

LOS SERVICIOS DE INFORMACION Y REFERENCIA EN EL CONTEXTO DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA ACTUAL

Angel Beumala*, María Dolors Mas*, Montserrat Ramón*,
Montserrat Tornés*

Resumen: Se enumeran los principales elementos que hacen falta para la organización de un servicio de información y referencia eficaz en una biblioteca universitaria, poniendo especial énfasis en la atención al usuario, las habilidades en comunicación interpersonal y la explotación de la red Internet. Se expone la filosofía de trabajo de los bibliotecarios referencistas del Servicio de Información y Referencia de la Biblioteca de la ETS de Ingenieros Industriales de Barcelona, y se contextualiza en la búsqueda de la calidad de los servicios.

Palabras clave: servicio de referencia, biblioteca universitaria, calidad.

Abstract: Main considerations for the organization of information and documentation services of a University Library are presented. The article is focused on the aspects related to user's needs and expectations, interpersonal communication skills and Internet exploitation. The work approach used by the librarians of the Information and Reference Service of the Library of the Barcelona Industrial Engineering School is analyzed in the context of service quality.

Keywords: documentation service, university library, quality.

1 Introducción

El servicio de referencia e información de una biblioteca universitaria es uno de los más importantes y decisivos para el futuro. Como ya se ha dicho repetidamente, actualmente ninguna biblioteca puede ser autosuficiente ni aspirar a adquirir toda la documentación que sus usuarios necesitan.

En ciencia y tecnología cada año se genera gran cantidad de información imposible de almacenar, miles de congresos y artículos publicados en revistas especializadas, un caudal creciente de nuevas normas técnicas, patentes, monografías, tesis doctorales, proyectos de fin de carrera, etc.

Profesores, doctorandos e investigadores saben que en la biblioteca es imposible encontrar toda la información existente sobre su materia de interés. Por este motivo, cada vez confiarán menos en encontrar en ella las obras que buscan y el catálogo informatizado de su universidad cada vez tendrá menos interés para ellos. Ante esta evidencia es necesario apostar decididamente por poder acceder a la información más que por poseerla.

El servicio de referencia e información es el responsable de dar este acceso a la información a quien lo necesite y en el momento y en la forma precisa. El bibliotecario referencista debe ser un distribuidor de la información, un especialista en fuentes de información que atienda de forma personalizada la petición de cada usuario y le

* Biblioteca de la ETS d'Enginyers Industrials de Barcelona. Universitat Politècnica de Catalunya. Correo electrónico: angel@bupc.upc.es.

Recibido: 20-10-96.

ofrezca una amplia oferta de soluciones, teniendo en cuenta no sólo el material disponible en la biblioteca, sino todo lo existente a nivel mundial. La interconexión informática se vuelve imprescindible.

2 Organización de un servicio de información y referencia

La razón de ser de una biblioteca son sus usuarios. Por lo tanto, el papel del bibliotecario es saber siempre qué es lo que necesitan, tanto los usuarios actuales como los potenciales. La realidad es cambiante y los servicios bibliotecarios no pueden ser estáticos ni estables, sino que deben adaptarse a las nuevas necesidades, modificándolos, suprimiéndolos si es preciso y sobre todo creando otros nuevos. Esto sólo es posible mediante la planificación estratégica o trabajando por objetivos. El objetivo de un servicio de referencia es ofrecer la máxima satisfacción al usuario mediante la calidad total de sus servicios.

Para alcanzar este objetivo global es necesario llevar a término una serie de actuaciones: elaborar una guía exhaustiva de la biblioteca, diseñar una buena señalización de los espacios, disponer adecuadamente los mostradores de los diferentes servicios, tener los recursos materiales para poder acceder a todo tipo de información, tanto interna como externa, y finalmente contar con bibliotecarios referencistas que planifiquen el trabajo, estén motivados, preparados profesionalmente y suficientemente cualificados y que tengan una actitud positiva hacia el usuario.

Una vez definidas estas actuaciones o subobjetivos a alcanzar para llegar al objetivo global, se debe planificar la ejecución en un plan o calendario basado en una jerarquía de prioridades. Finalmente, hay que implementar este plan, establecer mecanismos para la evaluación de los resultados (y por tanto del plan y del objetivo global). Este sistema de trabajo garantiza que todo el equipo sepa qué es lo que hay que conseguir y para qué, y así lograr una productividad más elevada. Todo el personal tiene el trabajo planificado y un plazo concreto para realizarlo (1, 2).

