunidades de éxito llegarán pegando la biblioteca a los éxitos únicos de la organización, y las necesidades de los trabajadores a su nivel” (Matarazzo, 1994)⁴⁷

2.2.5.1: Descripción y fundamentación del concepto “Servicio de Referencia”:

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

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

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

⁴⁷ Matarazzo, James. – Corporate Libraries (en inglés). – Washington : Special Libraries Association, 1994

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

Según IFLA:

La definición más clara y ajustada de referencia bibliotecaria está en las dos siguientes definiciones, una de IFLA y la otra extraída de uno de los textos más autorizados e importantes de lengua castellana, el Dr. José Antonio Cordón García.

Definición del servicio según IFLA:

“La Sección de Referencia se ocupa de todos los aspectos del trabajo de referencia, en todo tipo de bibliotecas, en todas las regiones del mundo, con especial atención a la disponibilidad de la información sin restricciones. La Sección aspira a acortar la distancia entre las bibliotecas física y digital, a promover el aprendizaje y la formación continua en todos los ámbitos del proceso de compartir el conocimiento, y a apoyar al personal de bibliotecas en todo el mundo con normas y directrices para el servicio de referencia.” (IFLA, 2004)

Definición del servicio de referencia según José A. Cordón García, En: Manual de Bilioteconomía:

Los servicios de Información y Referencia ...“tratan, en definitiva, de posibilitar no sólo la difusión de la información sino, el aprendizaje acerca de los modos operativos más eficaces de captación de la misma por parte de los miembros de la comunidad”.. “Su trabajo se considera, genéricamente, como la operación de responder a las cuestiones planteadas por los usuarios utilizando el material de Referencia con que cuenta la biblioteca” (Orera Orera, op.cit. 1997)

2.2.5.2: Evolución de la función de referencia:

Se puede considerar su origen en el 1876 con Samuel Green (primera publicación que trata de forma moderna el tema de la interacción usuario-bibliotecario y la necesidad de establecer servicios de atención al usuario en las bibliotecas.)

Otros puntos de referencia histórica son:

- Melvil Dewey define en la década de 1880 el “*reference service*” como “la asistencia al usuario en la búsqueda de información”
- Las primeras actividades bibliotecarias conocidas propiamente como de asistencia a los lectores (EEUU) se producen en la década de 1890. Se introduce en los curricula académicos de algunas universidades estadounidenses la instrucción bibliográfica.

- Es en el año 1893 cuando el término referencia adquiere su significación actual en EEUU: lo definen como proporcionar un servicio de información utilizando la colección o cualquier otro recurso de la biblioteca para resolver cuestiones planteadas por el usuario
Primeras secciones de referencia diferenciadas dentro de las bibliotecas norteamericanas
- James Wyer publica en 1930 *Reference work: A textbook for students of librarywork and librarians*. (Trabajo de referencia: Un libro de texto para estudiantes de bibliotecología y bibliotecarios)
- ALA, (American Libraries Association) 1930, en Chicago. Consolidación del término moderno de servicio de referencia
- El indio S. R. Ranganathan publica *The five laws of library science*. (Las cinco leyes de la ciencia bibliotecaria) introduciendo los conceptos de uso y difusión como funciones fundamentales de la biblioteca por encima de la conservación
- En 1944 Margaret Hutchins publica *Introduction to Reference Work*. (Introducción al trabajo de referencia)⁴⁸
- Chicago : ALA, 1944. Primera descripción de la entrevista de referencia (*reference interview*)
- En la década de 1960 se produce la expansión de los servicios de referencia por todo el mundo. Las primeras tareas de conservación dejan paso a las de difusión de la información. Implantación de servicios de alerta y edición de boletines bibliográficos
- En 1968, Robert S. Taylor publica *Question negotiation and information seeking in libraries*.⁴⁹ (Planteamiento de pregunta y búsqueda de información en bibliotecas. *Colleges and Research Libraries*, 29, (1968), p. 178-194. Primer estudio científico de la entrevista de referencia, entendida como un proceso interactivo entre quien busca la información y el profesional intermediario.
- En la década de 1970 se nota un creciente interés por la metodología de la difusión: impulso a la instrucción bibliográfica de los usuarios

⁴⁸ Hutchins, Margaret. – *Introduction to Reference Work* (en inglés). – Chicago : American Library Association, 1944

⁴⁹ Taylor, Robert. – *Question negotiation and information seeking in libraries*. Amherst, Mass. : Hampshire College, 1968

- Entre los años 1970 y 1975 aparecen las primeras bases de datos bibliográficas de acceso en línea MEDLARS, ERIC, Chemical Abstracts, Science Citation Index...
- En 1973 las bibliotecas de la Universidad Estatal de Ohio ofrecen el primer catálogo en línea de acceso público (OPAC) que es todavía rudimentario.
- Se publica en 1981 *The retrieval of information in the humanities and the social sciences*. (La recuperación de información en las ciencias sociales y humanísticas) Thomas Slavens (ed. Lit) New York : Marcel Dekker, 1981. Obra fundamental, antecedente librario de los servicios FAQs
- Entre 1985 y 1990 aparecen las primeras fuentes de referencia en soporte óptico
- 1987 Primeras aplicaciones del correo electrónico en los servicios de referencia de ciertas bibliotecas universitarias norteamericanas
- Creación, en 1992, del *Ad Hoc Comité on Behavioral Guidelines for Reference and Information Services* (Comité especial para las guías de conducta para Servicios de Referencia e Información) en el seno de la *American Library Association*. Reconocimiento de la importancia de ofrecer servicios de calidad total a los usuarios
- Las primeras bibliotecas conectadas a la www en 1993

Las áreas de especial interés para los servicios de referencia son:

- estar centrados en el usuario,
- la organización de su personal,
- la prestación del servicio de acuerdo a principios éticos y de alta calidad,
- las consideraciones de tecnología adecuadas
- toda consideración para la prestación de un servicio de calidad

Objetivos de un Servicio de Referencia:

- 1.- Promover la excelencia y la colaboración en los servicios de referencia.
 - 1.1 Examinar la situación actual de los servicios de referencia, organización y personal en distintos países.
 - 1.2 Investigar el impacto del entorno digital en los servicios de referencia.
 - 1.3 Explorar oportunidades para la comercialización de los servicios de

referencia.

1.4 Buscar socios para iniciativas de colaboración dentro de la IFLA y con las adecuadas organizaciones internacionales, nacionales y regionales.

2.- Promover servicios de referencia centrados en el usuario.

2.1 Examinar los buenos hábitos por medio de los cuales bibliotecas de todo el mundo logran implantar servicios de referencia centrados en el usuario.

2.2 Comenzar una colección de informes regionales o nacionales acerca de servicios de referencia sobresalientes orientados al usuario, con el objetivo de, con el tiempo, poner los resultados a disposición del público.

2.3 Investigar fuentes de financiación de fundaciones interesadas en la promoción de servicios de referencia para satisfacer necesidades específicas del usuario.

3.- Establecer normas de calidad para los servicios de referencia de las bibliotecas.

3.1 Evaluar colecciones impresas de bibliotecas y material digital como recursos para el trabajo de referencia.

3.2 Explorar directrices y normas para el comportamiento de los servicios de referencia de las bibliotecas.

3.3 Investigar normas, directrices o mecanismos para medir la calidad de respuesta a cuestiones sobre referencia y el rendimiento global de calidad del servicio de referencia.

4.- Promover la disponibilidad de servicios de referencia en bibliotecas sostenibles para usuarios de todo el mundo.

4.1 Proporcionar un foro para la información sobre de la naturaleza del trabajo de referencia en distintas partes del mundo.

4.2 Desarrollar e iniciar proyectos estratégicos y sostenibles de servicios de referencia en asociación con otros Comités Activos FIAB/IFLA que representen las necesidades de comunidades del mundo en vías de desarrollo.

4.3 Traducir los folletos de información y otro material a tantos lenguajes como sea posible.

4.4 Publicar el boletín de la sección anualmente.

5.- Defender la disponibilidad sin restricciones de la información al implantar los servicios de referencia de las bibliotecas.

5.1 En colaboración con otras secciones implicadas de la IFLA, examinar el impacto del 'copyright' internacional y las leyes de propiedad intelectual sobre la disponibilidad de la información en el trabajo de referencia.

5.2 En colaboración con otras secciones implicadas de la IFLA, establecer directrices para el papel democratizador de los servicios de referencia de las bibliotecas y para el suministro no restringido de los servicios de referencia con información gubernamental e información sobre los gobiernos para todos los ciudadanos.

6.- Apoyar al personal de la biblioteca y del servicio de información para proporcionar servicio de referencia de alta calidad.

6.1 Enfatizar y apoyar la formación continua y la profesionalización del personal de la biblioteca y del servicio de información.

6.2 Proporcionar al personal de la biblioteca y del servicio de información directrices y herramientas.

6.3 Establecer un foro electrónico para tratar asuntos sobre referencia.

Prioridades profesionales en un Servicio de Referencia:

- a. Apoyar el papel de las bibliotecas en la sociedad.
- b. Defender el principio de libertad de información.
- c. Promover la alfabetización, lectura y aprendizaje de por vida.
- d. Proporcionar acceso no restringido a la información.
- e. Equilibrar los derechos de propiedad intelectual de los autores con las necesidades de los usuarios
- f. Promover la utilización compartida de las fuentes.
- g. Preservar nuestra herencia intelectual.
- h. Favorecer la formación continua de los profesionales de las
- i. bibliotecas.
- j. Promocionar normas, directrices y buenos hábitos.
- k. Apoyar las infraestructuras de las asociaciones de bibliotecas.
- l. Representar a las bibliotecas en el mundo tecnológico.

2.2.5.3: **Servicio de Referencia Virtual:**

"Los términos "referencia virtual", "referencia digital", "servicios de información en Internet", "referencia permanente" y "referencia en tiempo real" son intercambiables para describir los servicios de referencia que utilizan tecnología digital de una u otra forma..." Virtual Reference Canada: <http://www.collectionscanada.ca/vrc-rvc/s34-150-e.html>

Las bibliotecas de diferentes países pueden tener distintas tradiciones de servicio de referencia, más aún cada biblioteca especializada o especial puede tener sus propias características y tradiciones tanto en sus prácticas de referencia actuales como también podrán ser las expectativas de sus usuarios remotos. Sin embargo, se reconoce que las nuevas tecnologías harán posible que los bibliotecarios redefinan el ámbito de sus servicios públicos.

Es por eso que IFLA ha establecido recomendaciones en un intento de crear pautas comunes a partir de diferentes tradiciones, con la esperanza de que la comunidad internacional de bibliotecarios pueda explorar libremente sus posibilidades.⁵⁰

Vera Fullerton⁵¹, en Proyecto de Normas de Referencia Digital – FIAB, diciembre de 2002, dice:

" la naturaleza única de la referencia digital plantea nuevas cuestiones y retos. La necesidad de pautas y normas es cada vez más importante a medida que los servicios de referencia digital siguen evolucionando en todo el mundo..."

Es importante que antes de crear un servicio de referencia digital, se deben examinar los procedimientos y políticas institucionales existentes y establecer en qué grado se pueden ver afectados por la transición a un entorno digital. Quizá haya que reconsiderar las políticas de servicio tradicionales, aclararlas y adaptarlas al nuevo entorno.

El ámbito de los servicios que se prestan debería estar basado en una planificación realista y en los recursos financieros disponibles, así como en las necesidades que se observen en la comunidad a la que se sirve.

En este sentido, AL Parker plantea:

"En Internet, los usuarios demandan, cada vez más, el contacto directo en línea con las redes de fuentes de información y con otros usuarios, en un contexto dinámico que supere las restricciones relativas a espacio geográfico, tiempo, tamaño y extensión que han caracterizado el acceso a los productos y servicios de información operados en los límites físicos de las bibliotecas y centros de documentación

⁵⁰ Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drsp.htm>

⁴² <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drsp.htm>

tradicionales. Los productores e intermediarios de información en el mundo realizan una verdadera carrera para ofrecer opciones más eficientes y atractivas para la disseminación, interacción y navegación en las más diferentes fuentes con vistas a responder a las demandas de información de las más diferentes comunidades de usuarios".⁵²

El concepto y las funciones del referencista no han cambiado en lo esencial, sino que se han modernizado o ampliado. Así se puede definir el servicio de referencia contemporáneo como lo expone Víctor M. García S, "Es el proceso de comunicación usuario-referencista, en el que, considerando todos los recursos a su disposición y alcance, se procura la satisfacción de los intereses o necesidades de información del usuario". El suministro de información con calidad, oportuna, precisa y actualizada, es la base de la gestión de la información.⁵³

El personal debe aunar las competencias de la prestación del servicio de referencia tradicional con el manejo de las tecnologías y la comprensión de las características y condiciones del usuario remoto. Esto implica una formación del personal y la necesidad de dedicar tiempo a la misma, la orientación y desarrollo profesional del mismo.

Las aptitudes más importantes que un bibliotecario de referencia digital debería poseer son las siguientes:

- Posibilidades de realizar una diversidad de tareas relacionadas al servicio.
- Capacidad de relacionarse y comunicar, en forma escrita o verbal.
- Conocimientos de los SRI, realizando búsquedas en recursos convencionales y bases de datos en línea.
- Capacidad para entrevistar a distancia, con la dificultad que añade la falta de indicaciones visuales o auditivas.
- Conocimiento de los recursos de referencia reales o virtuales
- Estar familiarizado con los programas informáticos seleccionados.
- Será prioritario a quienes dirijan la biblioteca actualizar la formación según sea necesario. Animar y dar facilidades para que el personal se mantenga al día de los nuevos avances en este ámbito.

⁵² Packer AL. La Biblioteca Virtual en Salud para América Latina y el Caribe. *Liaison* 1999; 10(3): 2-5.

⁵³ García SVM. El servicio de referencia y el referencista contemporáneo. Retos y oportunidades. *Cienc Inf* 1995;26(2): 52-60.

Es importante equipar el espacio de trabajo virtual de un modo apropiado.

También es importante que todos los bibliotecarios se familiaricen con el estado actual de la legislación sobre información pública de su región y en caso de que afecte al ámbito de los servicios prestados, comparta la información con sus usuarios.

- Referencia Digital y Libertad de Información/Cultura Local.
- Políticas Nacionales de Información. ¿Cuál es el panorama político?
- Legislación sobre Información Pública.
- Legislación Relacionada.
- Derechos de Autor.
- Privacidad y Confidencialidad.
- Contratos de Licencia.
- Relaciones de Consorcio.

[Véase: Revisión de las Normas sobre Bibliotecas Públicas de FIAB <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm>]

El "Servicio de Referencia Digital" debería ser informativo, fomentar la capacidad de informarse mostrando a sus usuarios cómo encontrar respuesta a sus preguntas.

2.2.6.1: **Los usuarios:**

Definición del Diccionario de Bibliología:

“Persona que utiliza los servicios que puede prestar una biblioteca, centro de documentación o archivo” Perfil de usuario lo define como “Descripción de las necesidades informativas de un usuario” (Martínes de Sousa, op.cit, 1993)

Reiterando lo dicho en 2.2.3.6.e:

En cuanto a los usuarios, están, a su vez, determinados por las funciones que llevan cabo las propias bibliotecas. En el caso de que una biblioteca de museo cumpla con todas las funciones que se le supone debe tener asignadas, sus usuarios serán el personal del museo, investigadores en el campo de la especialidad que cubra, estudiantes y público interesado en general. Es decir, todas aquellas personas interesadas, directa o indirectamente, y con cualquier objetivo, en las materias cubiertas por la biblioteca.

A veces, los propios usuarios potenciales no perciben su calidad de tales por un desenfoco de la verdadera función de las bibliotecas de museos.

Definiciones de José A. Gómez Hernández, En: Manual de Biblioteconomía

“La biblioteca ha de orientarse a los usuarios para los cuales existe y funciona, por lo tanto debe revisar si la organización de los servicios técnicos, las tareas del personal, las colecciones y los servicios a los usuarios están produciendo el máximo de satisfacción y calidad alcanzables con las posibilidades de la biblioteca. El punto de partida es, lógicamente, el estudio y conocimiento de los usuarios, tanto de sus necesidades de información como de sus expectativas, usos y valoraciones de los servicios bibliotecarios”

2.2.6.2: **Valorando la satisfacción del usuario**

Para todo tipo de bibliotecas especializadas, la valoración de los usuarios es necesaria y desea la satisfacción del usuario con las colecciones y servicios ofrecidos, esta será su más importante meta. Una encuesta para bibliotecas especializadas de Gran Bretaña en 2006, muestra que los usuarios encuestados son los más importantes instrumentos de evaluación (Mc Nicol, 2007)

Para bibliotecas especializadas sirviendo a clientelas definidas, la encuestas a usuarios serán más efectivas que para bibliotecas sirviendo a público en general.

Las necesidades y deseos de los usuarios pueden ser establecidas por la evaluación de datos de uso, preguntas de referencia o por quejas y sugerencias para el servicio.

Para una visión más general, la mayoría de las bibliotecas establecen una encuesta de satisfacción de los usuarios sobre sus servicios y productos con una escala de 5 puntos. Valorando el grado de satisfacción con un servicio, puede ser conectado con la pregunta de qué importancia tiene para el usuario. Una insatisfacción expresada por el usuario es un dato importante para urgentemente reaccionar sobre ese resultado.

Las encuestas sobre satisfacción pueden ser ofrecidas a los usuarios en diferentes formatos: (Mc Nicol, 2007)

Método	Ventajas	Problemas
Cuestionario impreso en la Biblioteca	Alta respuesta	Sólo se pueden incluir usuarios
Cuestionario por correo a potenciales usuarios	Se incluyen no usuarios	Baja respuesta
Encuesta telefónica	Alta respuesta por contacto directo	Consumo de tiempo; influencia del entrevistador
Encuesta en línea (web/e-mail)	Fácil distribución	Solo para usuarios de web

Un modelo bien conocido para evaluar la calidad de los servicios que se origina en el sector comercial, el modelo SERVQUAL, fue adaptado para las bibliotecas por ARL (Asociación de Investigaciones de Bibliotecas) y ahora se lo conoce como LibQual. (disponible en: <http://www.libqual.org>). Se pregunta por el espacio entre:

- Expectativa
- Niveles percibidos
- Niveles deseados.