2.1 Espacios

Se afirma con razón que los espacios de las bibliotecas deben estar tan bien señalizados como los de los grandes almacenes. Esto es muy importante, ya que una buena señalización evita preguntas innecesarias al personal bibliotecario sobre la localización de recursos como fotocopiadoras, televisiones, aparatos de vídeo, lectoras de microformas, etc., o sobre la localización de servicios y colecciones: préstamos, revistas, tesis, etc.

Existe la tendencia de ubicar el mostrador del servicio de préstamo cerca de la entrada, y el del servicio de referencia o de información en un lugar más céntrico de la biblioteca, cerca de los OPAC, de las diferentes estaciones de trabajo y de las obras de referencia.

Consecuentemente, el mostrador de préstamo atendido por personal auxiliar de biblioteca es el primer contacto del usuario con la biblioteca y actúa como un filtro de las preguntas de orientación:

- Horarios, servicios y recursos existentes, préstamo de materiales concretos, etc.
- Preguntas propiamente de referencia, las cuales son derivadas al mostrador de los bibliotecarios referencistas.

Es muy importante mantener los espacios en un perfecto estado de pulcritud. La imagen resulta fundamental y en realidad son los pequeños detalles los que ayudan a dar buen aspecto. Estudios de psicología de los usuarios indican que los primeros segundos iniciales del primer contacto de un usuario con un nuevo servicio son decisivos para que se configure una imagen positiva o negativa del servicio. Pasados estos segundos será muy difícil modificar la buena o mala imagen subconsciente que el usuario haya captado de nosotros. Así, por ejemplo, un mostrador desatendido, una zona mal iluminada, un mobiliario anticuado o deteriorado, unos terminales de acceso a la información fuera de servicio, son detalles que no ayudarán a que el usuario tenga una buena impresión (3).

2.2 Comunicación con los usuarios

La guía de la biblioteca ha de ser un opúsculo informativo de los horarios, recursos, servicios y colecciones de la biblioteca.

Una buena guía de la biblioteca evitará también muchas preguntas directas al personal y ayudará a los usuarios a hacerse una idea de lo que pueden recibir de la biblioteca y de sus servicios, evitando así que creen o mantengan falsas expectativas.

En cuanto al servicio de referencia, la guía ha de mencionar los recursos disponibles y las diferentes modalidades de consulta. También ha de mencionar la existencia del servicio de asesoramiento o de consultoría de información. En este sentido ha de explicar si sólo se aceptan consultas bajo petición directa (dirigiendo a los usuarios al lugar donde pueden atenderlo sobre un tema en concreto en el caso de que la biblioteca no disponga de la información solicitada), o si también se atienden consultas en diferido, es decir, el usuario encarga una búsqueda y el bibliotecario referencista le entrega posteriormente un dossier con las respuestas y la información obtenida. También han de constar los medios por los cuales es posible recibir respuesta: fax, teléfono, correo electrónico, correo postal, etc.

Es conveniente utilizar un anagrama o logotipo que simbolice el servicio para que el usuario lo pueda identificar fácilmente (4).

Otros tipos de difusión de los servicios o comunicación con los usuarios formarían parte del «Programa de difusión, comunicación y formación de usuarios» que la biblioteca pueda tener. En bibliotecas universitarias hay que tener en cuenta la comunicación con docentes, estudiantes, investigadores y profesionales, aprovechando todos los canales disponibles: comisión de biblioteca del centro, revista de la escuela o facultad, teletexto o web de la universidad, listas de distribución de correo electrónico, módulos de noticias de la biblioteca dentro del menú de los OPAC, demostraciones de nuevos productos adquiridos por la biblioteca, sesiones de información, etc.

2.3 Información interna al campus

El servicio de referencia debe ser capaz de cubrir toda la información interna de la institución a la cual ha de servir, en este caso la universidad.

Las colecciones de materiales bibliográficos deben ser identificables y localizables gracias al catálogo colectivo automatizado de las bibliotecas de la institución.

Mediante el teletexto de la universidad, el servicio de referencia puede ofrecer información sobre todo tipo de cursos, seminarios, conferencias y actos en general que estén programados.

A partir de la lista de distribución de correo electrónico de todos los usuarios de la universidad, el servicio de referencia también tiene acceso a actos sectoriales y de grupos de trabajo, de departamentos, etc., y por tanto puede imprimir la información y exponerla en el tablero de anuncios de la biblioteca para una mayor difusión de los actos a realizar.

Finalmente, las diferentes guías impresas sobre la universidad, editadas por el servicio de publicaciones han de estar disponibles en la sección de referencia de la biblioteca. También es importante disponer de un directorio actualizado con todos los teléfonos y direcciones de departamentos, escuelas y servicios universitarios, para poder dirigir al usuario al lugar concreto donde puedan atenderlo si la información no está disponible en nuestro centro.

2.4 Información externa

El acceso a la información externa a la universidad queda garantizado por la utilización de las diferentes herramientas bibliográficas que existen en distintos soportes.

Fuentes de información clásicas

Se trata de diccionarios, enciclopedias generales y especializadas, vocabularios técnicos multilingües, diccionarios de siglas o abreviaturas, guías y directorios de empresas, catálogos de productos, directorios de centros de investigación, instituciones, universidades, anuarios, estadísticas, repertorios biográficos, memorias de empresas e instituciones, repertorios de legislación, catálogo de normas, bibliografías, etc.

Fuentes de información electrónicas

El servicio de referencia ha de garantizar el acceso a los fondos bibliográficos de las principales bibliotecas y servicios de información del entorno geográfico inmediato.

Actualmente los principales centros del país se pueden interconectar. A la vez, mediante la red Internet, también se puede acceder a los catálogos de las bibliotecas de todo el mundo.

Esta conexión entre centros tiene múltiples aplicaciones en los diferentes servicios bibliotecarios (préstamo interbibliotecario, catalogación compartida, etc.), pero para el servicio de referencia es especialmente útil, ya que permite dirigir al usuario que bus-

ca un material concreto del que no disponemos a una biblioteca cercana de otra institución que lo pueda facilitar.

Mientras la interconexión telemática de los catálogos de todas las bibliotecas automatizadas del país no sea una realidad, será necesario utilizar directorios de bibliotecas y centros de documentación para poder enviar al usuario a centros más especializados.

Otro grupo de fuentes de información electrónica es el de las bases de datos documentales en soporte CD-ROM, que permiten identificar bibliografía existente a nivel mundial sobre el tema de interés para el usuario. Este servicio se complementa con el de teledocumentación, en el cual un documentalista accede telemáticamente a bases de datos remotas.

Finalmente hay que mencionar las bases de datos accesibles mediante el sistema videotex español, Ibertex. Con un bajo coste de pesetas por minuto de conexión, podemos tener acceso a más de 400 bases de datos con contenidos informativos inimaginables, a pesar de que actualmente este sistema está en declive.

Muchas obras de referencia tradicionalmente en papel, hoy también están disponibles en CD-ROM: bibliografías, enciclopedias, directorios de empresas... Los recursos económicos, las estaciones de trabajo de las que se disponga, son factores que obligan a mantener un equilibrio entre obras de referencia en soporte papel, acceso en línea y soporte CD-ROM o disquete.

2.5 Recursos informáticos y telemáticos

La actual tendencia en las bibliotecas universitarias es la de integrar, mediante la informática, la totalidad de los servicios en una única estación de trabajo. Y así, disponer en la sección de referencia de la biblioteca de una zona equipada con microordenadores que tengan acceso al catálogo colectivo de la universidad, a la red local de bases de datos documentales en CD-ROM, al teletexto de la universidad, a otros catálogos de bibliotecas e instituciones mediante conexiones telnet o web a través de la red Internet, etc. A la vez, se puede transferir la información recuperada en ficheros particulares, mediante procesadores de textos (5).

2.6 Recursos humanos

Podríamos definir al bibliotecario referencista como el gestor de un servicio de información, que tiene un conocimiento detallado de las fuentes de información de un área temática determinada, sin importar el soporte en que se encuentre y que sabe cómo explotarla eficazmente para adecuarlas a las necesidades de cada usuario.

Son bibliotecarios con una sólida formación en relaciones públicas, con habilidad para transmitir credibilidad y confianza y, por tanto, capaces de intuir en todo momento qué necesita cada usuario a pesar de que éste no haya sabido manifestarlo explícitamente. El bibliotecario referencista ve a los usuarios como clientes que en general pagan sus servicios, y que esperan quedar satisfechos por la atención recibida. Por tanto, nunca dará como respuesta «esto no lo hacemos» o «esto no lo tenemos».

El bibliotecario referencista desarrolla su trabajo en constante contacto con los usua-

rios. Ello le obliga a tener un alto grado de adaptabilidad, y a ser muy crítico con su propio trabajo. La realidad evoluciona constantemente, con lo cual debe estar habituado a escuchar quejas, a detectar nuevas necesidades, a intuir aquello que se pueda mejorar y a actuar apropiadamente. Finalmente, debe mantenerse profesionalmente al día: conociendo nuevos productos, nuevos servicios, estando constantemente informado de noticias, novedades, estudios realizados, resultados de encuestas, etc., y siempre pensando en cómo aplicar todo esto a su biblioteca para mejorar sus servicios (6).