La encuesta es usada hasta ahora por más de 500 bibliotecas.

Una comparación entre diferentes tipos de encuestas de usuarios usadas en bibliotecas académicas recientemente ha sido dada por Claire Creaser (Creaser,2006)⁵⁴

Para bibliotecas que tienen un contacto constante con sus usuarios, otros métodos enfocados a grupos o entrevistas pueden ser también interesantes para la evaluación de la opinión de los usuarios.

Bibliotecas con usuarios no identificados, cuyos servicios son utilizados por un amplio espectro personas interesadas, las encuestas de usuarios deberán considerar los diferentes grupos de usuarios, por ejemplo:

- Usuarios presentes
- Usuarios remotos
- Otras bibliotecas

2.2.6.3: Definiciones generales sobre satisfacción de usuarios

Para todo tipo de bibliotecas especializadas, la valoración de los usuarios es necesaria y desea la satisfacción del usuario con las colecciones y servicios ofrecidos,

⁵⁴ Encuestas de usuarios en bibliotecas universitarias.- Nueva revisión Académica en Bibliotecología, v. 12 n° 1, pag. 1-15 2006 , British Standard Instituto

esta será su más importante meta. Una encuesta para bibliotecas especializadas de Gran Bretaña en 2006, muestra que los usuarios encuestados son los más importantes instrumentos de evaluación (Mc Nicol, 2007)⁵⁵

Concepto de Lancaster:

El reconocido autor F.W. Lancaster en Evaluación de la Biblioteca, cap. X dice que :

“la expresión “satisfacción del usuario” es diferente a una auténtica evaluación de la biblioteca, ya que un usuario puede quedar satisfecho con una respuesta incorrecta o incompleta ya que desconoce que la información recibida no es correcta. Por esta razón, los intentos de juzgar la calidad del servicio de referencia mediante cuestionarios a usuarios son de muy dudosa utilidad” (Lancaster, 1995)

2.2.7: El profesional de la Información

Según José A. Gómez Hernández, En: Manual de Biblioteconomía

De acuerdo con este autor, decimos que el profesional de la Información es una persona que:

- Intermedia y filtra cuando ayuda a acceder a la información, sin condicionarla o crearla, evitando la sobrecarga irrelevante.
- Almacena y es guardián de cultura
- Informa y comunica, independientemente de soportes, formas o canales
- Asesora y consulta haciendo relevante que al informar está orientando, ayudando a resolver los problemas y aconsejando la forma de satisfacer las necesidades del usuario.
- Educa, dado que la complejidad de las fuentes de información y las tecnologías que son entradas a los conocimientos fijan al profesional de la información una misión de educación permanente y la formación para el autoaprendizaje de los usuarios.

⁵⁵(Tomado de Poll, 2007)

Dice también Gómez Hernández que en la actualidad las tareas fundamentales de un profesional de la Información son:

- Interpretar las necesidades de información del usuario.
- Comunicar conocimientos acerca de los recursos de información disponibles.
- Diseñar sistemas de acceso a la información.

Otro concepto fundamental del mismo autor nos dice que los profesionales de la actualidad no deben ser meros administradores sino gestores organizadores responsables y que para cumplir con esas funciones deberán tener, además de sus capacidades tradicionales otras como:

- Tener conocimientos profundos en procedimientos y técnicas de gestión empresarial y estar orientados positivamente hacia esa tarea, que incluye marketing y planificación.
- Formación en técnicas de comunicación, relaciones públicas y atención de usuarios, porque la biblioteca es un lugar de comunicación.
- Capacidad para la cooperación y trabajo en equipo, por el crecimiento de la biblioteca y la apertura al exterior que las tecnologías informativas ofrecen.
- Técnicas de evaluación que permitan revisar el grado de cumplimiento de los fines de la biblioteca.

Jo Bryson, en TÉCNICAS DE GESTIÓN PARA BIBLIOTECAS Y CENTRO DE INFORMACIÓN, cap. 13, define:

Los centros de información (entre ellos, las bibliotecas) se integran por personas cuyas funciones y objetivos difieren ampliamente. Una importante diferencia existe entre los profesionales de la información y el personal administrativo. Se nota esa diferencia, en general, por la dedicación, la cualidad de la tarea y el alto concepto que tiene de la misma el profesional y la sujeción a la exigencia jerárquica en el personal administrativo. Esto como consecuencia de la diferente visión laboral entre los mismos.

Dice Bryson que los profesionales tienen una ética y una cultura propia, utilizando lenguajes, códigos y símbolos propios, que frecuentemente no son entendidos por los integrantes de la organización administrativa. (Bryson, 1992).

Dentro de la tarea de Gestión y Planificación, Luisa Orera Orera, en su Manual de Biblioteconomía fija, para los profesionales bibliotecarios, la tarea de Formación, Desarrollo y Mantenimiento de la Colección poniendo énfasis en planificación rigurosa. (Orera Orera, 1997).

Un punto fundamental, dentro de esas tres tareas del profesional de la Información, es la elección, para adquisición, de temas y títulos.

Según el proyecto de ley presentado por ABGRA ante la Honorable Cámara de Diputados de la Nación- Exp. 5501-D-95 (ABGRA, 2003):

El profesional de la Información, específicamente en Bibliotecología y Documentación, ejercerá su profesión, según su título habilitante:

- Planificando, organizando, administrando y evaluando bibliotecas, centros de documentación, nacionales, regionales, públicos o privados, generales o especializados.
- Relevando, seleccionando, procesando, almacenando, recuperando y difundiendo información, tanto bibliográfica como documental.
- Capacitando y asesorando a los usuarios en el mejor uso de la información, en cualquier tipo de soporte.
- Organizando, dirigiendo y ejecutando programas dirigidos a la promoción o prestación de servicios de difusión del libro y de las bibliotecas y centros de información.
- Organizando y dirigiendo campañas de extensión cultural en lo referente al suministro de libros y servicios de las bibliotecas y centros de documentación.
- Determinando y aplicando métodos y técnicas de preservación y conservación del acervo cultural.
- Asesorando en la formulación de políticas de servicios de bibliotecas y centros de documentación.
- Planificando, asesorando, dirigiendo, ejecutando y evaluando proyectos de investigación en el área de bibliotecología y documentación.
- Asesorando en la tasación de colecciones bibliográficas y documentales.
- Ejerciendo la docencia en las disciplinas de la especialidad.

Según el Proyecto de ley presentado ante el Senado de la Nación por las Senadorea Nacionales, Profesoras Graciela Bar, E. Castro y Miryam Curletti: (2005)

Artículo 5º: El profesional en bibliotecología y documentación podrá realizar las siguientes funciones, de acuerdo a su título habilitante:

a) Bibliotecario, Bibliotecario Documentalista, o Bibliotecólogo:

1. Planificar, organizar, administrar y dirigir y evaluar, bibliotecas, centros de información bibliográfica y departamentos, divisiones o secciones de servicios bibliotecarios, documentarios o similares, nacionales, regionales y locales, tanto generales como especializados.

2. Relevar, seleccionar, procesar, almacenar, recuperar y difundir la información bibliográfica y documentaria utilizando tanto métodos manuales como sistemas automatizados.

3. Capacitar y asesorar a los usuarios para el mejor uso de la información en cualquier tipo de soporte.

4. Organizar, dirigir y ejecutar programas dirigidos a la promoción o prestación de servicios de difusión del libro y de las bibliotecas, centros de información bibliográfica y de documentación.

5. Organizar y dirigir campañas de extensión cultural en lo referente al suministro de libros y servicios de bibliotecas, así como de centros de documentación y de información bibliográfica.

6. Determinar y aplicar métodos y técnicas de preservación y conservación del acervo documental.

b) Licenciado en Bibliotecología y Documentación, o su equivalente. Además de las funciones mencionadas en el inciso a), podrá desempeñar las siguientes:

1. Planificar, organizar, conducir y evaluar sistemas de bibliotecas e información nacionales, regionales y especializadas.

2. Asesorar en la formulación de políticas de servicios de bibliotecas e información.
3. Organizar servicios y recursos de información para facilitar los procesos de toma de decisión y para el apoyo de la docencia e investigación.
4. Planificar, asesorar, dirigir, ejecutar y evaluar proyectos de investigación en el área de la bibliotecología y documentación.
5. Planificar, coordinar y evaluar la preservación y conservación del acervo cultural.
6. Asesorar en la tasación de colecciones bibliográficas/documentales.
7. Realizar peritajes referidos a la autenticidad, antigüedad, procedencia y estado de materiales impresos, de interés bibliofílicos.
8. Asesorar en el diseño del planeamiento urbano en el aspecto bibliotecario.
9. Ejercer la docencia en las disciplinas de la especialidad.
10. Desempeñar cualquier otra actividad en forma individual o integrando equipos interdisciplinarios de trabajo o investigación en los que se requieran conocimientos y aptitudes inherentes a la bibliotecología y documentación.

Según el proyecto de ley de Colegiación provincial de Entre Ríos, redactado por APDER y presentado por los señores Senadores Prof. Teresa Ferrari de Grand y Dr. M. Marsiglia (2007):

Artículo 2º: Se considera ejercicio profesional en las disciplinas detalladas en el Art. 1º al que se realiza en forma individual, colectiva o integrando grupos interdisciplinarios, con o sin relación de dependencia en instituciones públicas o privadas.

Este ejercicio abarca las tareas de investigación, planificación, dirección, administración, evaluación, asesoramiento, auditoría, docencia, atención a usuarios, organización y mantenimiento de los servicios sobre los temas de su incumbencia, así

como cualquier otro tipo de tareas que se relacionen con los conocimientos y aptitudes requeridos para las acciones enunciadas anteriormente.

Además de estas descripciones esquemáticas de los profesionales de la Información, específicamente bibliotecarios y documentalistas, se deben agregar características que aseguren un trabajo consciente y positivo, como son el compromiso con el medio al que sirven, profunda comunión con la libertad y la democracia, sentido de la solidaridad y respeto hacia alguna falta de conocimientos del usuario, recordando que para enriquecer su espíritu llega hasta la biblioteca.

2.2.8: Síntesis de Marco Teórico

En el Marco Teórico se han definido, de acuerdo a las definiciones de IFLA y de autores reconocidos, los siguientes temas a abordar por este trabajo:

- Bibliotecas especializadas
- Consideraciones sobre funciones de las Bibliotecas Especializadas con análisis particular en las Bibliotecas en los museos
- Medidas de calidad para Bibliotecas Especializadas
- Servicios de Referencia, revisando conceptos sobre la Referencia Virtual
- Usuarios
- Satisfacción de usuarios
- Profesional de la Información

A partir de dichas definiciones se abordó una calificación de la Biblioteca del Museo de Ciencias Naturales y Antropológicas y de su Servicio de Referencia

Capítulo 3

INVESTIGACION APLICADA:

3.1: Unidad de Análisis

Se ha elegido como Unidad de Análisis, la Biblioteca anexa al Museo de Ciencias Naturales y Antropológicas “Prof. Antonio Serrano” de Paraná, Entre Ríos.

Esta biblioteca fue creada por el Art. 2 del Acta de Fundación del Museo el día 26 de Agosto de 1917. El Museo fue creado por un grupo de jóvenes paranaenses con el nombre de Museo Estudiantil del Paraná. Ante problemas económicos, en el año 1924 se hizo cargo la provincia y tomó el nombre de Museo Escolar Central. En 1934 se amplió bajo la denominación de Museo de Entre Ríos y en Marzo de 1983, al fallecimiento de su principal fundador, propulsor y director durante 25 años, tomó su nombre actual.

La biblioteca posee textos de muy variada antigüedad, desde dos tomos de los llamados Anales de Ciencias Naturales de 1803, ordenados editar por el rey Carlos IV de España en su imprenta personal hasta libros editados en 2008. Respecto a su fondo, tiene catalogados e inventariados 18.000 volúmenes, 2000 en Planta Baja y 16000 en Planta Alta. Además en un depósito adicional posee una cantidad grande de libros, que aún no se han podido catalogar por la actual gestión. Se deja constancia que durante décadas no funcionó un sistema bibliotecario con personal idóneo y la actual gestión, cuya responsabilidad está a cargo de este tesista, tiene una actividad de 6 años.

La biblioteca tiene relación de corresponsalía con las instituciones científicas más importantes del país y del mundo, desde la *Smithsonian Institution* y el *National Museum of Natural History* de Nueva York, pasando por la *Société de Sciences Naturelles* de Ginebra, el Instituto Butantan de S. Pablo, el INIDEP, de M. del Plata, el INSUGEO, de Tucumán, Museo B. Rivadavia de B. Aires, etc.

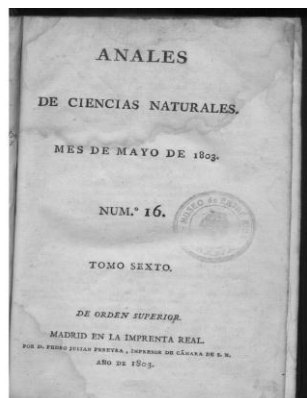
Hace dos años se consiguió un sistema informático donde de están realizando los procesos técnicos correspondientes. Se utiliza el programa gratuito Winisis, con sus ventajas y falencias. Hace muy poco tiempo, diciembre de 2008 se logró la conexión a Internet.



Un rincón de la biblioteca



Equipo informático



Portada Libro de 1803



Sector publicaciones europeas (Parcial)



Sector Ciencias Básicas (Parcial)



Publicaciones de USA y Brasil (Parcial)

3.2: Formulación del problema

Después del estudio del marco teórico que guió este trabajo, replanteamos los problemas que actúan sobre la calidad de la biblioteca especializada y su servicio de referencia.

- Ninguna participación en la selección de textos para adquisición. Este problema aparece con una doble causa, poca decisión de la gestión bibliotecaria, pero es mucho mayor causante la dependencia de la gestión de la dirección del museo y del presupuesto provincial
- Insuficientes conocimientos básicos en las ciencias que cubre la biblioteca.
- Insatisfactorio manejo de los Sistema de Recuperación de Información, propios y remotos.
- Inexistencia de cooperación interbibliotecaria (Ausencia de catálogos cooperativos). En este ítem, también es una causal la dependencia oficial.

3.3: Hipótesis

- Para lograr una mejoría en la gestión de la biblioteca y de su servicio de referencia es necesario solucionar errores y falencias que impiden el cumplimiento de los indicadores de calidad y respuestas superiores de las consultas.
- Es importante la independencia de gestión de la Biblioteca respecto a la gestión general del Museo, por los conocimientos específicos que se requieren.
- Es requerida una doble capacitación al personal del servicio de referencia:
 - a) la específica sobre las múltiples disciplinas que cubre la biblioteca y
 - b) la propiamente bibliotecaria para la Recuperación de Información remota, que es indispensable en las ciencias, a través del conocimiento de manejo de buscadores y meta-buscadores, de los OPAC's y del entorno Z39.50

3.4: Metodología

Las tareas que se efectuaron fueron las siguientes, siguiendo conceptos marcados en el Marco Teórico ya expresado anteriormente, de acuerdo a un enfoque Cuantitativo/cualitativo

- Investigación corroborando las características de una Biblioteca especializada a fin de determinar si la Unidad de Análisis es una “Biblioteca Especializada”
- Análisis sobre el cumplimiento, por parte de la biblioteca estudiada, de los Indicadores de Calidad establecidos por la doctrina y recomendaciones –presentados en el marco teórico-.
- Tareas estadísticas de los registros anuales de la biblioteca, analizando los resultados obtenidos, mediante estudios bibliométricos de la tarea.
- Análisis sobre la tarea del Servicio de Referencia para comprobar el cumplimiento de las directivas y normas establecidas para este tipo de servicio.

- Investigación sobre los temas que deberá desarrollar una eventual tarea de capacitación para el personal de la biblioteca principalmente en las tareas de Referencia.
- Búsqueda de definiciones pertinentes a una Especialización Múltiple

3.5: Tipo de estudio

Por ser la primera oportunidad en que se estudiaron las condiciones de la Biblioteca, se carecía de estadísticas detalladas y completas sobre usuarios y resultados, por lo tanto, se atribuyó a este estudio la categoría de **exploratorio/descriptivo**.

Se investigó utilizando estadísticas incompletas existentes, encuestas, y búsquedas bibliográficas y electrónicas, siendo, por lo tanto, un enfoque **cuali-cuantitativo**.

Las estadísticas utilizadas fueron confeccionadas por el personal de la biblioteca y se tomó el material de los 4 últimos años calendarios finalizados. (2005; 2006; 2007; 2008

Las encuestas se realizaron entre los profesionales dependientes del Museo de cual depende la biblioteca y figuran en pág. 76 y siguientes..

En las búsquedas bibliográficas se utilizaron textos de autores reconocidos a nivel internacional y las publicaciones que IFLA, la entidad que mundialmente reúne a las asociaciones de bibliotecarios, publica con recomendaciones y directivas.

3.6: Recolección de información

3.6.1: Estudio estadístico de resultado anual:

El porcentaje de resultados, positivos o negativos, de las consultas es una variable cuantitativa que se debe calcular matemáticamente. En este caso, se utilizan datos reales relevados.

En el año 2005 se comenzó a registrar las consultas de Referencia en la biblioteca, de acuerdo a una idea de la presente gestión. Hasta la fecha los registros fueron similares, aunque esta investigación muestra que se debió incluir la temática de cada consulta. Se deja aclarado que durante el mes de Enero, la Biblioteca no funciona.