En este sentido, la lista de distribución Reflist en Internet, sobre referencia, es un foro ideal para el intercambio de experiencias entre profesionales de todo el mundo. El bibliotecario que se suscribe a la lista puede participar en una tertulia electrónica sobre temas de referencia y plantear dudas, preguntas, debates, etc., que llegarán a miles de bibliotecarios referencistas que también pueden expresar su opinión. (Para suscribirse a Reflist, enviar un mensaje a: listserv@kentvm.kent.edu, y en el cuerpo del mismo poner: «subscribe refflist»).

3 La atención al usuario en el servicio de información y referencia

Desde siempre se ha considerado que un servicio de información y referencia, para poder ofrecer un alto porcentaje de respuestas completas y correctas, exigía una nutrida colección de obras de referencia, además de suficiente tiempo y personal para atender al usuario.

La experiencia ha demostrado (7) que dichos factores se subordinan a un factor más decisivo: la competencia comunicativa interpersonal del bibliotecario referencista. Y esta competencia tan sólo depende de él mismo; está bajo su absoluto control.

Las consultas de referencia se desglosan en dos grupos: las factuales o directas, y las que obligan a negociar con el usuario. Las primeras, que se plantean escasas veces, consisten en cuestiones claras y concretas que pueden responderse de forma específica, más o menos fácilmente. Las segundas, que se dan en mayor número, frecuentemente esbozadas de manera confusa, vaga e indirecta, siempre resultan difíciles y demandan habilidad en el contacto inicial con el usuario, y sagacidad en el sucesivo diálogo.

El usuario suele expresar sus preguntas en tres o más niveles de concreción. Por ejemplo:

1. ¿Dónde se hallan los libros de ciencia de los materiales? (cuestión inicial).
2. Busco información sobre polímeros.
3. ¿Cuál es la temperatura de transición vítrea del polietileno?

En esta triple formulación, la cuestión directa o factual es la tercera, mientras que la inicial oculta la necesidad final que bulle en la mente del usuario. Si el bibliotecario se queda con la cuestión inicial y le orienta hacia la estantería de ciencias de los materiales, es posible que malgaste el tiempo sin hallar la respuesta.

Frente a esto debe tenerse muy en cuenta que el tiempo, tanto el nuestro como el de los usuarios, no puede malbaratarse, y que, en el caso de un profesional que se ha desplazado a la biblioteca en horas laborales, incluso puede contabilizarse en dinero.

Llegar al tercer grado de concreción exige sonsacar al usuario a través de una

concisa entrevista, haciendo uso de las siguientes técnicas de retroalimentación (*feedback*) (8, 9):

Preguntas abiertas

Son aquéllas que no pueden responderse con un «sí» o con un «no». Inducen a que el usuario sea más explícito, ponga orden en sus ideas, y sea más específico.

Por ejemplo:

Bibliotecario: «¿Qué tipo de información sobre ciencia de los materiales requiere?»

Usuario: «Busco información sobre polímeros.»

Verificación

La verificación consiste en repetir al usuario lo que acaba de decir, para que, percibiendo sus propias palabras, certifique que el bibliotecario las ha recogido con fidelidad, o bien se las amplíe o clarifique.

Por ejemplo:

Bibliotecario: «Así, Vd. busca información sobre todos los diferentes polímeros que existen, y de cada una de sus características y constantes físicas, químicas...»

Usuario: «De hecho, tan sólo querría saber cuál es la temperatura de transición vítrea del polietileno.»

Satisfacción del usuario con la respuesta

Terminado el diálogo y facilitada la información al usuario, la técnica de retroalimentación permite certificar que el usuario dispone de lo que necesitaba.

Por ejemplo:

Bibliotecario: «¿Responde esto completamente a su demanda?» «¿Es ésta toda la información que desea?» «Por favor, si lo que busca no lo encuentra aquí, no dude en regresar al mostrador de información y referencia y buscaremos otras fuentes de información.» «¿Cree que puede haber información adicional sobre lo que Vd. busca?» «¿Le es suficiente esto? ¿Necesita alguna cosa más?», etc.

Esta pregunta, después de una entrevista de dos minutos para poder acotarla y llegar al tercer nivel de concreción, podría ser respondida en un minuto consultando la obra *CRC Handbook of Chemistry and Physics* (74th ed. Boston, USA: CRC, 1995). La información presentada al usuario sería correcta y completa, haciendo exclusivamente uso de una obra de referencia. Así, mediante las técnicas de referencia, en sólo tres minutos atenderíamos la demanda de un usuario que, de otro modo, podría haber

pasado toda la tarde examinando libros de metalurgia, ya que la CDU no agrupa todas las fuentes bibliográficas de ciencia de los materiales en una única clase, con lo que, con toda probabilidad, hubiera finalmente salido de la biblioteca con las manos vacías.