Las consultas efectuadas y evacuadas durante los ejercicios de 2005 (incompleto) ; 2006; 2007 y 2008 son las partes consideradas en este estudio

De acuerdo a dichos datos, se sabe que las consultas realizadas, en la suma de esos cuatro períodos, son:

Resumen anual 2005: 874

Resumen anual 2006: 1.553

Resumen anual 2007: 1.376

Resumen anual 2008: 1.605

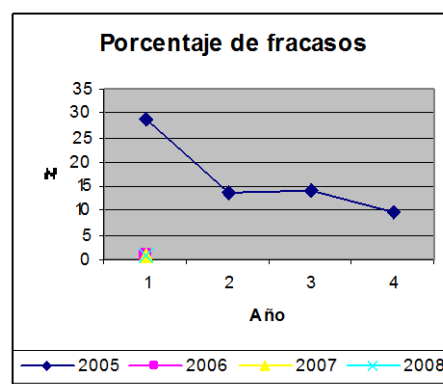
Suma de consultas: 5.408

Y que los porcentajes negativos de respuestas decrecieron fuertemente entre 2005 y 2006, estableciéndose una meseta entre 2006 y 2007 pero se apreció una disminución en 2008

Porcentajes anuales de fracasos

2005	28,95
2006	13,80
2007	14,18
2008	9,83

Media anual de fracasos: 16,69 %



Se debe tener en cuenta que durante el lapso considerado, además del aporte del responsable de la biblioteca, colaboraron, acercando información sobre sus disciplinas, algunos de los profesionales del Museo.

3.6.2: Control de cumplimiento de los indicadores de calidad en la Unidad de Análisis, según la guía IFLA para “Medición de Calidad” (IFLA, 1996)⁵⁶

En este caso, la evaluación es cualitativa

Tópico	Indicador	Estado Unidad Análisis
Lugar de trabajo	Asientos para lectores	Cantidad suficiente
Horario de apertura	Apertura según demanda	Horario cubre demanda
Colecciones	Porcentaje de publicaciones específicas adquiridas por la biblioteca	Muy insuficiente
Disponibilidad	Títulos requeridos	Colección incompleta
Nuevas entradas	Porcentaje de publicaciones menores a 2 años	Muy bajo, colección casi obsoleta
Catálogos web	Porcentaje de catalogación en catálogos web	No se realiza
Envío de información	Préstamos interbibliotecarios y envío veloz de información	No se realizan
Fiabilidad del servicio	Correctas respuestas todo el tiempo	Respuestas propias o derivación
Actividades culturales	Número de participantes por evento	Eventos dentro del museo con participación de la biblioteca
Preservación	Porcentaje de la colección en buen estado	Grandes problemas de preservación, dado lo obsoleto del fondo
Cuidado ambiental	Porcentaje del fondo en ambiente apropiado	Ambiente muy cuidado, temperatura y humedad constantes
Digitalización	Porcentaje del fondo digitalizado	No se realiza digitalización
Procesamiento del fondo	Velocidad de procesamiento	Inmediato para nuevas entradas, progresivo para fondo antiguo
Orden interno	Precisión en las estanterías	Ordenamiento cuidado
Costo-eficiencia	Por descarga, por visita, por título	No se calcula, faltan datos de inversión oficial
Desarrollo	Capacitación y perfeccionamiento del personal	Escaso e inadecuado. Se trata de mejorar esa capacitación

De la comparación realizada en este cuadro entre los indicadores de calidad y la situación real de la biblioteca, se nota que la falta de presupuesto impide un mejor nivel de calidad, por otro lado, se nota que el personal, dentro de sus limitaciones, intenta mejorar esos indicadores.

⁵⁶ Tabla extraída de R. Poll 2007, 73^o Conferencia Mundial IFLA.
<http://www.ifla.org/IV/ifla73/papers/152-Poll-en.pdf>

3.6.3: Encuestas a los profesionales vinculados:

Teniendo en cuenta el comentario de Lancaster sobre el grado de utilidad y de certeza de la encuesta a usuarios mediante formularios, pero considerando que el universo encuestado tiene una base científica adecuada, que su cantidad es limitada y su cercanía física, se consideró que tenía valor el primer método propuesto por Mc Nicol (Poll, 2007) para estudiar la valoración de los usuarios sobre la calidad de la biblioteca y sus necesidades. Se redactó un formulario de encuesta para utilizarlo entre los profesionales del Museo del que depende la Biblioteca⁵⁷.

Es importante destacar que por definición de la función de la biblioteca estudiada, sus usuarios primarios son los profesionales del Museo, por lo que se dirigió a los mismos la encuesta. Del universo de 18 agentes, se encuestó a quienes se estimó con un grado de conocimiento académico como para opinar con fundamento sobre el tema. Ese subconjunto encuestable fue de 12 personas y sus respuestas aparecen, con su aceptación por el trabajo de la biblioteca, como lo muestran los siguientes gráficos y planillas.

Se debe aclarar que el tesista es responsable de la Biblioteca del Museo, y como tal está encargado de transmitir al personal subordinado los conocimientos propios de la profesión.

Los profesionales encuestados son idóneos en sus disciplinas específicas, y en su mayoría estaría dispuesto a capacitar, como lo muestra la planilla.

Asimismo, se ha efectuado un cálculo relacionando el porcentaje de satisfacción de cada usuario por la intensidad de uso de la biblioteca.

Se detalla a continuación el perfil de los usuarios que responden a nuestras preguntas:

Nº	Apellido y nombre	Departamento	Cargo	Sexo	Area temática	Antigüed. (Años)	Título Academ
1	Bahler, Gisela	Dirección	Directora	Fem	Cs. Nat.	5	Prof.Cs.Nat.
2	Castro Juan Carlos	Antropología	Jefe	Masc	Antropol	2	Antropólogo
3	Sastre Amelia	Antropología	Investigad.	Fem.	Etnogr.	27	Prof.Cs.Ed.
4	Marengo, Guido	Antropología	Investigad.	Masc.	Historia	17	Prof. Histor.
5	Ibargoyen, Graciela	Paleontología	Jefa	Fem.	Paleont.	10	Lic. Cs.Nat.
6	Peña, Julio	Paleontología	Asistente	Masc.	Paleont.	20	Téc. Paleo.
7	Zabalegui, Fernanda	Geología	Respons.	Fem.	Geolog.	5	Prof.Sup.Nat.
8	Bertolini, Juan Carlos	Geología	Asesor	Masc.	Geolog.	30	Geólogo
9	Gighlione, Ma. Emilia	Prensa y Difu.	Encargada	Fem.	Prensa	2	Lic. Com.Soc
10	Kunzi, Rogelio	Zoología	Jefe	Masc.	Taxid.	16	Téc,Taxiderm.
11	Calderón, Ma. Laura	Zoología	Respons.	Fem	Zoolog.	12	Prof. Zoología
12	Pérez, Guillermo	Biblioteca	Respons.	Masc.	Biblioteca	9	Bibliotecario

⁵⁷ Anexo 1 de tesina

Cantidad de consultas efectuadas por el personal del Museo				
Nº	Apellido y nombre	Departamento	Cargo	Cant.Consult.
1	Bahler, Gisela	Dirección	Directora	4
2	Castro Juan Carlos	Antropología	Jefe	12
3	Sastre Amelia	Antropología	Investigad.	8
4	Marengo, Guido	Antropología	Investigad.	4
5	Ibargoyen, Graciela	Paleontología	Jefa	11
6	Peña, Julio	Paleontología	Asistente	9
7	Zabalegui, Fernanda	Geología	Respons.	9
8	Bertolini, Juan Carlos	Geología	Asesor	0
9	Gighlione, Ma. Emilia	Prensa y Difu.	Encargada	5
10	Kunzi, Rogelio	Zoología	Jefe	5
11	Calderón, Ma. Laura	Zoología	Respons.	16
12	Pérez, Guillermo	Biblioteca	Respons.	0

Total de consultas: 83

Promedio personal de consultas: $83 / 12 = 6,92$

Porcentaje de consultas por áreas:

Dirección: $(4 / 83) * 100 = 4,82 \%$

Antropología: $(24 / 83) * 100 = 28,91 \%$

Paleontología: $(20 / 83) * 100 = 24,09 \%$

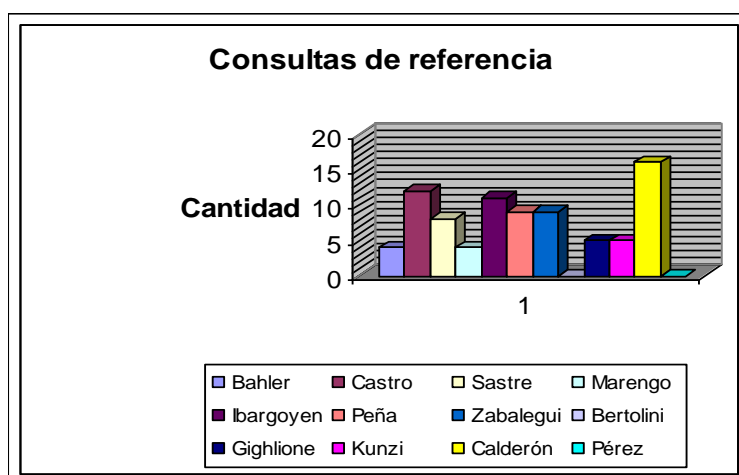
Geología: $(9 / 83) * 100 = 10,84 \%$

Prensa: $(5 / 83) * 100 = 6,02 \%$

Zoología: $(21 / 83) * 100 = 25,30 \%$

Biblioteca: $(0 / 83) * 100 = 0,00 \%$

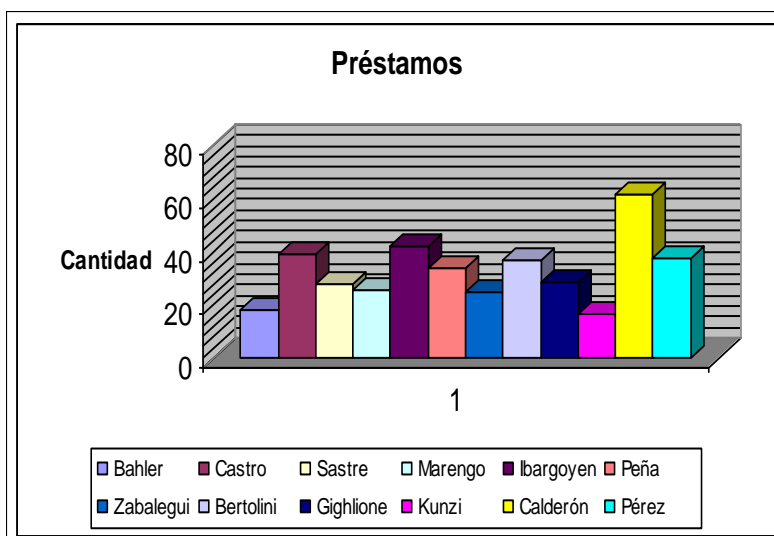
Suma de porcentajes: $99,98 \%$ Se debe tener en cuenta el redondeo faltante



Estudiando los porcentajes por área, se pueden ver diferencias que son explicables, por ejemplo, en el área de Prensa, la biblioteca posee muy poco material de consulta, en Geología, el fondo fue donado personalmente por su asesor, y por saberlo, no hace consultas. Las áreas de ciencias naturales son las que mayor cantidad de consultas realizan.

Cantidad de préstamos:

Apellido y Nombre	Título Académ.	Departamento	Cargo	Cant. Prést.
Bahler, Gisela	Prof. Cs. Nat.	Dirección	Directora	18
Castro Juan Carlos	Lic. Antropol.	Antropología	Jefe	39
Sastre Amelia	Prof. Cs. Edu.	Antropología	Investigad.	28
Marengo, Guido	Prof. Historia	Antropología	Investigad.	26
Ibargoyen, Graciela	Lic. Cs. Natur.	Paleontología	Jefa	42
Peña, Julio	Técnico	Paleontología	Asistente	34
Zabalegui, Fernanda	Prof. Cs. Nat.	Geología	Respons.	25
Bertolini, Juan Carlos	Geólogo	Geología	Asesor	37
Gighlione, Ma. Emilia	Lic. Cs. Comun.	Prensa y Difu.	Encargada	29
Kunzi, Rogelio	Taxidermista	Zoología	Jefe	17
Calderón, Ma. Laura	Prof. Cs. Natur	Zoología	Respons.	62
Pérez, Guillermo	Bibliotecario	Biblioteca	Respons.	38
				395



Al igual que en Consultas, los registros de préstamos muestran un desnivel en el uso de la biblioteca por parte de los profesionales internos. No se puede formar una opinión sobre las distintas motivaciones personales, pero se pueden calcular los porcentajes de utilización individual y por área.

Apellido y nombre	Cantidad de textos	Porcentaje
Bahler, Gisela	18	4.56
Castro Juan Carlos	39	9.87
Sastre Amelia	28	7.09
Marengo, Guido	26	6.58
Ibargoyen, Graciela	42	10.63
Peña, Julio	34	8.61
Zabalegui, Fernanda	25	6.33
Bertolini, Juan Carlos	37	9.36
Gighlione, Ma. Emilia	29	7.34
Kunzi, Rogelio	17	4.30
Calderón, Ma. Laura	62	15.70
Pérez, Guillermo	38	9.62

Total		99,99 %
-------	--	---------

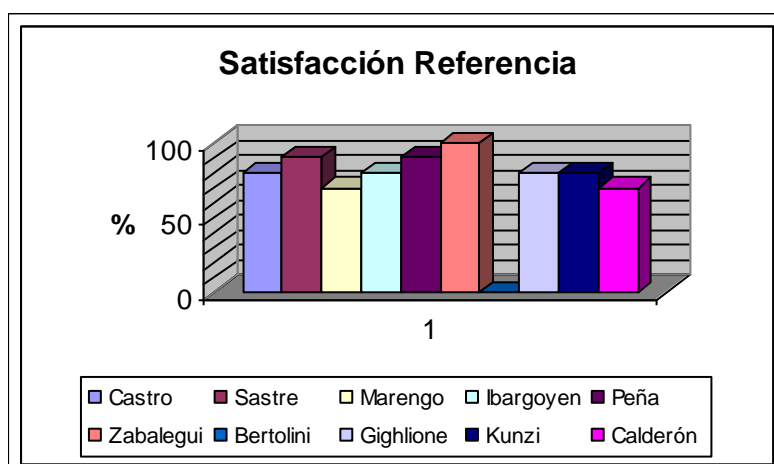
La fórmula de cálculo será: (Cantidad individual / cantidad total) * 100
Calculando por área:

Area	Préstamos	%
Dirección	18	4,56
Antropología	93	23,54
Geología	62	15,72
Paleontología	76	19,24
Prensa	29	7,34
Zoología	79	20,00
Biblioteca	38	9,62
Total	395	99,99

Siguen siendo las ciencias naturales, razón de ser del Museo, las áreas que más utilizan su biblioteca.

Satisfacción por el servicio de referencia

Apellido y Nombre	Departamento	Cargo	Satisfacción %
Bahler, Gisela	Dirección	Directora	No opina
Castro Juan Carlos	Antropología	Jefe	80
Sastre Amelia	Antropología	Investigad.	90
Marengo, Guido	Antropología	Investigad.	70
Ibargoyen, Graciela	Paleontología	Jefa	80
Peña, Julio	Paleontología	Asistente	90
Zabalegui, Fernanda	Geología	Respons.	100
Bertolini, Juan Carlos	Geología	Asesor	No opina
Gighlione, Ma. Emilia	Prensa y Difu.	Encargada	80
Kunzi, Rogelio	Zoología	Jefe	80
Calderón, Ma. Laura	Zoología	Respons.	70
Pérez, Guillermo	Biblioteca	Respons.	No opina



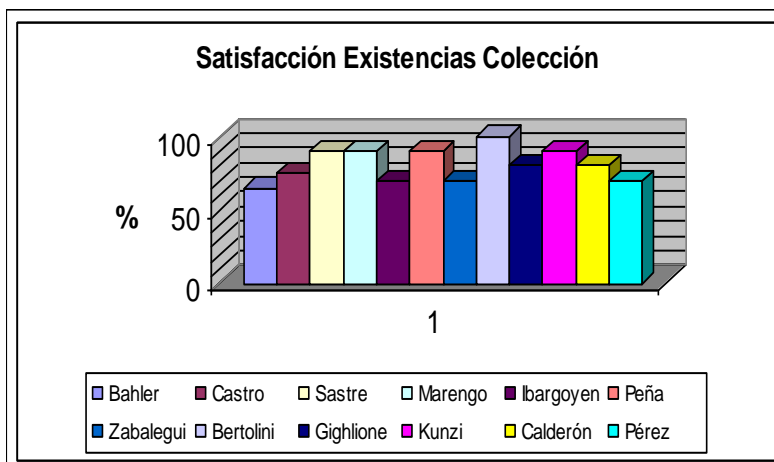
Aún sabiendo que las respuestas serían subjetivas, se preguntó a los profesionales del Museo su opinión. Dieron las cifras que consideraron acertadas,

salvo la Dirección y el Responsable de Biblioteca, que por sus funciones no opinaron y el asesor de Geología que no efectuó consultas.

La media de opinión fue: suma de opiniones / N° de respondentes: $740/9= 82,22 \%$

Satisfacción por existencias en la colección:

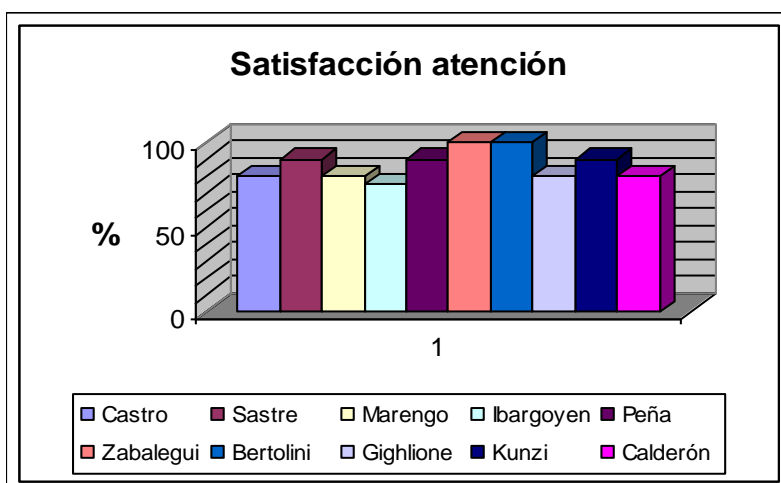
Nº	Apellido y Nombre	Departamento	Cargo	Sat.Col. %
1	Bahler, Gisela	Dirección	Directora	65
2	Castro Juan Carlos	Antropología	Jefe	75
3	Sastre Amelia	Antropología	Investigad.	90
4	Marengo, Guido	Antropología	Investigad.	90
5	Ibargoyen, Graciela	Paleontología	Jefa	70
6	Peña, Julio	Paleontología	Asistente	90
7	Zabalegui, Fernanda	Geología	Respons.	70
8	Bertolini, Juan Carlos	Geología	Asesor	100
9	Gighlione, Ma. Emilia	Prensa y Difu.	Encargada	80
10	Kunzi, Rogelio	Zoología	Jefe	90
11	Calderón, Ma. Laura	Zoología	Respons.	80
12	Pérez, Guillermo	Biblioteca	Respons.	70
	Total			970
	Promedio de satisfacción			80,83 %



En este rubro, también se debe considerar la subjetividad, pero ante las preguntas, los profesionales contestaron de la manera explicada. Los porcentajes, considerando las áreas del Museo son muy parecidos a los de Consultas.

Se preguntó, además por la atención de los empleados de la Biblioteca:

Nº	Apellido Nombre	Departamento	Cargo	Sat. Atención %
1	Bahler, Gisela	Dirección	Directora	No opina
2	Castro Juan Carlos	Antropología	Jefe	80
3	Sastre Amelia	Antropología	Investigad.	90
4	Marengo, Guido	Antropología	Investigad.	80
5	Ibargoyen, Graciela	Paleontología	Jefa	75
6	Peña, Julio	Paleontología	Asistente	90
7	Zabalegui, Fernanda	Geología	Respons.	100
8	Bertolini, Juan Carlos	Geología	Asesor	100
9	Gighlione, Ma. Emilia	Prensa y Difu.	Encargada	80
10	Kunzi, Rogelio	Zoología	Jefe	90
11	Calderón, Ma. Laura	Zoología	Respons.	80
12	Pérez, Guillermo	Biblioteca	Respons.	No opina
	Total			865
	Media:			86,50 %



Siempre desde la opinión personal, cuantificada arbitrariamente por el respondente, se hizo una planilla que refleja esas opiniones. Por la posición que ocupan, no opinan ni la Dirección ni el Responsable de la Biblioteca, o sea el tesista.

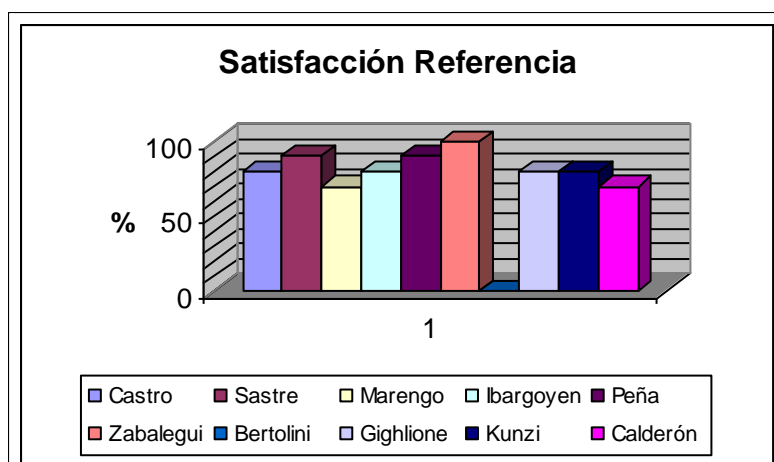
Análisis de Resultados

3.7.1: Relaciones numéricas entre servicios y satisfacción de usuarios

Se relacionó el Servicio de Referencia con la satisfacción lograda ante los usuarios, utilizando la siguiente fórmula:

Consultas/ Satisfacción (Consultas x Porcentaje de satisfacción)

Apellido y nombre	Consultas	Satisfacción	Resultado
Castro, J.C.	12	80	960
Sastre, A.	8	90	720
Marengo, G.	4	70	280
Ibargoyen, G.	11	80	880
Peña, J.	9	90	810
Zabalegui, F.	9	100	900
Ghiglione, M.E.	5	80	400
Kunzi, R.	5	80	400
Calderón, L.	16	70	1120
Totales	79	740	6470
Media:	8,77	82,02	719,84



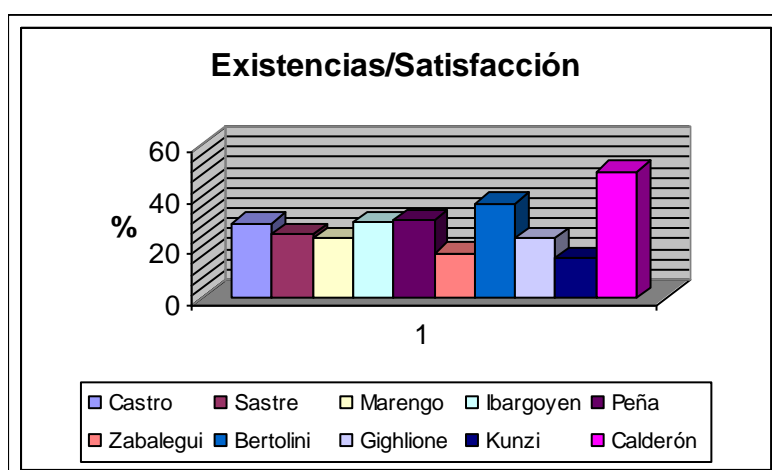
Los resultados que se muestran en la planilla y el gráfico, quizás no reflejen un verdadero perfil de cada profesional. Muestran, si, una relación entre la utilización del Servicio de Referencia y la satisfacción que éste ha conseguido. Caracterizar los perfiles individuales sería una apreciación subjetiva y valoraciones de capacitación de profesionales que no son posibles ni pertinentes.

Se relacionó la existencia de textos pertinentes en el fondo bibliográfico con la satisfacción lograda ante los usuarios, utilizando la siguiente fórmula:

Existencias/Satisfacción:

(Cantidad individual de préstamos x % satisfacción)/100

Usuario	Préstamos	% Satisf.	Resultado
Bahler, Gisela	18	65	11,70
Castro Juan C.	39	75	29,25
Sastre Amelia	28	90	25,20
Marengo, Guido	26	90	23,40
Ibargoyen, G.	42	70	29,40
Peña, Julio	34	90	30,60
Zabalegui, F.	25	70	17,50
Bertolini, Juan C.	37	100	37,00
Gighlione, Ma. E.	29	80	23,20
Kunzi, Rogelio	17	90	15,30
Calderón, Ma. L.	62	80	49,60
Pérez, Guillermo	38	70	26,60
Total	395	970	318,75
Media:	32,91	80,83	26,56

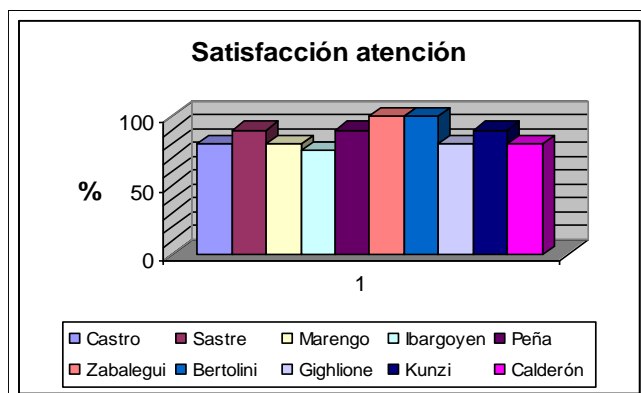


Teniendo en cuenta la valoración de los respondentes y la cantidad de préstamos, se ha confeccionado una relación. Al observar el cuadro, se vuelve a notar el mayor peso específico de quienes han efectuado la mayor cantidad de pedidos. Esta situación obliga a definir los usuarios más trascendentes de la Biblioteca, pero no define los perfiles académicos y personales de esos usuarios.

La atención del personal de Biblioteca con los usuarios entrevistados, también ha sido evaluada, siempre teniendo en cuenta la subjetiva opinión de los respondentes.

Usuario	Sat. Atención
Castro Juan Carlos	80
Sastre Amelia	90
Marengo, Guido	80

Ibargoyen, Graciela	75
Peña, Julio	90
Zabalegui, Fernanda	100
Bertolini, Juan Carlos	100
Gighlione, Ma. Emilia	80
Kunzi, Rogelio	90
Calderón, Ma. Laura	80



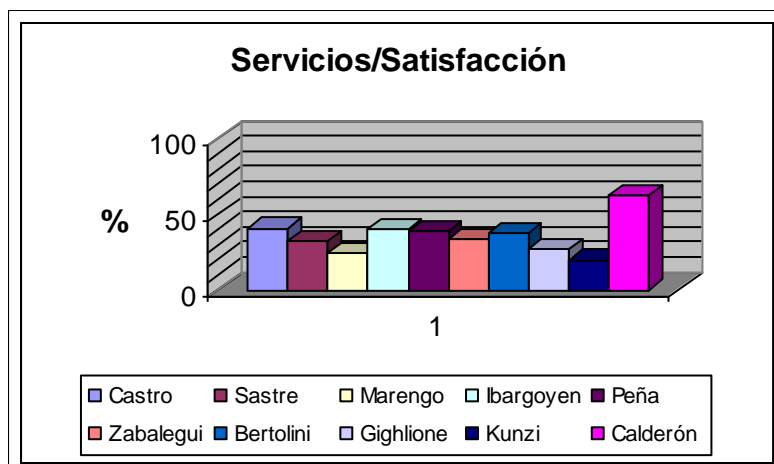
Este es otro caso donde la relación personal del usuario con los bibliotecarios muchas veces hace variar la valoración de la atención. De todas formas, se nota que el personal de biblioteca mantiene una relación amable y fluida con los usuarios.

Se relacionó el trabajo general de la Biblioteca con la satisfacción lograda entre los usuarios, utilizando la siguiente fórmula:

Satisfacción general:

(Suma de satisfacciones / 3) %

Usuario	Refer	Prést	Atenc	Suma	Total
Bahler, Gisela		65		65	65
Castro Juan C.	80	75	80	235	78,33
Sastre Amelia	90	90	90	270	90
Marengo, Guido	70	90	80	240	80
Ibargoyen, G.	80	70	75	225	75
Peña, Julio	90	90	90	270	90
Zabalegui, F.	100	70	100	270	90
Bertolini, Juan C		100	100	200	100
Gighlione, Ma. E	80	80	80	240	80
Kunzi, Rogelio	80	90	90	260	86,67
Calderón, Ma. L.	70	80	80	230	76,66
Pérez, Guillermo		70		70	70
Total gral.	740	900	867	2595	981,66
Media satisf.gral.					82,36



Se desea destacar que las relaciones numéricas obtenidas no siempre reflejan la realidad, por ejemplo, el Asesor en Geología, no tiene ninguna consulta de Referencia registrada, pero el mismo donó el fondo bibliográfico geológico, que era de su propiedad, por lo que conoce perfectamente el contenido total del fondo de la Biblioteca.

Encuesta entre usuarios primarios s/disposición a capacitar a personal bibliotecario		
Usuario	Area y cargo	Disposición
Castro, J.C.	Antropología – Jefe	Si
Sastre, A.	Antropología –Investigadora	Si
Marengo, G.	Antropología – Asistente	No
Ibargoyen, G.	Paleontología - Jefa	Si
Peña, J.	Paleontología – Asistente	No
Zabalegui, F.	Geología – Responsable	Si
Bertolini, J.C.	Geología – Asesor	Si
Calderón, M.L.	Zoología – Responsable	Si
Kunzi, Rogelio	Zoología – Taxidermista	Si
Pérez, Guillermo	Biblioteca – Responsable	Si

Cant. total de respuestas.: 10

Respuestas positivas: 8

Porcentaje positivo: $8/10 = 0,8 = 80\%$

Capítulo 4

4.1 Análisis de datos:

1º) Comparando los porcentajes negativos de respuestas en los años estudiados, se nota una marcada disminución entre 2005 y 2006, existiendo una meseta entre 2006 y 2007, pero se nota otra disminución de fracasos en el año 2008⁵⁸.

2º) El personal que depende de la Biblioteca se compone de un Bibliotecario (el tesista); una empleada con estudios incompletos de Abogacía; una empleada con actividad anterior como vendedora de productos y servicios; una empleada proveniente de la administración pública. Ninguna de estas tres empleadas tenía conocimientos previos de Bibliotecología.

3º) La aceptación, por parte de los usuarios primarios de la suma de los servicios bibliotecarios fue, en 2008, de un 82,36 %⁵⁹.

4º) El cuadro muestra que OCHO sobre las DIEZ personas entrevistadas, un 80 %⁶⁰, de los profesionales pueden capacitar, y tienen voluntad de hacerlo, cada uno en su disciplina, al personal de biblioteca, específicamente a quienes hacen Referencia.

⁵⁸ Ver planilla, comentario y gráfico de pp. 72-73

⁵⁹ Ver planilla, comentario y gráfico de pp. 84-85

⁶⁰ Ver planilla pag. 85

4-2: Resultados obtenidos:

- 1º) Si se tienen en cuenta las diversas definiciones autorizadas sobre Biblioteca Especializada, se puede definir la Unidad de Análisis como “Biblioteca Especializada”.
- 2º) Por otra parte, comparando los indicadores de calidad aprobados en la 73ª Conferencia Mundial de IFLA y los resultados de la biblioteca tomada como Unidad de Análisis, se puede observar que existen deficiencias en la misma, siendo una Biblioteca Especializada.
- 3º) Al observar los valores y los gráficos de los promedios de porcentajes negativos a través de los tres ejercicios considerados se nota una gran disminución entre 2005 y 2008,
- 4º) No se ha encontrado bibliografía sobre el término “Especialización Múltiple”

4.3: Conclusiones:

- 1º) Ha quedado demostrado que la Unidad de Análisis es una “Biblioteca Especializada” del 2º grupo, según la definición del informe de R. Poll ante la 73ª Conferencia Mundial de IFLA de Durbán, año 2007. Al decir Biblioteca Especializada del 2º grupo se alude a que es una biblioteca de museo.
- 2º) Se muestra que esta biblioteca aún sufre falencias, causadas por estrechez de recursos oficiales.
- 3º) Se demuestra que la propuesta de capacitar al personal bibliotecario, durante los cuatro ejercicios anuales investigados ha tenido un resultado favorable y muy promisorio cuando se puedan instaurar cursos de capacitación ordenados jerárquicamente y con todos los profesionales de las áreas que cubre el museo.
- 4º) Se ha verificado que la comunidad bibliotecaria mundial no ha registrado el término “Especialización Múltiple”

Conclusión general: Se ha verificado los supuestos expresados en las páginas de Análisis de la Situación⁶¹ y de Hipótesis⁶².

⁶¹ Ver pag. 12

⁶² Ver pág. 70

4.4: **Recomendaciones**

1º) Capacitación más intensa y orgánica del personal de biblioteca, tanto en temas científicos específicos como en la tarea de Recuperación de Información. Para ello, se sugiere instrumentar un plan para que el personal de biblioteca reciba capacitación de los profesionales técnicos del museo.

2º) Formulación de una estrategia que permita a la biblioteca aumentar en forma autónoma el fondo de referencia. Para ello, como extensión futura de este trabajo, se deberá estudiar detenidamente la legislación y los organigramas oficiales de dependencia del Gobierno Provincial. Esta estrategia debe contemplar, asimismo la inclusión de de colecciones de Referencia en el mundo digital.

3º) Proponer, buscando la manera de hacerlo, la inclusión del concepto de “Biblioteca Especializada Múltiple” al tipo de bibliotecas como el estudiado en este trabajo, ya que si bien tiene una especialización científica, cubre una cantidad de disciplinas divergentes.

4.5: **Impacto esperado**

1º) Mejoramiento del desempeño del Servicio de Referencia en la Biblioteca estudiada.

2º) Posible extensión de las conclusiones que puedan extraerse para ser utilizadas en bibliotecas similares.

4.6: **Propuesta para el mejoramiento del servicio**

Teniendo en cuenta que la Biblioteca del Museo de Cs. Naturales “Prof. A. Serrano” de Paraná cumple con la condición de “Biblioteca Especializada” sin tener un nivel de excelencia y que el personal de la misma debe ser capacitado para intentar llegar a ese nivel, y partiendo de las siguientes nuevas circunstancias:

- La primera es que la Biblioteca posee una nueva comunicación a Internet en Banda Ancha. ID: biblioserrano@yahoo.com.ar
- Los profesionales idóneos del Museo tienen posibilidad y voluntad de capacitar al personal de la biblioteca, cada uno en su

disciplina, de forma que puedan mejorar el conocimiento de la bibliografía de Referencia en cada rama.

- El bibliotecario responsable (en este caso, el tesista) tiene relaciones internacionales, softwares especiales y conocimientos de manejo necesarios para iniciar un proceso de apertura de la Biblioteca al mundo del conocimiento y la Información.
- Que es posible conocer, investigando en los archivos y oficinas la legislación correspondiente a las bibliotecas oficiales con el objetivo de lograr una mayor independencia económica.
- Que se puede obtener, presentando un plan claro, definido y de alcances delimitados la aprobación de la Dirección del Museo.