No debemos olvidar que el usuario que no es atendido adecuadamente, o que no logra una respuesta satisfactoria, es muy posible que nunca regrese para buscar otras informaciones que precise. Y por el contrario, el usuario que identifica la biblioteca como un servicio eficaz, volverá a hacer uso de ella tan pronto le surja una nueva necesidad. En este segundo caso, la biblioteca, asegurándose público y clientela, acrece su prestigio, reputación y estima. Estudios realizados en los EE.UU. sobre el comportamiento de sus clientes (10) sacan a la luz que únicamente uno de cada 25 usuarios insatisfechos llega a manifestarlo formulando una queja explícita. O lo que es lo mismo, tras cada protesta hay otras 24 no expresadas. Y por deplorable que sea, cuando un cliente está satisfecho sólo lo comunica a tres personas, mientras que cuando no lo está, lo manifiesta a nueve.

Subordinadas a las técnicas de las preguntas de retroalimentación, debe hacerse mención a las actitudes comunicativas que, de igual modo, contribuyen a mejorar el servicio: esbozar una sonrisa como primera toma de contacto, dirigir la mirada a los ojos del usuario, hablar con tono relajado, transmitir confianza y sinceridad, mostrar interés en todo cuanto dice, evitar interrumpirle, localizar otras fuentes si no se encuentra respuesta cumplida en la primera, mantenerle informado de cómo progresa nuestra búsqueda, detallarle dónde se ha hallado la respuesta con el fin de formararlo en el uso de las obras de referencia, etc. (11).

Por lo que atañe a la evaluación del servicio de referencia, en primer lugar debe hacerse cuantitativamente: total de consultas atendidas, desglosando —cuando sea factible— cuántas provenían de estudiantes de primero, segundo, y tercer ciclo, de profesores y de profesionales de empresas; cuántos se han personado en la biblioteca, y cuántos han hecho la consulta por teléfono, correo postal y electrónico; cuántas consultas se han resuelto de inmediato y en diferido; cuántas se han solventado a partir del fondo propio, o si se ha encaminado a los usuarios a centros externos a la universidad; en qué meses se despliega mayor actividad; contabilizar las consultas de fondos específicos, como normas y legislación, etc.

Pero también tiene que estar prevista la evaluación cualitativa. Para ello resulta muy útil la parrilla de niveles de corrección de las respuestas atendidas, elaborada por la Division of Library Development and Services del Departamento de Educación del Estado de Maryland, en los EE.UU.

Estos serían los siguientes:

1. El bibliotecario ha ofrecido una respuesta completa y correcta y ha indicado al usuario de qué fuente se ha servido.
2. La respuesta es completa y correcta pero el bibliotecario no ha informado al usuario qué fuente ha utilizado.
3. El bibliotecario ofrece al usuario una obra en la que se encuentra la respuesta que solicita, pero el usuario ha de localizarla.
4. El bibliotecario encamina al usuario a las estanterías y éste tiene que rastrear la información.
5. El bibliotecario responde sólo parte de la pregunta del usuario e indica la fuente donde ha hallado la información.

6. El bibliotecario responde sólo parte de la pregunta del usuario pero no indica la fuente donde ha hallado la información.
7. El bibliotecario encamina al usuario a las estanterías pero éste es incapaz de encontrar la información que busca.
8. El bibliotecario es incapaz de ofrecer una respuesta, pero encamina al usuario a otro centro o entidad.
9. El bibliotecario yerra en su respuesta.
10. El bibliotecario no acierta a dar una respuesta y no encamina al usuario a ningún otro centro donde puedan atenderle.

Finalmente, los bibliotecarios del servicio de información y referencia comparten la responsabilidad de asistir a los clientes en el uso de los OPAC de la biblioteca, en el manejo de las bases de datos documentales en CD-ROM, y en los demás servicios de información electrónica disponibles para el usuario final.

Hemos podido comprobar que las fuentes documentales citadas, pese a las interfaces amigables de usuario y a las ayudas en línea («help»), a menudo son infrautilizadas en las búsquedas por materias. El usuario se desenvuelve bien cuando busca por autor o título en el OPAC o en una base de datos documental en CD-ROM, pero, contrariamente, precisa ayuda por parte de los bibliotecarios cuando título o autor son incompletos o erróneos, o cuando tiene que hacer la búsqueda por materias.