Por lo tanto, es una propuesta para llevar a la superioridad un programa detallado de actividades que contemplen los siguientes objetivos:

- Ampliar considerablemente los contactos inter-institucionales con los más diversos centros científicos y de información del mundo, mediante la teleinformática a disposición, cumpliendo con lo sugerido por IFLA en su plan 2004 (Lois Cabello (trad.), 2004)
- Crear un programa bibliotecario interno de capacitación en los siguientes temas: SRI; formato MARC 21; conocimiento del ambiente Z.3950; conocimiento de Encabezamientos de Materia establecidos; conocimiento de los cambios efectuados a las AARC 2.
- Crear un programa de capacitación para el personal de Biblioteca impartido por los profesionales del Museo, cada uno en su especialidad, dando de esta manera la posibilidad de conocer la bibliografía de Referencia en cada ciencia cubierta por el Museo.

Bibliografía:

Baeza Yates, R. ; B. Ribeiro Neto. Modern Information Retrieval. – N. York : ACM Press, 1999, Cap. 1. – Trad. A. Sanllorenti

Baranger, D, Construcción y análisis de datos. – Posadas : Edit.Universitaria, 1992.
– Cap. I

Battauz, Liliana. La Referencia como tarea bibliotecaria. Apuntes de cátedra Fac. de Humanidades, UCA. – Paraná, 1998.

Bryson, J. Técnicas de gestión para bibliotecas y centros de información. – Madrid : Pirámide, 1992

Cordón García, J. A., Servicios de Información y Referencia. En: Manual de Biblioteconomía. – Pág. 285-284

García Ayuardo, A. et. al. Bibliotecas especializadas, Mesa redonda. En Jornadas Mexicanas de Biblioteconomía. – Memorias : México, 1998, Pag. 423/424. – En: <http://www.ifla.org/IV/ifla62/62-garc.htm>

Gómez Hernández,J. A. La profesión bibliotecaria. En: Manual de Biblioteconomía, pág. 77-91.

Guerra Menéndez, A. et.al. Algunas consideraciones en torno al concepto Comunicación en los servicios de Referencia contemporáneos. – Apuntes remitidos por el prof. López Yepes, J. U. C. Madrid

Gutiérrez Meléndez, R. Biblioteca y Sociedad, - Encuentro de bibliotecarios de la UNAM, 1983. – pág 393. – En: <http://www.ifla.org/IV/igla62/62-garc.htm>

Kasowitz, A.S. – 2006., International Federation Librarian Associations. – Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital. – Disponible en: <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-s.htm> (22/07/2008).

Lancaster, F.W. Evaluación de la biblioteca. – Madrid : ANABAD, 1995

Lipow, Anne G. The Virtual Reference Librarian's Handbook. New York: Neal-Schuman Publishers, 2003.

Lois Cabello, C. (trad.). – 2004. –, International Federation Librarian Associations. – Sección de referencia y Servicio de Información, Plan Estratégico 2004-2005. – Disponible en: <http://www.ifla.org/VII/s36/annual/sp36-04-es.htm> (22/07/2008).

_____ – 2006. –, International Federation Librarian Associations. – Sección de Referencia y Servicio de Información, Plan estratégico 2006-2007. – Disponible en: <http://www.ifla.org/VII/s36/annual/sp36-es.htm> (22/07/2008).

Martínez de Souza, José. Diccionario de Bibliotecología. – Madrid : Pirámide, 1993

Moya Anegón, F. Los sistemas integrados de gestión bibliotecaria: estructura de datos y recuperación de información. – Madrid : ANABAD, 1995

Orera Orera, Ma. Luisa. - Manual de Biblioteconomía. – Madrid: Síntesis, 1997

_____, Los catálogos como instrumentos de Recuperación de Información.
En: Manual de Biblioteconomía, pág. 137-150

_____, La biblioteca universitaria. Madrid : Síntesis, 2005

Poll, R. – Quality measures for special libraries. Informe 73ª Conferencia Mundial IFLA : Durbán, 2007. Trad. del tesista. – Versión en inglés:
<http://www.ifla.org/IV/ifla73/papers/152-Poll-en.pdf>

Romanos de Tiratel, S. Los estudios de usuarios y el desarrollo de la colección en Bibliotecas.- Librería, nº 1 – Buenos Aires : Biblioteca del Congreso de la Nación, 1997, pag. 12-21

Souto, Saúl. El objeto de estudio de la Bibliotecología. Apunte de cátedra. - Univ. de Nuevo León, 1996

Vellosillos González, Inmaculada, Las bibliotecas especializadas, En: Manual de Biblioteconomía, pág. 379-385.

Glosario de términos y siglas:

AARC 2: Sigla, en inglés, de “Reglas Anglo Americanas de Catalogación, ed. 2” Norma internacional de catalogación de libros y materiales especiales en una Biblioteca, elaborada de acuerdo a la norma ISO y aceptada por IFLA.

Biblioteca: Guardia, custodia y conservación de los libros. – Edificio, local o sala donde se reúne gran cantidad de libros. (Definición del Diccionario de Bibliología y Ciencias Afines)

– Conjunto o colección de libros, publicaciones periódicas u otros documentos organizados según sistemas preestablecidos y destinados a servir al público. (Martínez de Souza, 1993)

Biblioteca especializada: biblioteca especializada cuya colección está centrada en una materia o sector concreto del conocimiento, la ciencia o la técnica. La especialización temática lleva a peculiaridades organizativas, a modos característicos de dar los servicios, a demandas y necesidades de los usuarios diferenciadas.

Catálogo: conjunto de los asientos bibliográficos de las publicaciones o documentos de determinada colección ordenados según unas normas (Martínez de Souza, 1993)

Clasificación: distribución de los materiales de una biblioteca o colección según el orden de un sistema determinado. Acción de dotar a un documento del signo que corresponde a su materia en un sistema de clasificación bibliográfica. (Signatura topográfica) (Martínez de Souza, 1993)

CDU: Sigla de Clasificación Decimal Universal. Normativa para clasificar, y por lo tanto ubicar un libro en la estantería de la biblioteca. Deriva de la “Clasificación Decimal Dewey” de origen estadounidense y su última versión en castellano fue editada en 1995 por la Asoc. Española de Normatización y Certificación, bajo el número UNE 50 001 : 1995

Clasificación Decimal Dewey: Sistema de clasificación bibliotecaria creado en el año 1876 por el bibliotecario Melvil Dewey, estadounidense y que fue adoptada por el Instituto de Bibliografía de Bruselas (hoy Federación Internacional de Documentación). Al igual que la CDU, es un sistema abierto, jerárquico, elástico, universal, que permite la inclusión de cualquier material bibliográfico posible.

Especialización múltiple: término que este trabajo intenta insertar en la profesión, referido a Bibliotecas especializadas con distintas disciplinas dentro de un marco más general, por ejemplo, especialización de ciencias que debe atender demandas de información múltiples y para múltiples usuarios diferentes en intereses y formación académica

Fondo bibliográfico: Colección completa de libros, publicaciones periódicas y documentos de una biblioteca o centro de documentación. Puede estar dividido en sub-conjuntos con nombre de fondos según autores, donantes, territorios, idiomas, etc.

Formación de usuarios:

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

Fuentes de información:

Las fuentes de información constituyen un concepto muy amplio. Se considera fuentes de información a los materiales o productos, originales o elaborados, que aportan información o testimonios a través de los cuales se accede al conocimiento.

Todo aquello que suministre una noticia, una información o un dato, que en definitiva, pueda transmitir conocimiento, se considera una fuente de información. (jeroglífico, cerámica, cuadro, partitura, fotografía, discurso, libro, tesis, etc.) También incluye los servicios, como las bases de datos, instituciones y personas.

IFLA: Sigla, en inglés de la Federación Internacional de Asociaciones Bibliotecarias, fundada en 1927, cubre más de 150 países, de ella emanan directivas, recomendaciones y normas para la tarea bibliotecaria, de acuerdo a las normas ISO, como son los formatos MARC, con su última versión MARC 21.

ISO: Siglas, en inglés, de Organización Internacional de Normas. Creada en 1947, tiene su sede en Ginebra, Suiza, cubre 157 países y tiene como meta unificar símbolos, métodos, niveles de calidad, normas de seguridad, etc., en las ramas del comercio, la técnica, las comunicaciones. Esta organización es consultora de la Organización de las Naciones Unidas.

LibQUAL+(TM) conjunto de servicios que utilizan las bibliotecas para solicitar, dar seguimiento, comprender y actuar con respecto a la opinión de sus usuarios y la calidad de servicios que ofrecen. Estos servicios son ofrecidos a la comunidad de bibliotecas por la Association of Research Libraries.⁶³

MARC: Sigla en inglés de Catalogación Legible por Máquina. Formato ideado para ser utilizado en Internet con acceso global. Creado en la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos, adoptado por IFLA y sus agencias nacionales. Ha perdido vigencia en su versión original ante la aparición de la versión MARC 21.

MARC 21: Versión perfeccionada del MARC, más simple pero de mayor utilidad.

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

OPAC: Siglas, en inglés, de Catalogación para Acceso Público en Línea. Catálogo automatizado de uso público mediante Internet. Actualmente, más de 30.000 bibliotecas en el mundo tienen su catalogación en este sistema, creado por la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos, (OCLC) llamado WorldCat (Catálogo Mundial)

Profesional de la información: profesional cuyo objeto de trabajo es la información registrada y su quehacer se centra en los procesos ligados al ciclo documental o informativo, siendo su función la de intermediario entre los productores de información y los usuarios de la misma

Signatura topográfica: Código numérico o alfanumérico que se pone a un libro o documento para indicar su colocación en los estantes de una biblioteca y facilitar su búsqueda.

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

⁶³ Ver <http://www.libqual.org>

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

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

Referencia, servicio de: 1 - Servicio de referencia /*Reference service/Information service*: Servicio de información (bibliográfica); servicio de referencia; servicio de consulta. Asistencia personal dada por los miembros del servicio de referencia a los lectores de una biblioteca que buscan información.

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

2 - Lugar/espacio o sección de la Unidad de Información que se ocupa de todos los aspectos del trabajo de referencia, en todo tipo de bibliotecas, en todas las regiones del mundo, con especial atención a la disponibilidad de la información sin restricciones. (IFLA, 2004)

Referencista:

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

Sistema de Recuperación de Información (SRI): Se refiere a la tecnología y métodos de búsqueda de datos, documentos, etc, para cumplir con los pedidos de usuarios. Puede ser local o remota.

SLA: Sigla, en inglés de la Asociación de Bibliotecas Especializadas

Usuario:

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

Anexos

1) Planilla modelo de encuesta a profesionales del Museo

2) Medidas de calidad para Bibliotecas especializadas

<http://www.ifla.org/IVifla73/papers/152-Poll-en.pdf>

3) Competencias para Bibliotecarios Especiales

<http://www.sla.org/> (se debe abonar por el servicio)

4) IFLA– Plan estratégico 2004-2005 Art. 2º) Sección de Referencia

<http://www.ifla.org/VII/s36/annual/sp36-04-s.htm> (22/07/2008).

5) IFLA – Plan estratégico 2006-2007_Art. 3º) Sección de Referencia

<http://www.ifla.org/VII/s36/annual/sp36-es.htm> (22/07/2008).

6) Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital

<http://www.collectionscanada.ca/vrc-rvc/s34-150-e.html>

7) Tablas Estadísticas Servicio Referencia período 2005-2008

8) Ayudaron en mi tarea

Anexo 1) Planilla modelo de encuesta a profesionales del Museo

Apellido y nombre:

Título académico:

Depto. Servicio:

Cargo:

Cantidad de préstamos en el período:

Cantidad de consultas de Referencia:

Frecuencia de lectura en Sala:

Satisfacción por respuestas (%):

Satisfacción por existencia en colecciones (%):

Satisfacción por atención del personal (%):

Falencia en conocimientos específicos:

Disposición a capacitar al personal de Biblioteca (SI/NO):

Anexo 2) Medidas de calidad para Bibliotecas especializadas**MODELOS DE EVALUACIÓN DE CALIDAD**

Criterios	ISO	ARL	SCONUL	OTROS
Objetivos	11620:1998 11620:1998. Adm.	BDD Estadísticas Btcas.	BDD Estadísticas Btcas.	Estándares Chilenos SECABA REBIUN ASIBU
Subjetivos		ServQual LibQual	SCONUL Satisfaction Survey	SECABA
Metacriterios Sintéticos		ARL Index		SECABA
Digitales	11620:1998. Adm. 20983:2003	DigiQual		SECABA e-Valued
Benchmarking			SCONUL Benchmarking Project	SECABA ASIBU Compare Academic Libraries



LibQUAL+™: Defining and Promoting Library Service Quality

What Is LibQUAL+™?



LibQUAL+(TM) is a suite of services that libraries use to solicit, track, understand, and act upon users' opinions of service quality. These services are offered to the library community by the Association of Research Libraries (ARL). The program's centerpiece is a rigorously tested Web-based survey bundled with training that helps libraries assess and improve library services, change organizational culture, and market the library. The goals of LibQUAL+(TM) are to:

- Foster a culture of excellence in providing library service
- Help libraries better understand user perceptions of library service quality
- Collect and interpret library user feedback systematically over time
- Provide libraries with comparable assessment information from peer institutions
- Identify best practices in library service
- Enhance library staff members' analytical skills for interpreting and acting on data

More than 500 libraries have participated in LibQUAL+(TM), including colleges and universities, community colleges, health sciences libraries, law libraries, and public libraries -- some through various consortia, others as independent participants. LibQUAL+(TM) has expanded internationally, with participating institutions in Canada, the U.K., and Europe. The growing LibQUAL+(TM) community of participants and its extensive dataset are rich resources for improving library services.

How Will LibQUAL+™ Benefit Your Library?

Library administrators have successfully used LibQUAL+(TM) survey data to identify best practices, analyze deficits, and effectively allocate resources. Benefits to participating institutions include:

- Institutional data and reports that enable you to assess whether your library services are meeting user expectations
- Aggregate data and reports that allow you to compare your library's performance with that of peer institutions
- Workshops designed specifically for LibQUAL+(TM) participants
- Access to an online library of LibQUAL+(TM) research articles
- The opportunity to become part of a community interested in developing excellence in library services

How Does LibQUAL+™ Benefit Your Library Users?

LibQUAL+(TM) gives your library users a chance to tell you where your services need improvement so you can respond to and better manage their expectations. You can develop services that better meet your users' expectations by comparing your library's data with that of peer institutions and examining the practices of those libraries that are evaluated highly by their users.

How Is the LibQUAL+™ Survey Conducted?

Conducting the LibQUAL+(TM) survey requires little technical expertise on your part. You invite your users to take the survey, distributing the URL for your library's Web form via e-mail. Respondents complete the survey form and their answers are sent to a central database. The data are analyzed and presented to you in reports describing your users' desired, perceived, and minimum expectations of service.

What Are the Origins of the LibQUAL+™ Survey?

The LibQUAL+(TM) survey evolved from a conceptual model based on the SERVQUAL instrument, a popular tool for assessing service quality in the private sector. The Texas A&M University Libraries and other libraries used modified SERVQUAL instruments for several years; those applications revealed the need for a newly adapted tool that would serve the particular requirements of libraries. ARL, representing the largest research libraries in North America, partnered with Texas A&M University Libraries to develop, test, and refine LibQUAL+(TM). This effort was supported in part by a three-year grant from the U.S. Department of Education's Fund for the Improvement of Post-Secondary Education (FIPSE).

© 2009 [Association of Research Libraries](#)

LibQUAL+(TM) is a registered trademark of the [Association of Research Libraries](#).

Questions or comments? Send e-mail to libqual@arl.org.

Anexo 3) Competencias para Bibliotecarios Especiales**COMPETENCIAS***para***BIBLIOTECARIOS ESPECIALES***Del***SIGLO XXI****Preparado para la Junta Directiva de la SLA****Por el Comité Especial de****Competencias para Bibliotecarios Especiales****Joanne Marshall, Presidente;****Bill Fisher; Lynda Moulton; y Roberta Piccoli****RESUMEN EJECUTIVO****Octubre de 1996**

Se presentó un informe sobre las competencias de bibliotecarios especiales en la reunión de la Junta Directiva durante la conferencia anual de 1996. La información en el informe fue considerada de tanta importancia para los bibliotecarios especiales que los miembros de la Junta se decidieron que merece la más amplia diseminación. Este resumen ejecutivo detalla los puntos salientes del informe en un documento publicado separadamente que puede ser compartido con colegas, educadores, estudiantes y empleadores.

La Asociación de Bibliotecas Especiales (SLA), una organización de profesionales dinámicos y orientados hacia el cambio/progreso, hace mucho tiempo ha estado interesada en los requerimientos de conocimiento del ramo. Los miembros de la asociación exploraron y compartieron su visión de las competencias y habilidades requeridas para la especialidad en bibliotecas especiales en muchos foros durante estos años. Este documento pretende sintetizar y aprovechar este trabajo anterior en vista de las rápidas transformaciones sociales, tecnológicas y laborales que están ocurriendo.

En la era de la información, los bibliotecarios especiales son esenciales - respondiendo con un sentido de urgencia a las necesidades críticas de información, ellos proporcionan una ventaja con respecto a la información para la organización basada en el conocimiento. Para poder satisfacer esta función clave, los bibliotecarios especiales necesitan dos clases principales de competencia:

Las Competencias Profesionales están relacionadas con el conocimiento del bibliotecario especial en las áreas de recursos para la información, acceso a la información, la tecnología, el manejo y la investigación, y la habilidad en utilizar estas

áreas de conocimiento como base para proporcionar los servicios bibliotecarios e informativos.

Las Competencias Personales representan un conjunto de habilidades, actitudes y valores que le permiten a los bibliotecarios trabajar de forma eficiente; ser buenos comunicadores; enfocarse en el aprendizaje continuo durante toda su carrera; demostrar el valor agregado de sus contribuciones; y sobrevivir en el nuevo mundo laboral.

Las secciones a seguir destacan las principales competencias profesionales y personales de los bibliotecarios especiales y proporcionan ejemplos prácticos de la multitud de funciones y tareas de los bibliotecarios especiales.

COMPETENCIAS PROFESIONALES

El Bibliotecario Especial

1.1. tiene un conocimiento especializado del contenido de los recursos de información, inclusive la habilidad de evaluarlos y filtrarlos críticamente.

Ejemplos prácticos: Evalúa CD-ROM impreso y versiones en línea de bases de datos. Conoce "los mejores" libros, periódicos y recursos electrónicos en ramos específicas tales como la biología, comercialización y contaduría. Evalúa y selecciona recursos clave de información, impresos y electrónicos, para un pequeño centro de investigación. Prepara un servicio noticioso de escritorio para una compañía de petroquímicos. Controla la información excesiva, seleccionando lo que es relevante y servible para los clientes. Utiliza decisiones estratégicas para ejecutar la selección y el análisis de la información que satisface las metas específicas de una organización

1.2. tiene un conocimiento especializado del tema apropiado al trabajo de la organización o del cliente.

Ejemplos prácticos: Además de tener el grado de maestro en estudios de bibliotecario e información, muchos bibliotecarios especiales han estudiado temas específicos a nivel de licenciatura y de postgrado. Los bibliotecarios frecuentemente toman cursos adicionales en finanzas, administración u otros temas relacionados a su organización. El bibliotecario revisa y examina el ramo comerciales de la organización, leyendo los principales periódicos y otras fuentes claves. Esto ayuda a desarrollar servicios de información especializados en un tema, incluso el conocimiento corriente.

1.3. desarrolla y maneja servicios informativos que son convenientes, accesibles y efectivos basado en el costo, y alineados con la dirección estratégica de la organización.

Ejemplos Prácticos: Desarrolla un plan estratégico ligado a las metas comerciales de la organización. Prepara procesos de administración, supervisión y presupuesto efectivos. Reúne un equipo efectivo de funcionarios de servicios de información. Lleva a cabo búsquedas intermedias para las búsquedas complejas, difíciles o de muchos archivos. Obtiene documentos impresos o electrónicos. Prepara una colección local de las principales publicaciones. Analiza y sintetiza información cuando sea necesario. Desarrolla diccionarios especializados y listas de términos para elaborar los índices de las bases de datos.

1.4. proporciona instrucción y apoyo excelente para los usuarios de la biblioteca y los servicios informativos.

Ejemplos Prácticos: Enseña cursos de Internet para los empleados. Desarrolla cursos de búsqueda para usuarios finales sobre los recursos de información relacionados a las metas comerciales actuales. Se mantiene al tanto con las más recientes técnicas de entrenamiento e instrucción. Provee un servicio de apoyo para los empleados que están accediendo la información desde sus escritorios. Proporciona referencias y asistencia en línea.

1.5. evalúa las necesidades, los diseños, los servicios y los productos informativos de valor agregado para satisfacer las necesidades identificadas.

Ejemplos Prácticos: Lleva a cabo evaluaciones periódicas de las necesidades usando instrumentos de investigación tales como cuestionarios, grupos de foco y entrevistas de informantes claves. Informa a la administración sobre los resultados y muestra la relación entre las necesidades y los servicios proporcionados. Identifica y satisface las necesidades de información actuando como miembro de equipos de trabajo. Contribuye resultados únicos o inusuales de las evaluaciones de necesidades a la literatura profesional.

1.6. utiliza tecnología de información apropiada para adquirir, organizar y disseminar información.

Ejemplos Prácticos: Crea un catálogo en línea de la colección de la biblioteca. Conecta la búsqueda del catálogo a un servicio de provisión de documentos. Trabaja con el equipo de manejo de información para seleccionar el software y hardware para el acceso desde los escritorios al catálogo de la biblioteca y otras bases de datos. Proporciona un servicio de apoyo para los usuarios electrónicos de los servicios de información. Se mantienen al tanto con los nuevos productos de información electrónica y los modos de provisión de la información.

1.7. utiliza modelos comerciales y administrativos apropiados para comunicarle a la administración superior la importancia de los servicios de información.

Ejemplos Prácticos: Desarrolla un plan de trabajo para la biblioteca. Calcula un retorno a la inversión para la biblioteca y sus servicios. Desarrolla un plan de comercialización para la biblioteca. Ejecuta un estudio de parámetros. Informa a la administración sobre los esfuerzos continuos de mejora de calidad. Demuestra como los servicios bibliotecarios e informativos agregan valor a la organización. Actúa como recurso para la organización sobre el manejo de calidad, incluso la certificación ISO 9000.

1.8. desarrolla productos de información especializados para el uso dentro de o fuera de la organización o por clientes individuales.

Ejemplos Prácticos: Crea una base de datos de documentos internos tales como informes, manuales técnicos o materiales de recurso para proyectos especiales. Crea archivos de documentos de texto completo capaces de ser indagados. Pone a disposición en línea los manuales técnicos. Crea un página Web para la organización en el World Wide Web. Conecta la página Web a otros sitios de interés en el Internet. Participa en actividades de manejo de conocimiento que crean, capturan, intercambian, utilizan y comunican el capital intelectual de la organización.

1.9. evalúa los resultados del uso de la información e investiga las soluciones

de los problemas relacionados al manejo de información.

Ejemplos Prácticos: Acumula datos relacionados con la evaluación de necesidades, planificación y evaluación del programa. Desarrolla medidas de la frecuencia y uso de los servicios, la satisfacción de los clientes y el impacto de la información sobre la toma de decisiones de la organización. Explora activamente oportunidades para perfeccionarse y gusta ser el mejor de su clase en servicios claves tales como el conocimiento corriente, la referencia y utilización conjunta de recursos. Participa en proyectos de investigación.

1.10. mejora continuamente los servicios de información en respuesta a los cambios en las necesidades.

Ejemplos Prácticos: Revisa las tendencias de la industria y disemina información a las personas clave en la organización o a clientes individuales. Concentra los servicios de información en las nuevas necesidades comerciales. Provee los documentos a tiempo para retener el máximo de flexibilidad. Revisa la compra de productos de información de los departamentos para asegurar que son efectivos a partir del costo y alineados con las necesidades actuales del negocio.

1.11. es un miembro efectivo del equipo administrativo superior y un consultor a la organización con respecto a los asuntos de información.

Ejemplos Prácticos: Participa en la planificación estratégica en la organización. Participa en equipos de creación de parámetros y diseño. Informa a la administración sobre los temas relacionados a los derechos de autor y controla el cumplimiento de las leyes competentes. Negocia contratos con vendedores de bases de datos. Obtiene información sobre patentes. Desarrolla políticas de información para la organización.

COMPETENCIAS PERSONALES

El Bibliotecario Especial

2.1. está dedicado a la excelencia en el servicio.

Ejemplos Prácticos: Solicita evaluaciones sobre su desempeño y las aplica en mejoras sucesivas. Lleva a cabo encuestas regulares de los usuarios. Pregunta a los usuarios si piensan que la información es relevante y útil. Celebra su éxito y el de los otros. Siente orgullo de un trabajo bien hecho. Comparte nuevos conocimientos con otros en las conferencias y en la literatura profesional. Utiliza la base de conocimientos de investigación de la especialización en bibliotecarios especiales como un recurso para mejorar los servicios.

2.2. busca desafíos y encuentra nuevas oportunidades dentro y fuera de la biblioteca.

Ejemplos Prácticos: Acepta nuevos encargos que requieran un líder de información en la organización. Utiliza los conocimientos y las habilidades relacionadas con la biblioteca para resolver una variedad de problemas de información en una amplia gama de ambientes. Expande la colección de la biblioteca más allá de los medios tradicionales tales como libros y periódicos. Crea una biblioteca sin paredes.

2.3. comprende las circunstancias.

Ejemplos Prácticos: Reconoce que la búsqueda y el uso de la información son parte del proceso creativo de individuos y organizaciones. Entiende que la biblioteca y sus servicios de información son parte de un proceso mayor de toma de decisiones. Da la más alta prioridad a demandas urgentes de información que son críticas para la ventaja competitiva de la organización. Conoce las importantes tendencias comerciales y los eventos en el mundo. Anticipa tendencias y realinea activamente los servicios de biblioteca y de información para sacarles ventaja.

2.4. busca asociaciones y alianzas.

Ejemplos Prácticos: Busca alianzas con los profesionales de sistemas de manejo de información (MIS) para optimizar los conocimientos y las habilidades complementares. Es un líder en el equipo de manejo de información. Forma asociaciones con otras bibliotecas o servicios de información dentro de o fuera de la organización para optimar y compartir los recursos. Busca alianzas con los vendedores de bases de datos y otros distribuidor de información para mejorar los productos y servicios. Busca alianzas con investigadores en facultades de estudios bibliotecarios y de información para llevar a cabo estudios relevantes y prácticos.

2.5. crea un ambiente de respeto mutuo y confianza.

Ejemplos Prácticos: Trata otra gente con respeto y espera ser tratado con respeto. Conoce sus fortalezas y las fortalezas complementares de los otros. Provee la información correcta a tiempo y espera lo mismo de los otros. Crea un ambiente en el cual la contribución de todos es valorada y reconocida para la solución de problemas. Ayuda a otros a optimar sus contribuciones.

2.6. tiene habilidades efectivas de comunicación.

Ejemplos Prácticos: Primero escucha y luego les enseña a los empleados y otros a desarrollar sus propias soluciones. Apoya y participa en programas de consejería y planificación de la sucesión. Dirige reuniones en forma efectiva. Presenta ideas claramente y con entusiasmo. Escribe párrafos claros y entendibles. Utiliza lenguaje claro. Solicita evaluaciones de sus habilidades de comunicación y lo utiliza para mejorarse.

2.7. trabaja bien con otros en un equipo.

Ejemplos Prácticos: Aprecia la sabiduría de equipos y busca oportunidades para participar en equipos. Acepta responsabilidad en equipos adentro y fuera de la biblioteca. Aconseja a otros miembros del equipo. Pide consejos de otros cuando sea necesario. Constantemente busca formas de mejorar el desempeño del personal y el de otra gente por medio de oportunidades de aprendizaje formal e informal.

2.8. actúa como líder.

Ejemplos Prácticos: Aprende y cultiva las calidades de un buen líder y sabe cuando actuar como tal. Sabe compartir el liderato con otros y permitir que otros tomen la función de líder. Actúa de líder dentro de la biblioteca como miembro de otros equipos en unidades dentro de la organización. Busca oportunidades de liderato en la profesión. Reconoce la contribución de todos los miembros del equipo.

2.9. planifica, define prioridades y enfoca en lo crítico.

Ejemplos Prácticos: Reconoce que para el uso eficiente de recursos se necesita

una planificación cuidadosa y continua. Desarrolla un planteamiento de planificación y manejo de tiempo que incorpora metas personales y profesionales equilibradas. Revisa las metas regularmente, las clasifica en orden de prioridad y se asegura que la proporción apropiada de actividades diarias esté de acuerdo con las metas personales y profesionales más críticas. Aconseja a otras personas que hagan lo mismo.

2.10. está dedicado al aprendizaje permanente y a la planificación de su carrera.

Ejemplos Prácticos: Está dedicado a una carrera que implica un aprendizaje continuo y el desarrollo del conocimiento. Toma responsabilidad personal por la planificación a largo plazo de su carrera y busca oportunidades para aprender y enriquecerse. Aboga por un ambiente laboral que alienta y apoya el desarrollo continuado de conocimiento y que valora las contribuciones de la gente. Mantiene un fuerte sentido de amor propio fundamentado en el logro de varias metas personales y profesionales equilibradas y en evolución constante.

2.11. tiene habilidades comerciales y crea nuevas oportunidades.

Ejemplos Prácticos: Reconoce que en un mundo laboral cambiante, la actividad empresarial y la habilidad de funcionar como profesional en empresas pequeñas son habilidades esenciales. Busca oportunidades para desarrollar esas habilidades. Está dispuesto a tomar empleo en una variedad de formas, incluso trabajo con dedicación exclusiva, bajo contrato y con proyectos. Utiliza el espíritu empresarial en el ambiente de la organización para revitalizar productos y servicios.

2.12. reconoce el valor de la comunicación y solidaridad profesional.

Ejemplos Prácticos: Activo en la SLA y otras asociaciones profesionales. Utiliza esas oportunidades para compartir conocimientos y habilidades, para comparar parámetros con otros distribuidores de servicios de información y para formar asociaciones y alianzas. Reconoce la necesidad de tener un foro donde los profesionales de información pueden comunicarse entre ellos y presentar un voto unido sobre los asuntos importantes de política de información, tales como los derechos de autor y la infraestructura global de la información

2.13. es flexible y positivo en un periodo de cambios continuos.

Ejemplos Prácticos: Está dispuesto a tomar responsabilidades diferentes en momentos diferentes y de responder a las necesidades cambiantes. Mantiene una actitud positiva y ayuda a otros a hacer lo mismo. Nunca dice que no se puede hacer. Busca soluciones. Ayuda a otros a desarrollar sus ideas proporcionándoles la información apropiada. Siempre en busca de nuevas ideas. Observa y utiliza tecnología como un apoyo para las nuevas ideas sobre la información, los productos y los servicios.

CONCLUSIÓN

Estas son las competencias de los bibliotecarios especiales en el siglo XXI. Tienen sus raíces en el pasado, pero se extienden hacia el futuro lejano. Las competencias forman la base para la supervivencia continuada y el crecimiento de la especialidad de bibliotecarios especiales en la era de la información. Los bibliotecarios especiales reconocen el aumento en los desafíos que los enfrentan y la variedad de competencias necesarias. Los desafíos representados por esas competencias tienen que ser aceptados y afrontados hoy para asegurar que los bibliotecarios especiales tengan un mañana viable.

El Comité Especial sobre Competencias espera que este documento evolucione y crezca por medio de la discusión continua de nuestra gran base de conocimiento y habilidades. Les alentamos a los miembros de la SLA a compartir más ejemplos prácticos: de lo que hacen con sus competencias para que podamos aprender unos de los otros y celebrar nuestros logros. La versión completa de este documento contiene una bibliografía sobre las competencias de los bibliotecarios especiales, el valor de las bibliotecas especiales y la naturaleza cambiante del ramo.

Por favor comparta con SLA como está usando el documento de competencias en su lugar de trabajo. Su valerosa participación ayudará a formar nuestro programa de desarrollo profesional. Puede mandar un mensaje por correo electrónico a Corvie Carrington, Directora, Desarrollo Profesional en: Corvie@sla.org.

4)IFLA– Plan estratégico 2004-2005 Art. 2º) Sección de Referencia



Sección de Referencia

Plan Estratégico 2004-2005 Misión

La Sección de Referencia se ocupa de todos los aspectos del trabajo de referencia, en todo tipo de bibliotecas, en todas las regiones del mundo, con especial atención a la disponibilidad de la información sin restricciones. La Sección aspira a acortar la distancia entre las bibliotecas física y digital, a promover el aprendizaje y la formación continuos en todos los ámbitos del proceso de compartir el conocimiento, y a apoyar al personal de bibliotecas en todo el mundo con normas y directrices para el servicio de referencia.

Son áreas de especial interés:

1. Servicios de referencia centrados en el usuario.
2. Organización y personal de los servicios de referencia.
3. Principios éticos del servicio de alta calidad.
4. Implantación del servicio de alta calidad.
5. Impacto del entorno digital en los servicios de referencia.
6. Colecciones de referencia en un mundo digital.
7. Formación y experimentación continuas del personal de la biblioteca.
8. Difusión / accesibilidad de los servicios de referencia de la biblioteca.
9. Foro informativo acerca de la naturaleza del trabajo de referencia en distintas partes del mundo.
10. El papel democratizador de los servicios de referencia.

Objetivos

1.- Promover la excelencia y la colaboración en los servicios de referencia.

Acciones

- 1.1 Examinar la situación actual de los servicios de referencia, organización y personal en distintos países.
- 1.2 Investigar el impacto del entorno digital en los servicios de referencia.
- 1.3 Explorar oportunidades para la comercialización de los servicios de referencia.
- 1.4 Buscar socios para iniciativas de colaboración dentro de la IFLA y con las adecuadas organizaciones internacionales, nacionales y regionales.

2.- Promover servicios de referencia centrados en el usuario.

Acciones

- 2.1 Examinar los buenos hábitos por medio de los cuales bibliotecas de todo el mundo logran implantar servicios de referencia centrados en el usuario.
- 2.2 Comenzar una colección de informes regionales o nacionales acerca de servicios

de referencia sobresalientes orientados al usuario, con el objetivo de, con el tiempo, poner los resultados a disposición del público.

2.3 Investigar fuentes de financiación de fundaciones interesadas en la promoción de servicios de referencia para satisfacer necesidades específicas del usuario.

3.- Establecer normas de calidad para los servicios de referencia de las bibliotecas.

Acciones

3.1 Evaluar colecciones impresas de bibliotecas y material digital como recursos para el trabajo de referencia.

3.2 Explorar directrices y normas para el comportamiento de los servicios de referencia de las bibliotecas.

3.3 Investigar normas, directrices o mecanismos para medir la calidad de respuesta a cuestiones sobre referencia y el rendimiento global de calidad del servicio de referencia.

4.- Promover la disponibilidad de servicios de referencia en bibliotecas sostenibles para usuarios de todo el mundo.

Acciones

4.1 Proporcionar un foro para la información sobre de la naturaleza del trabajo de referencia en distintas partes del mundo.

4.2 Desarrollar e iniciar proyectos estratégicos y sostenibles de servicios de referencia en asociación con otros Comités Activos FIAB/IFLA que representen las necesidades de comunidades del mundo en vías de desarrollo.

4.3 Traducir los folletos de información y otro material a tantos lenguajes como sea posible.

4.4 Publicar el boletín de la sección anualmente.

5.- Defender la disponibilidad sin restricciones de la información al implantar los servicios de referencia de las bibliotecas.

Acciones

5.1 En colaboración con otras secciones implicadas de la IFLA, examinar el impacto del 'copyright' internacional y las leyes de propiedad intelectual sobre la disponibilidad de la información en el trabajo de referencia.