Aunque la biblioteca tenga organizada la formación de usuarios, enseñándoles el uso de las herramientas bibliográficas, el bibliotecario referencista tiene la obligación de actuar como intermediario entre el catálogo automatizado o las bases de datos en CD-ROM, de un lado, y el usuario, del otro, siempre que éste lo solicite. Cabe pensar que requieren ayuda en el mostrador de información y referencia tan sólo aquellos usuarios que tienen dificultades. No van a necesitar el soporte del bibliotecario los que rehusan su asistencia y los que realizan la búsqueda ellos mismos. Ahora bien, si advertimos que un usuario lleva a término una búsqueda en una base de datos inadecuada, o comete errores en la interrogación del OPAC, no tenemos que aguardar a que nos pregunte para intervenir formándole.

El bibliotecario debe percibir a los usuarios como clientes suyos a los que debe proporcionar la máxima satisfacción. Exclusivamente de este modo los usuarios llegarán a apreciar a los bibliotecarios como asesores de información con los que contar confiadamente (12).

4 Internet: un mundo de nuevas posibilidades para los servicios de referencia

Mediante Internet podemos acceder a todas las universidades, instituciones, centros de investigación y organismos conectados, y, por consiguiente, a sus recursos, a la par que podemos hacer uso de las demás prestaciones que ofrece la red telemática: acceso a los catálogos de las bibliotecas, boletines de noticias y revistas electrónicas, listas de distribución de correo electrónico, bases de datos de texto completo, guías y directorios de personal académico, investigador y de administración, servicios de todos los centros que se han conectado, correo electrónico, transmisión de ficheros, software disponible...

En la actualidad, la literatura profesional sobre servicios de referencia gira en torno a Internet. Numerosas universidades han integrado las prestaciones de Internet a las es-

taciones de trabajo permitiendo que el usuario pueda conectarse a la red. Otra opción consiste en restringir la conexión a Internet a las estaciones de trabajo de uso exclusivo para el personal bibliotecario, y explotarla a fondo en las preguntas de referencia que aconsejen hacer uso de ella.

Finalmente, la posibilidad de enviar mensajes o ficheros a profesionales de cualquier lugar del mundo, a través del correo electrónico, inaugura un nuevo capítulo en las relaciones personalizadas de la biblioteca con sus usuarios. Por correo electrónico, la biblioteca puede hacer llegar al usuario que disponga de este servicio todas las comunicaciones que hasta la fecha se enviaban por teléfono, fax o correo postal: noticia de que un desiderátum ya se ha adquirido; servicios de difusión selectiva de la información; listado de nuevas adquisiciones; transferencia de ficheros resultado de las búsquedas de datos documentales directamente al ordenador del usuario, etc. (13).

5 El Servicio de Información y Referencia de la Biblioteca de la ETSEIB: filosofía del servicio

Para garantizar los objetivos detallados en páginas anteriores, se aplican criterios de calidad en todas y cada una de las actuaciones que el servicio lleva a cabo. La aplicación de un sistema global de calidad aúna una técnica (que comporta actuaciones planificadas, controladas y evaluadas) y una «cultura» o filosofía. El criterio de calidad total contempla, por consiguiente, todos los elementos que convergen en el servicio:

- el usuario,
- el bibliotecario,
- el fondo documental disponible (propio o externo),
- las herramientas de recuperación.

5.1 El usuario

El alcance, amplitud y grado de exhaustividad de una solicitud de información depende de la tipología del usuario que la requiere. Sin embargo, todos los usuarios comparten la misma expectativa de servicio.

Cabe discernir tres aspectos fundamentales en las expectativas de los usuarios, en lo que concierne a la satisfacción de sus solicitudes:

- La calidad esperada, es decir, la calidad que el usuario da por supuesta y que sólo halla en falta en cuanto detecta un error. No podemos relegar al olvido que un solo fallo en un único elemento de la cadena de actuaciones puede invalidarla toda.
- La calidad exigida, en el sentido de que el usuario escoge nuestro servicio porque considera que es mejor que otros, o cuando menos, abriga la esperanza de que en el servicio puede hallar la respuesta que precisa.
- La calidad emergente. El usuario, al utilizar el servicio, se sorprende porque el servicio que ofrece desborda sus expectativas iniciales.

De los tres elementos, cada uno importante por sí mismo, el tercero es el que representa una mayor inversión de futuro para el servicio. El usuario que, sin esperarlo, ha visto satisfechas sus necesidades de manera óptima es el que difundirá la mejor publicidad de la Biblioteca. Y ello de todos y cada uno de sus servicios, no sólo del de Información y Referencia.