5.2 En colaboración con otras secciones implicadas de la IFLA, establecer directrices para el papel democratizador de los servicios de referencia de las bibliotecas y para el suministro no restringido de los servicios de referencia con información gubernamental e información sobre los gobiernos para todos los ciudadanos.

6.- Apoyar al personal de la biblioteca y del servicio de información para proporcionar servicio de referencia de alta calidad.

Acciones

6.1 Enfatizar y apoyar la formación continua y la profesionalización del personal de la biblioteca y del servicio de información.

6.2 Proporcionar al personal de la biblioteca y del servicio de información directrices y herramientas.

6.3 Establecer un foro electrónico para tratar asuntos sobre referencia.

Prioridades profesionales:

- m. Apoyar el papel de las bibliotecas en la sociedad.
- n. Defender el principio de libertad de información.
- o. Promover la alfabetización, lectura y aprendizaje de por vida.
- p. Proporcionar acceso no restringido a la información.
- q. Equilibrar los derechos de propiedad intelectual de los autores con las necesidades de los usuarios.
- r. Promover la utilización compartida de las fuentes.
- s. Preservar nuestra herencia intelectual.
- t. Favorecer la formación continua de los profesionales de las bibliotecas.
- u. Promocionar normas, directrices y buenos hábitos.
- v. Apoyar las infraestructuras de las asociaciones de bibliotecas.
- w. Representar a las bibliotecas en el mundo tecnológico.

Traducción: Concha Lois Cabello, Biblioteca Nacional, Madrid, Spain

Ultima Revision: *March 19, 2004*

Art. 3º) Sección de Referencia – Plan estratégico 2006-2007



IFLANET

International Federation of Librarians and
Activities & Services

Search
Library Associations and
Institutions

Contacts

Institutions

Sección de Referencia y Servicios de Información PLAN ESTRATÉGICO 2006-2007

Misión

La Sección de Referencia y Servicios de Información se ocupa de todos los aspectos del trabajo de referencia, en todo tipo de bibliotecas y centros de información, en todas las regiones del mundo, con especial atención a la disponibilidad de la información sin restricciones.

La Sección se propone acortar la distancia entre las bibliotecas física y digital, promover el aprendizaje y la formación continuos en todos los aspectos del proceso de transmisión del conocimiento, y apoyar al personal de bibliotecas y centros de información en todo el mundo con normas y directrices para los servicios de referencia e información.

Son áreas de especial interés:

- Servicios de referencia e información centrados en el usuario.
- Organización y personal de los servicios de referencia e información.
- Principios éticos del servicio de alta calidad.
- Implantación del servicio de alta calidad.
- Impacto del entorno digital en los servicios de referencia e información.
- Colecciones de referencia en un mundo digital.
- Formación y experimentación continuas del personal de los servicios de referencia e información.
- Difusión / accesibilidad de los servicios de referencia e información.
- Creación de un foro informativo acerca de la naturaleza del trabajo de referencia en distintas partes del mundo.

Objetivos

1. Promover la excelencia y la colaboración en los servicios de referencia e información.

(Prioridades profesionales: Reforzar el papel de las bibliotecas en la sociedad; proporcionar acceso a la información sin restricciones; promover la utilización compartida de los recursos; preservar el patrimonio intelectual; representar a las bibliotecas en el mercado tecnológico)

Pilares: Profesión, Miembros y Sociedad.

Acciones

- 1.1 Examinar las mejores prácticas en la organización y personal de los servicios de referencia e información, en distintos países.
- 1.2 Investigar el impacto del entorno digital en los servicios de referencia e información.
- 1.3 Mejorar la visibilidad de los servicios de referencia e información.
- 1.4 Buscar socios para iniciativas de colaboración dentro de la IFLA y con las adecuadas organizaciones internacionales, nacionales y regionales.

2. Promover servicios de referencia e información centrados en el usuario.

(Prioridades profesionales: Proporcionar acceso a la información sin restricciones; defender el principio de libertad de información; favorecer la formación continua de los profesionales; promover normas, directrices y buenas prácticas).

Pilares: Profesión, Miembros.

Acciones

- 2.1 Identificar las mejores prácticas de bibliotecas y centros de información en todo el mundo en relación con los servicios de referencia e información centrados en el usuario.
- 2.2 Iniciar una colección de informes regionales o nacionales acerca de servicios de referencia e información sobresalientes orientados al usuario, con el fin poner los resultados a disposición del público.
- 2.3 Investigar fuentes de financiación de fundaciones interesadas en la promoción de servicios de referencia e información para satisfacer necesidades específicas de los usuarios.

3. Establecer normas de calidad para los servicios de referencia e información

(Prioridades profesionales: Apoyar el papel de las bibliotecas en la sociedad; defender el principio de libertad de información; preservar el patrimonio intelectual; favorecer la formación continua de los profesionales; promover normas, directrices y buenas prácticas; representar a las bibliotecas en el mercado tecnológico).

Pilares: Profesión y Sociedad.

Acciones

- 3.1 Evaluar colecciones, tanto impresas como digitales, de recursos apropiados para el trabajo de referencia e información.
- 3.2 Explorar directrices y normas referentes a la ética del servicio de referencia e información.
- 3.3 Investigar procedimientos para medir la calidad de las respuestas a cuestiones de referencia y el rendimiento y calidad del servicio de referencia e información.

4. Promover la disponibilidad de servicios de referencia e información sostenibles para usuarios de todo el mundo.

(Prioridades profesionales: Apoyar el papel de las bibliotecas en la sociedad; defender el principio de libertad de información; favorecer la formación continua de los profesionales; preservar el patrimonio intelectual; apoyar la infraestructura de las asociaciones bibliotecarias; proporcionar acceso a la información sin restricciones; representar a las bibliotecas en el mercado tecnológico)

Pilares: Profesión, Miembros y Sociedad.

Acciones

4.1 Proporcionar un foro para la información sobre de la naturaleza del trabajo de referencia e información en distintas partes del mundo.

4.2 Desarrollar e iniciar proyectos estratégicos y sostenibles de servicios de referencia e información en asociación con organizaciones internacionales que representen las necesidades de comunidades del mundo en vías de desarrollo.

4.3 Traducir el boletín de información y otro material a tantos lenguajes como sea posible.

4.4 Publicar el boletín de la Sección anualmente.

5. Ayudar al personal de las bibliotecas y servicios de información para que proporcione servicios de alta calidad.

(Prioridades profesionales: Favorecer la formación continua de los profesionales; promover normas, directrices y buenas prácticas; representar a las bibliotecas en el mercado tecnológico)

Pilares: Profesión, Miembros.

Acciones

5.1 Insistir en la necesidad de adiestramiento para los servicios de información y referencia en el marco de la formación curricular que se ofrece a los profesionales de las bibliotecas y centros de información.

5.2 Proporcionar al personal de la biblioteca y del servicio de información directrices y herramientas.

5.3 Establecer un foro electrónico para tratar asuntos sobre referencia e información.

6. Apoyo a los miembros de la Sección

(Prioridades profesionales: Apoyar el papel de las bibliotecas en la sociedad; favorecer la formación continua de los profesionales) Pilares: Profesión, Miembros y Sociedad.

Acciones

6.1 Actualizar el boletín de la Sección y distribuirlo adecuadamente.

6.2 Informar a otros colegas de todo el mundo sobre la página web de la Sección.

6.3 Informar a las asociaciones bibliotecarias regionales sobre las actividades y publicaciones de la Sección.

Enlaces:

- [Informe sobre las prioridades profesionales de IFLA](#)
- [Los tres pilares de IFLA: sociedad, miembros y profesión](#)

6) Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital



RECOMENDACIONES PARA EL SERVICIO DE REFERENCIA DIGITAL

INTRODUCCIÓN

"Los términos "referencia virtual", "referencia digital", "servicios de información en Internet", "referencia permanente" y "referencia en tiempo real" son intercambiables para describir los servicios de referencia que utilizan tecnología digital de una u otra forma..." Virtual Reference Canada: <http://www.collectionscanada.ca/vrc-rvc/s34-150-e.html>

I. Objetivo de las Recomendaciones

El objetivo de estas recomendaciones o directrices es promover las mejores prácticas de referencia digital a escala internacional. El entorno en línea está singularmente adaptado para trabajar cooperativamente y compartir recursos. Las bibliotecas de diferentes países pueden tener distintas tradiciones de servicio público que afecten tanto a sus prácticas de referencia actuales como a las expectativas de sus clientes. Sin embargo, se debe reconocer que las nuevas tecnologías harán posible que los bibliotecarios redefinan el ámbito de sus servicios públicos. Estas recomendaciones son un intento de crear pautas comunes a partir de diferentes tradiciones, con la esperanza de que la comunidad internacional de bibliotecarios pueda explorar libremente sus posibilidades.

Algunas de las cuestiones presentadas en estas directrices podrían justificar el planteamiento de otras de mayor consideración y extensión, como la gestión del cambio: ¿cómo aborda el administrador de un proyecto de referencia digital el impacto de nuevas formas de trabajar sobre el personal, el programa y los usuarios de una institución?. Se podría trabajar también para determinar en qué medida hay que invertir esfuerzos en diversas comunidades respecto al personal, la adquisición de recursos y los equipos.

" la naturaleza única de la referencia digital plantea nuevas cuestiones y retos. La necesidad de pautas y normas es cada vez más importante a medida que los servicios de referencia digital siguen evolucionando en todo el mundo..."

Vera Fullerton, Proyecto de Normas de Referencia Digital de FIAB, 12/2002.
<http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drsp.htm>

II. Historia

El Grupo de discusión sobre referencia de la FIAB se reunió por primera vez en 1998. Fue creado para tratar los efectos de las nuevas tecnologías en el trabajo de referencia y en las expectativas de los usuarios. En 2002, reconociendo la importancia de estas cuestiones, así como la creciente audiencia del grupo, la FIAB creó el Comité Permanente oficial sobre Trabajo de Referencia. Estas pautas surgieron de talleres y reuniones de referencia celebrados durante varios años.

III. *Ámbito*

Este documento se refiere a las necesidades de los administradores de bibliotecas y a los que ponen en práctica los planes de trabajo.

Sección 1: La "Administración de Servicios de Referencia Digital" se redactó teniendo en cuenta las responsabilidades de los administradores de los programas.

Sección 2: La "Práctica de Servicios de Referencia Digital" orienta al que pone en práctica la referencia digital, y articula normas de procedimiento para facilitar el trabajo cooperativo.

Definir un grupo básico de usuarios: Antes de establecer un servicio de referencia digital, sería conveniente definir a qué clientes se dirige. El empleo de las tecnologías en línea puede ampliar este grupo inicial de usuarios. La ubicación es lo menos importante con la presencia en línea. Además de los usuarios tradicionales de la biblioteca, varios tipos de nuevos usuarios se pueden beneficiar de los servicios en línea.

1. LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE REFERENCIA DIGITAL

Antes de crear un servicio de referencia digital, se deben examinar los procedimientos y políticas institucionales existentes y establecer en qué grado se pueden ver afectados por la transición a un entorno digital. Quizá haya que reconsiderar las políticas de servicio tradicionales, aclararlas y adaptarlas al nuevo entorno.

1.1 *Política de Referencia*

- Clarify goals for this new reference service.
- Proponer los objetivos para este nuevo servicio de referencia.
- Elaborar normas que se puedan aplicar combinando las políticas y procedimientos existentes con estos objetivos, asegurándose de que están en consonancia con el propósito general de la institución.
- Establecer un grupo supervisor, responsable de crear prácticas mejores, definir una conducta aceptable y articular un código de conducta teniendo en cuenta las consecuencias de su infracción.
- Establecer la periodicidad con que estas políticas se deben revisar, describir el procedimiento y asignar responsabilidades
- Asegurarse de que se respetan los derechos de autor y demás restricciones legales aplicables.
- Establecer quién puede utilizar el servicio. Definir y delimitar la clientela primaria. Si se presta servicio a cualquier persona sin tener en cuenta su edad, raza, sexo, preferencia sexual, religión, etc., se debe decir. Si se excluye a ciertas personas (p.ej. clientes ajenos a una comunidad particular), la aplicación de la norma debe ser uniforme.
- Establecer si existen tipos de preguntas que la institución responderá o no. Por ejemplo: " Responderemos preguntas sobre datos y preguntas sobre referencias. No responderemos preguntas relativas a consejo médico o jurídico, etc.
- Los usuarios deberían utilizar el servicio de acuerdo con los propósitos y funciones de dicho servicio.

1.2 Planificación

El ámbito de los servicios que se prestan debería estar basado en una planificación realista y en los recursos financieros disponibles, así como en las necesidades que se observen en la comunidad a la que se sirve.

- Crear un grupo de trabajo de administradores y profesionales de la institución para investigar las opciones de servicio posibles y establecer prioridades.
- Elaborar objetivos concretos: ¿Cómo atenderá este servicio las necesidades de la comunidad? ¿Cómo podría evolucionar este servicio con el transcurso del tiempo?
- Elaborar propuestas de actuación.
- Evaluar los servicios y programas informáticos disponibles.
- Determinar los servicios y programas informáticos necesarios.
- Establecer las fuentes de financiación más seguras
- Solicitar información a los clientes.
- Comprobar si otras instituciones (locales, regionales, etc.) podrían estar interesadas en aunar los recursos para fomentar un servicio cooperativo.
- Volver a evaluar las propuestas de actuación iniciales basado en los logros obtenidos a partir de los pasos anteriores.
- Presentar un plan de acción y asegurarse el apoyo de la dirección.

[Véase: Revisión de las Normas para Bibliotecas Públicas de FIAB: Financiación: <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm>]

1.3 Personal

- Seleccionar personal participativo atendiendo al interés (aspecto clave), capacidades, disponibilidad, conocimientos informáticos y aptitudes de comunicación interpersonal. Defina claramente sus responsabilidades y tareas específicas.
 - Estimar cuántos bibliotecarios se necesitan a jornada completa para distribuir y responder preguntas, así como cuantos técnicos o informáticos, si procede.
 - Tener la suficiente flexibilidad en cuestiones de personal como para incorporar miembros que expresen interés en participar una vez que hayan asumido los objetivos. Recordar que el futuro del proyecto depende de fomentar el interés más que desalentar al personal.
 - En caso de que no se pueda conseguir o no se desee un servicio de 24 horas, hacer un calendario del personal durante las horas que mejor se adapten a las necesidades de información y expectativas de los clientes, lo que se debe tener especialmente en cuenta si se emplean herramientas de referencia por chat.
 - Examinar y evaluar la planificación y distribución de la carga de trabajo de los bibliotecarios basándose en información actual. Realizar ajustes cuando sea necesario y posible.
 - Elaborar un calendario de turnos de trabajo centralizado para el personal estable, así como para sustitutos y/o auxiliares.
- Establecer quién proporcionará el apoyo técnico necesario dentro de la institución o consorcio (un grupo de soporte técnico organizado es fundamental para el éxito del servicio de referencia digital).
- Decidir quiénes serán los miembros del personal que controlarán el cumplimiento de las restricciones de uso.

- Decidir quiénes serán los miembros del personal responsables de asegurar que las "Normas para el Servicio de Referencia Digital" se cumplan.
- Planificar la integración del "Servicio" en los procedimientos diarios y el flujo de trabajo. Normalizar los procedimientos para que cuando haya personal ausente, no se pierdan preguntas de referencia.

1.4 Formación: Aspectos básicos:

- Establecer quién formará al personal y dedicar tiempo a la formación, orientación y desarrollo profesional del mismo. Las aptitudes más importantes que un bibliotecario de referencia digital debería poseer son las siguientes:
 - Multitarea.
 - Clara capacidad de comunicación, sobre todo escrita.
 - Conocimientos para realizar búsquedas en recursos convencionales y bases de datos en línea.
 - Capacidad para entrevistar a distancia, con la dificultad que añade la falta de indicaciones visuales o auditivas.
 - Conocimiento de los recursos de referencia.
 - Estar familiarizado con los programas informáticos seleccionados.
- Actualizar la formación según sea necesario. Animar y dar facilidades para que el personal se mantenga al día de los nuevos avances en este ámbito.

1.5 El diseño de la interfaz:

El servicio de referencia en línea debería estar diseñado para permitir que el mayor número posible de personas acceda a recursos y conocimientos técnicos, sin tener en cuenta el idioma, la capacidad técnica y los impedimentos físicos. Se debe tener en cuenta, al planificar un servicio en línea, no menospreciar los detalles físicos y logísticos necesarios para proporcionar un servicio con eficiencia: proporcionar al personal un ámbito de trabajo adecuado -espacio, mobiliario, equipos informáticos, programas, acceso a Internet, un navegador y una cuenta de correo electrónico- es tan importante para el servicio como lo que los clientes ven en sus pantallas.

Es importante equipar el espacio de trabajo virtual de un modo apropiado.

- Ilustrar con ejemplos la interfaz "fácil de usar" y la navegación sencilla.
 - Elaborar una estructura y diseño estándares y utilizarlos de un modo coherente en todo el sitio, con el fin de que un usuario que entre por primera vez pueda comprender cómo navegar por el sitio después de emplear una o dos pantallas. Colocar el vínculo al "Servicio" [el botón "Pregunte al bibliotecario"] de un modo coherente en todas las páginas web de la institución.
 - Emplear tantos iconos e imágenes como necesite para orientar al usuario. Intentar no llenar la página con grandes bloques de texto.
 - Indicar claramente el nombre de la institución y colocar un vínculo hacia la página principal de la biblioteca.
 - Incluir un breve párrafo en el que se explique el ámbito de los servicios de referencia de la institución y se mencione el tiempo que tarda una respuesta a sus preguntas (p.ej. "... todas las preguntas que se realicen a este servicio se responderán en un plazo de cinco días laborables ...").
 - Proporcionar información para orientar al usuario en el formulario. (En el campo de "Recursos consultados" debería figurar al menos un ejemplo

- que muestre al usuario que es importante incluir el número de volumen, el número de página, fecha, título, información del autor, etc...).
- Se pueden añadir campos comunes de información a su formulario web que son básicos, como " Dirección de correo electrónico" y "Texto de la pregunta", así como campos optativos como: "Nombre", "Número de teléfono", "Nivel de estudios", y "Motivo de la búsqueda", etc. [Introduzca campos para cualquier información que considere necesaria con el fin de proporcionar el servicio más efectivo, pero no se exceda porque puede desanimar.]
 - Insertar vínculos para recursos en línea que sean importantes, tanto internos como externos (revisados y actualizados periódicamente): Páginas principales, Catálogos en línea, Bases de datos y Preguntas frecuentes.
 - Insertar un vínculo para información sobre políticas generales de referencia y correspondencia de la institución. Señalar y proporcionar información de contacto por cualquier medio con el personal bibliotecario: por servicio de chat en directo, correo electrónico, formulario web, fax, correo postal, teléfono, etc...
- Tener en cuenta las posibles limitaciones del equipo informático y la sofisticación técnica de los usuarios finales a la hora de planificar un site. Deben estar claramente especificadas las necesidades mínimas para el funcionamiento del servicio.
 - Incorporar las políticas y cumplir con las leyes que aseguran a todos los usuarios el acceso al servicio.
 - Indicar claramente quién responde las preguntas y señalar lo que el servicio no hará.

Por ejemplo:
*" Por cuestión de tiempo y volumen de preguntas que recibimos no podemos:
 -- Enviar por fax material a los clientes.
 -- Elaborar bibliografías.
 -- Efectuar investigaciones..."*

- Declaración de Privacidad, Reclamaciones, etc... [De conformidad con el código jurídico local...]. Por ejemplo:

" El propósito de la presente declaración es informar a los usuarios de este sitio sobre la información que se recoge de ellos durante la visita, el modo en que se emplea dicha información y si se revela a terceros. Al igual que la mayoría, el sitio web de la Biblioteca Británica registra automáticamente cierta información sobre cada solicitud que se le envía. Esta información se emplea para la administración del sistema y para elaborar estadísticas de visitas. El extracto de estadísticas se obtiene de estos datos, que en parte se pueden poner a disposición pública, pero sin contener información por la que se pueda identificar a un individuo. Se pueden emplear conjuntos importantes de datos como parte de las investigaciones sobre abuso que afectan a este sitio (véanse también nuestras normas de uso)". Ley de privacidad para el sitio web de la Biblioteca Británica: <http://www.bl.uk/privacy.html>

- Establecer el período por el que se guardarán transcripciones de chat y preguntas y quién tendrá acceso a las mismas. Decidir si es necesario mantener el anonimato del cliente suprimiendo toda la información personal. Establecer un proceso y calendario de mantenimiento de los archivos.

- Ofrecer los medios para que el cliente proporcione contestación a las encuestas, buzón de sugerencias, correos electrónicos, etc...

1.6 Aspectos legales

Es importante que todos los bibliotecarios se familiaricen con el estado actual de la legislación sobre información pública de su región y en caso de que afecte al ámbito de los servicios prestados, comparta la información con sus clientes.

- Referencia Digital y Libertad de Información/Cultura Local.
- Políticas Nacionales de Información. ¿Cuál es el panorama político?
- Legislación sobre Información Pública.
- Legislación Relacionada.
- Derechos de Autor.
- Privacidad y Confidencialidad.
- Contratos de Licencia.
- Relaciones de Consorcio.

[Véase: Revisión de las Normas sobre Bibliotecas Públicas de FIAB <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm>]

1.7 Publicidad y Promoción

- Identificar claves de audiencia
- Desarrollar una descripción identificativa del proyecto y un nombre o logo que conecte con los objetivos de la comunidad a la que se dirige.
- Fomentar la comunicación directa entre el personal y los patrocinadores.
- Crear enlaces estratégicos en el sitio web de la Biblioteca, y en los sitios de posibles colaboradores institucionales.
- Entrar en contacto con los medios de comunicación locales, publicaciones periódicas de amigos de la biblioteca, emisoras de radio locales, centros educativos.
- Enviar información a las listas de distribución profesionales o de especial interés.

1.8 Evaluación y calidad

- Efectuar encuestas tanto a clientes como a trabajadores. Supervisar sus problemas y preguntas.
- Recoger y hacer una evaluación de las estadísticas de la actividad del servicio, así como asuntos técnicos o políticos, si es posible.
- Introducir los cambios a los servicios basándose en el análisis de las estadísticas y las respuestas de bibliotecarios y clientes.

1.9 Colaboración

Las herramientas en línea hacen posible que las bibliotecas compartan sus recursos con otras instituciones homólogas o complementarias, lo que permite ofrecer a sus clientes una mayor variedad de servicios y conocimientos técnicos.

No obstante, la colaboración también plantea sus retos. Los colaboradores deben:

- Establecer una visión común de los servicios que prestará la nueva entidad.
- Elaborar normas comunes de práctica y procedimientos.

- Crear confianza entre los socios, establecer responsabilidades.
- Reflexionar sobre las cuestiones que puedan surgir en el uso de recursos compartidos, lo que incluye: ley de derechos de autor, contratos de licencia, responsabilidad, políticas de información nacional, etc.

Véase: La Aplicación de los Servicios de Referencia en Línea: Cooperación y Recursos Compartidos (Extraído de: Normas para las Bibliotecas Públicas de FIAB <http://www.ifla.org/VII/s8/news/pg01.htm>)

2. LA PRÁCTICA DE LA REFERENCIA DIGITAL

2.1 Recomendaciones Generales

Los servicios de referencia digital deberían cumplir las mismas normas que los servicios de referencia tradicional. Los participantes deberían:

- Comprometerse a prestar la ayuda más eficaz.
- Mostrar cortesía y respeto profesional a la hora de responder preguntas.
- Respetar los principios de libertad intelectual.
- Acusar recibo de las preguntas de clientes y responderles a la mayor brevedad posible. Las cartas y otros tipos de comunicación se deberían responder de un modo rápido y educado (Sitio web de FIAB PL).
- Elaborar y seguir una política de cambio en las respuestas.
- Cumplir los contratos de licencia, tanto para material electrónico como impreso, así como las restricciones específicas de uso y las leyes de derecho de autor que aplican al material en cuestión.
- Poner en práctica buenas estrategias de búsqueda.
- (Véase el documento de RUSA: Normas de Comportamiento para los Profesionales de los Servicios de Referencia e Información. Sección 4.0 Búsqueda. Comisión RASD Ad Hoc sobre Normas de Comportamiento para los Servicios de Referencia e Información. Aprobado por la Junta Directiva de RASD, enero de 1996)
- Responder a todas las preguntas que se asignen, aunque sea sólo para decir "*Lo siento, no sé pero puede intentar...*" Para preguntas que requieran respuestas más detalladas, se puede prestar ayuda si procede. El tiempo de búsqueda debería limitarse al tiempo recomendado por el supervisor, siempre que ello sea posible.

2.2 Recomendaciones referentes al contenido

- El "Servicio de Referencia Digital" debería ser informativo, fomentar la capacidad de informarse mostrando a sus clientes cómo encontrar respuesta a sus preguntas.
- Mantener la objetividad y no emitir juicios de valor sobre la cuestión o la naturaleza de la pregunta durante la operación.
- Emplear una técnica neutral de entrevista para concretar "la pregunta real" y cuando se haya determinado, responder a los usuarios de un modo preciso y adecuado en cuanto a duración y nivel para satisfacer su demanda. Incluir la notificación de que la pregunta se puede remitir a otros socios del consorcio si procede.
- Una respuesta bien estructurada se compone de introducción, cuerpo y conclusión.
 - **Encabezamiento:** Salude al cliente, incluya una expresión de agradecimiento general por utilizar el servicio y mencione directamente el asunto de la pregunta del cliente: Ejemplo: "Puede encontrar

- información sobre _____ en _____," Para saber más sobre _____, le recomendamos _____"
- **Cuerpo:** Mencione las fuentes íntegramente y describa todo el material (si procede) que se envía por separado o adjunto. Explique cómo encontró la información y su ubicación con respecto al recurso recomendado, en caso de que no sea evidente.
 - **Firma:** Debería formar parte de toda conclusión y se debería guardar anotada por el bibliotecario. La firma del bibliotecario puede contener su nombre o iniciales, cargo, institución e información de contacto, según establezca el supervisor. Ejemplos de despedida: *"Esperamos que la información que le hemos proporcionado le ayude en su búsqueda"*; *"Espero que esta información le sea de utilidad"*; *"Esperamos haber respondido a su pregunta. Si desea más información, le rogamos que se ponga de nuevo en contacto con nosotros y le ayudaremos con mucho gusto"*.
 - Evitar el uso de jergas, acrónimos o abreviaturas de Internet (como BTW, IMHO).
 - Escribir con claridad todas las respuestas y relacionarlas con el nivel de la pregunta (en la medida de lo posible).
 - Ofrecer respuestas precisas, comprobar los hechos y evaluar las fuentes.
 - Comprobar la ortografía y validar la URL.
 - Seleccionar y citar sólo recursos con autoridad:
 - Criterios de evaluación para recursos impresos: Autor, Fecha de Publicación, Edición o Revisión, Editor, Título, Público Destinatario, Difusión, Estilo.
 - Criterios de evaluación para revistas, Precisión, Autoridad, Actualidad, Objetividad.
 - Criterios de evaluación para recursos web: Autor, Contenido, Nombre del Dominio, Fecha de la última Revisión, Objetividad, Autoridad y Precisión.
 - Citar siempre las fuentes de información íntegras, ya sean páginas web, obras de referencia, bases de datos u otras. Si es posible, emplear un estilo de citas coherente a escala institucional.
 - Si la información de una fuente no es útil, el bibliotecario debería aumentar su valor con análisis, descripciones, palabras clave, referencias o paráfrasis. Evitar manipular la información de manera que pueda llevar a equívocos.
 - El bibliotecario debería esforzarse por señalar o recomendar al menos un recurso para cada pregunta.

2.3 Recomendaciones Generales para el Servicio de Chat o Foro de consulta.

- El diálogo o charla con un cliente se debería iniciar tan pronto como el cliente entre en la lista del foro.
- Las preguntas del foro se deberían responder en el orden en que se reciben.
- Los bibliotecarios que sirven a clientes por medio del chat deberían identificarse inmediatamente al inicio de la conversación. Esta introducción debe estar en las guías del bibliotecario. (Véase la sección 1.2.)
- Los resultados de investigaciones realizadas en varios proyectos de chat afirman que la sesión media suele durar en torno a 15 minutos. Los bibliotecarios utilizarán su sentido común a este respecto. Sea consciente de que otros clientes están esperando.
- Se recomiendan intervalos de 45 segundos o menos entre respuestas para confirmar al usuario que no se ha desconectado.
- Los registros de URL se emplean a menudo.

- Utilizar la ortografía, gramática y mayúsculas de un modo apropiado, y ser conscientes de que *"el lenguaje del chat"* suele ser más familiar que la prosa formal escrita.
- Elaborar guías institucionales generales para ayudar a los bibliotecarios a ahorrar tiempo y prestar un servicio coherente dentro de la institución. El administrador de servicios deberá aprobar las guías institucionales.
- Animar a los bibliotecarios a que elaboren su propia guía individual según sea necesario. Es probable que un bibliotecario quiera utilizar guías si:
 1. Recibe preguntas que exigen respuestas similares sobre asuntos que otros no han tratado.
 2. Tiene una especialidad que requiere una guía personalizada.
 3. Realiza a menudo la misma referencia a otra institución, asociación, recurso o sitio web.
 4. Desea establecer una forma coherente de saludo o conclusión que sea diferente de la guía institucional o del grupo.
 5. Si la sesión no se puede cerrar en un período razonable de tiempo y/o hay otro cliente en espera, ofrézcale enviarle por correo electrónico la respuesta mencionando el tiempo que tardará, p.ej. *"Continuaré buscando una respuesta y se la enviaré por correo electrónico dentro de X horas o minutos"*, *"¿Es suficiente con esto para empezar?"*, *"¿Podría enviarle una respuesta por correo electrónico?"*.
- Trabajar con más de un cliente a la vez. Si se considera adecuado, se puede recoger también al segundo cliente (se recomienda emplear un navegador por separado). P.ej. *"Ahora mismo estoy trabajando con otro cliente. Volveré a esta sesión de chat tan pronto como pueda."* *"¿Podría esperar cinco minutos?"*

2.4 Recomendaciones para Sesiones de Chat

- Aclarar qué información necesítale cliente. Permitir que el cliente explique la información que necesita antes de responder.
- Usar técnicas de preguntas con final abierto para animar al cliente a ampliar su pregunta, p.ej. *"Dígame algo más sobre el tema de su interés"*, *"¿Me puede dar algún tipo de información adicional?"* o *"¿Cuánta información necesita?"*
- Emplear preguntas para refinar la búsqueda. P.ej. *"¿Ha encontrado ya algo?"*, *"¿Qué tipo de información necesita (libros, artículos, etc.)?"* o *"¿Necesita información histórica o actual?"*
- Dividir las respuestas largas en bloques (p.ej. 30 palabras por bloque) con el fin de evitar largas pausas y para que el cliente pueda empezar a leer su respuesta mientras termina de escribirla.
- Explicar su proceso de búsqueda al cliente y describir lo que encuentra cuando sea posible. Recordar que el cliente no puede verle. Hacer saber al cliente que está realizando una búsqueda y el lugar en que la realiza.
- Si hay que comprobar fuentes impresas o la pregunta llevará un tiempo, se puede proporcionar al cliente el recurso para que lo consulte o la opción del seguimiento por correo electrónico.
- Usar citas completas.
- Si hay que remitir la pregunta a otro bibliotecario, informar detalladamente al cliente sobre a quién debe dirigirse, cómo ponerse en contacto con esta persona y qué preguntarle.
- Comportamiento inadecuado: si el comportamiento del cliente es inapropiado (según establecen las normas institucionales), enviarle un mensaje de advertencia o finalizar la llamada. Se deberá enviar un informe de los usuarios incorrectos que se reiteren en su comportamiento.
- Escribir como se habla, de un modo informal.
- Utilizar el nombre del cliente y hacerle preguntas cuando proceda.

- Evitar respuestas del tipo sí/no, puesto que se pueden interpretar como frías y poco amigables, al igual que en persona.
- Aclarar la terminología confusa y evite el exceso de jerga. Utilizar terminología que el cliente pueda entender.

RESOURCES

Resources Used to Create Draft:

IFLA Public Library Guidelines (Revised) <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm> [Accessed 10/30/2003].

Library of Congress. **QuestionPoint Users Group Guidelines** (DRAFT)

Lipow, Anne G. **The Virtual Reference Librarian's Handbook**. New York: Neal-Schuman Publishers, 2003.

QuestionPoint Member Guidelines:
<http://www.questionpoint.org/> [Accessed 10/30/2003]

Reference and User Services Association [RUSA], American Library Association.

[Procedures for Developing Guidelines:](#) [Accessed 10/30/2003]

[Reference Guidelines:](#) [Accessed 10/30/2003]

Sloan, Bernie, ed. **Digital Reference Services: Bibliography**. Graduate School of Library and Information Science, University of Illinois at Urbana-Champaign.
<http://alexia.lis.uiuc.edu/~b-sloan/digiref.html> [Accessed 4/09/2003]

Virtual Reference Desk:

Facets of Quality for Digital Reference:

Version 4 - October 2000: <http://www.vrd.org/facets-10-00.shtml> [Accessed 10/30/2003]

Version 5 - June 2003: <http://www.vrd.org/facets-06-03.shtml> [Accessed 10/30/2003]

Guidelines for Information Specialists of K-12 Digital Reference Services
Created by Abby S. Kasowitz (1998)
<http://www.vrd.org/training/guide.shtml> [Accessed 10/30/2003]

Latest Revision: 07 February 2006

Copyright © International Federation of Library Associations and Institutions

www.ifla.org

SERVICIO DE REFERENCIA - RESUMEN ANUAL DE CONSULTAS - 2008

Mes/Usuario	Interno			Docente			Universitario			Secundario			Org. Oficial			Pub. Gral		
	Pos	Neg	Tot	Pos	Neg	Tot	Pos	Neg	Tot	Pos	Neg	Tot	Pos	Neg	Tot	Pos	Neg	Tot
Enero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Febrero	5	1	6	16	2	18	28	3	31	37	2	39	0	0	0	41	2	43
Marzo	6	1	7	17	3	20	32	4	36	28	2	30	0	0	0	28	5	33
Abril	3	0	3	21	4	25	37	1	38	34	4	38	0	0	0	36	0	36
Mayo	1	0	1	18	0	18	44	3	47	20	0	20	0	0	0	59	3	62
Junio	3	1	4	18	2	20	58	4	62	26	2	28	4	0	4	37	2	39
Julio	0	0	0	41	2	43	129	2	131	39	2	41	0	0	0	62	6	68
Agosto	2	1	3	14	0	14	31	2	33	17	3	20	0	1	1	56	4	60
Septiembre	7	0	7	3	0	3	28	1	29	16	0	16	0	0	0	35	8	43
Octubre	4	0	4	3	0	3	45	2	47	35	2	37	0	0	0	37	2	39
Noviembre	8	2	10	24	3	27	67	1	68	28	4	32	0	0	0	24	2	26
Diciembre	2	0	3	6	0	6	24	1	25	39	1	40	0	0	0	1	0	1
Totales	41	6	47	181	16	197	523	24	547	319	22	341	4	1	5	416	34	450
Porcentaje %		12,8			8,1			4,4			6,5		20				7,3	

Consultas totales: 1605

Promedio de porcentajes negativos: 9,83



El tesista, junto a Su Eminencia Cardenal

Estanislao Esteban Karlic



Profesora Luisa Orera Orera – Universidad de Zaragoza



Prof. Docum. Rosario López de Prado – Museo Arqueológico Nacional – Madrid



Estela, centro y razón de mi vida



Catalina Rossi, nieta y está todo dicho