A pesar de todo, es conveniente pensar en términos de marketing para captar qué servicios anhela el usuario, o dicho de otro modo, hay que ser capaces de ponerse en su piel, pensando cómo diseñaría, él personalmente, el funcionamiento del Servicio de Información y Referencia. Según estudios realizados (14), un usuario desea:

- eficiencia (menos tiempo y más eficacia)
- facilidad de uso
- concentración de servicios
- autoservicio
- confort (espacios «privados»)
- información contrastada (fuentes utilizadas)
- trato individualizado
- rapidez en la obtención de documentos.

5.2 El personal bibliotecario

Sea cual sea el tipo de usuario, la actuación del bibliotecario en un primer contacto será siempre la misma:

- Interpretar la pregunta (con las técnicas de «feedback» vistas anteriormente).
- Obtener, a ser posible, información añadida: cuál es la finalidad de la búsqueda, cuál es el punto de partida (parte de cero o bien ha realizado ya por su cuenta algunas indagaciones y búsquedas previas); qué nivel de profundización quiere conseguir (nivel de interés: teórico, práctico, divulgativo, etc.).
- Informar de las posibilidades existentes de búsqueda.
- Ofrecer la ayuda necesaria. Aplicar la psicología para detectar cuándo un usuario desea solamente algunas informaciones básicas y orientativas, y distinguirlo de aquél que prefiere recibir una atención directa y constante. Dar siempre la sensación de que, sea cual sea la actitud del usuario, los bibliotecarios están dispuestos en todo momento a proporcionarle la ayuda que precise.
- Formar al usuario en las distintas técnicas de recuperación de la información que necesite.
- Ofrecer la posibilidad de proporcionar resultados de la búsqueda en diferido, en unos términos de tiempo pactados de antemano, los cuales se cumplirán rigurosamente.

Por otro lado, sabemos que las consultas bibliográficas son diversas, tanto en su forma como en su contenido. Por la forma pueden ser orales, telefónicas o escritas. Por su contenido pueden requerir la obtención de datos concretos, o bien una bibliografía sobre una materia o un tema específico, etc.

Por norma queda establecido que, siempre que la consulta del usuario genere una

búsqueda a realizar por el bibliotecario, la respuesta se dará por escrito, por medio del uso de impresos estándar diseñados para ello y que utilizará todo el personal implicado en el servicio.

Cuando algunas estrategias de búsqueda puedan resultar interesantes para casos posteriores, cabe la posibilidad de almacenarlas en una base de datos de recursos internos. Esta base de datos servirá para obtener datos estadísticos, hacer estudios sobre las materias de interés de los usuarios y para evitar repetir algunos pasos en búsquedas realizadas con anterioridad. Finalmente, será también de interés como memoria histórica del servicio.

A nivel de actuación interna, se debe conseguir la máxima cooperación de todos los integrantes del servicio por medio de:

- Contactos constantes para informar y poner en claro aquellas actuaciones que han resultado difíciles o, cuando menos, arduas de realizar.
- Discutir estrategias con el fin de encontrar entre todos el punto óptimo de actuación.
- Identificar disfunciones e intentar cuantificarlas (ej.: errores de disfunción, si es el caso, entre el personal con turno de mañana y turno de tarde; quejas recibidas, errores detectados, etc.). Tener siempre en cuenta que se está evaluando una disfunción del sistema, y en ningún caso se pretende fiscalizar la actuación de una persona en concreto.
- Jerarquizar las disfunciones detectadas y priorizar las acciones a emprender para solventarlas. Aplicar la simplificación práctica de las leyes de Bradford y de Pareto sobre la eficiencia o lo que es lo mismo, aplicar la regla de 80/20. Según ésta, el 20% de las disfunciones ocasionan el 80% de los problemas, es decir, que introduciendo mejoras en un 20% de las actuaciones del servicio, se pueden solventar un 80% de los problemas. Para ello será necesario realizar el esfuerzo de definir las causas y prever los errores.

5.3 El fondo documental

Los recursos internos

- Analizar el alcance de las colecciones.
- Identificar sus déficits documentales.
- Identificar las obras infrautilizadas.
- Vigilar su actualización.
- Controlar en qué materias debemos acudir a fuentes de información externas.

Recursos externos

- Bases de datos.
- Internet.

5.4 Herramientas de recuperación

En este apartado, aparte de dar por supuesta la profesionalidad del personal bibliotecario, hay que hacer hincapié en que la práctica y la experiencia en la utilización de las herramientas de recuperación serán imprescindibles para conseguir el objetivo final del Servicio.

Por tanto, es necesario incidir en:

- Adquirir práctica y rapidez en la consulta y utilización de las obras de referencia en soporte papel, acudiendo con precisión a aquéllas que nos darán la respuesta más puntual y dejando abierta, sin embargo, la posibilidad de ampliar la búsqueda.
- Adquirir desenvoltura en la utilización de los distintos lenguajes de recuperación de las diferentes bases de datos y otros soportes de información electrónica, con el fin de poder realizar búsquedas más rápidas, fiables y pertinentes.
- Acceder regularmente a las bases de datos menos utilizadas y aquéllas que se vayan añadiendo al sistema, con el fin de evitar que se produzca en un momento dado un colapso por falta de agilidad en su utilización.

Finalmente, mantener en óptimas condiciones las herramientas de trabajo interno del servicio.

5.5 Líneas de actuación

La calidad total del Servicio de Información y Referencia requiere:

A corto plazo:

- Mejorar el conocimiento de los centros en los que se encuentran algunas fuentes documentales externas: visitar bibliotecas y servicios de información en general.
- Crear una base de datos-directorio con direcciones de interés y sobre todo con información complementaria.
- Promocionar el servicio:
 - Facilitando una guía del servicio a usuarios potenciales, por ejemplo a los profesores de los departamentos.
 - Realizando sesiones informativas/formativas específicas del servicio a los usuarios.
 - Instalando «stands» informativos en algún lugar estratégico de la escuela o facultad que sea muy frecuentado, como por ejemplo en el vestíbulo de entrada del edificio, junto a los ascensores, etc.
 - Organizando exposiciones temáticas.
 - Realizando demostraciones de las posibilidades documentales que ofrecen las distintas bases de datos que se pueden consultar desde el servicio.

La promoción debería ser continua para conseguir un resultado relevante. Las distintas tipologías de usuarios darán distintas respuestas a la promoción. Ante un hipotético

caso de respuesta masiva, habría que plantearse anticipadamente una reestructuración del servicio, para evitar su saturación o colapso.

6. Conclusión

Los usuarios sólo acudirán a buscar información a aquellas bibliotecas en las que hayan obtenido información de calidad y donde también se hayan sentido bien atendidos. O asumimos el papel de informadores de nuestra comunidad universitaria, o quedaremos relegados por otros servicios de información o sectores profesionales que se convertirán en los nuevos gestores de la información.

La biblioteca universitaria que no se adapte a esta nueva realidad se convertirá a largo plazo en un depósito de fondos bibliográficos, un suministrador de documentos propios y una sala de estudio para estudiantes cargados de apuntes. Hoy en día, una biblioteca no se puede valorar por la dimensión, amplitud o profundidad de sus condiciones, sino por la calidad total, tanto en la atención al usuario como en la capacidad de respuesta.

Referencias

1. SNOW, M. Forward with people. *The Journal of Academic Librarianship*, 1994, julio, págs. 142-143.
2. VAN HOUSE, N.; WEIL, B. T.; McLURE, C. R. *Measuring Academic Library Performance: a practical approach*, Chicago, Londres: ALA, 1990, XI, 182 págs.
3. DAVIS, D. G.; NIESSEN, J. P. Negotiating the passage from user demands to needs. *The Journal of Academic Librarianship*, 1994, julio, págs. 140-141.
4. VELA, N. *El tractament de la informació en el context de les biblioteques universitàries: dinàmica professional*. Barcelona: Nora Vela, 1992, 192 págs. (documento no publicado).
5. CRELLIN, J. Implications of CD-ROM for reference service in university libraries. *Library Management*, 1992, vol. 13, núm. 3, págs. 20-28.
6. CHIAS, J. *El mercado son personas*. Madrid: McGraw-Hill, 1991, 107 págs.
7. DYSON, L. S. Improvising reference services. A Maryland training program brings positive results. *Public Libraries*, 1992, septiembre-octubre, págs. 284-289.
8. ISENSTEIN, L. J. Get your reference staff on the STAR track. *Library Journal*, 1992, abril 15, págs. 34-37.
9. OLSZAK, L. Mistakes and failures at the reference desk. *RQ*, 1991, vol. 31, núm. 1, págs. 39-49.
10. D'ALOS, A. *Funció informadora a les biblioteques*. Barcelona: DOC6, 1995, 69 págs. (documento no publicado).
11. CHILDERS, T.; LOPATA, C.; STAFFORD, B. Measuring the difficulty of reference questions. *RQ*, 1991, vol. 31, núm. 2, págs. 237-243.
12. SMITH, J. Creating effectiveness. *New Library World*, 1992, 93 (1099), págs. 8-14.
13. RADCLIF, C.; DU MONT, M.; GATTEN, J. Internet and reference services. Implications for academic libraries. *Library Review*, 1993, vol. 42, núm. 1, págs. 15-19.
14. ACKOFF, R. L. *Cápsulas de Ackoff: administración en pequeñas dosis*. México etc.: Limusa, Noriega, 1989, 203 págs.