



- ◆ Trabajo realizado por el equipo de la Biblioteca Digital de la Fundación Universitaria San Pablo-CEU
- ◆ Me comprometo a utilizar esta copia privada sin finalidad lucrativa, para fines de investigación y docencia, de acuerdo con el art. 37 del T.R.L.P.I. (Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual del 12 abril 1996)

7. IFLA: *International Loan Services and union catalogues*, 2.ª rev., ed. Frankfurt M., Vittorio Klostermann, 1980 (Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie, Sonderheft, 17).
8. *Inter-library lending: practice, politics and prospects*, Proceedings of a seminar of the Library and Information Research Group, Ed. George Ford, Londres, Rosendale, 1984.
9. Lacambra Montero, M. Carmen: *Sistema de préstamo automatizado*, informe presentado en las Jornadas de Préstamo bibliotecario (14 de diciembre de 1982) y publicado en *Análisis e Investigaciones Culturales*, 14 (1983), págs. 47-60.
10. *Ley 22 1987, de 11 de noviembre, de Propiedad Intelectual* (B.O.F. 15.11.1987, n. 275, p. 34163-175).
11. Line, Maurice B.: *National Interlending Systems: A comparative study of existing systems and possible models*, Paris, Unesco, 1980 (PGI/78/WS/24) (rev.).
12. Olsson, Henry: *Copyright aspects of reproductions*, Comunicación presentada a la Conferencia Internacional sobre «Preservación de materiales de biblioteca», Viena, 7-10 de abril de 1986.
13. *El problema de la fotocopia de libros: Libro blanco sobre la reprografía ilegal*, Campaña por la protección de los derechos de autor. Barcelona, 1986 (Centenario de la Convención de Berna).
14. Vickers, S. (y M. B. Line): *Comparative assessment of model national systems*, Wetherby, IFLA International Office for UAP, 1984.

## 13. Uso y difusión de la colección: II. Información y referencia

Se escribe a veces sobre los circuitos de circulación en la biblioteca y se distingue el circuito del usuario y el circuito del personal con sus respectivas áreas de circulación, pero, en realidad, si prescindimos de los espacios estrictamente administrativos, no hay más que un sólo circuito, el del libro en busca del lector o en su encuentro con él. Y a lo largo de todo este circuito, la presencia del bibliotecario.

En nuestro tiempo, cuando las bibliotecas no son ya para minorías de iniciados que se mueven en ellas como pez en el agua, que conocen los secretos de su utilización y que llegan hasta a familiarizarse con los fondos de que constan, la misión del bibliotecario no termina en la catalogación. La biblioteca pública para todos, la biblioteca escolar o universitaria como base de la enseñanza, la biblioteca especializada imprescindible para la investigación en un campo determinado o para el funcionamiento de una determinada entidad, la biblioteca nacional obligada a reunir y difundir la cultura escrita de un país, necesitan mucho más. Necesitan salir al encuentro del usuario, asistirlo y orientarlo una vez hallado, satisfacer sus necesidades informativas, abrirle en la medida de sus necesidades el ancho mundo del conocimiento humano. En una palabra, la biblioteca debe estar pendiente del lector antes, en y más allá de la presencia de éste en el emplazamiento físico de la biblioteca. Antes, para atraerle; durante su estancia en la biblioteca, para guiarle y asistirle consiguiendo que obtenga el uso y aprovechamiento máximos de los servicios de la misma; más allá, para ofrecerle su mediación especializada capaz de utilizar todos los recursos que ofre-

ce la cooperación entre las bibliotecas y los servicios bibliotecarios.

### 13.1. Publicidad y relaciones públicas

Es harto conocido el descontento que las estadísticas suelen dejar en los responsables de las bibliotecas públicas. En 1976 los bibliotecarios norteamericanos descubrieron que sólo un 35 por 100 de la población tenía una tarjeta de biblioteca, que el 53 por 100 no había visitado una biblioteca en los últimos años y que resolvían sus problemas de información de otra manera (Gallup Organisation, *The role of libraries in America*, Frankfurt, Kentucky Department of Archives and Library, 1976). Casi exactamente los mismos datos fueron confirmados por otra encuesta del mismo instituto realizado el mismo año para la New Jersey State Library. En Francia, que había descubierto en 1966 un porcentaje de usuarios de la biblioteca pública no superior al 4,6 por 100, se ha visto crecer este porcentaje hasta el 14,3 por 100 (Francia, Ministerio de Cultura, *Pratiques culturelles des Français: description sociodémographique*, Paris, Dalloz, 1982).

En España nos hallamos ahora en la situación que hizo conocerse alarmado al presidente Pompidou en 1966. En nuestro país, la asistencia a las bibliotecas es del 7,5 por 100 (España, Ministerio de Cultura, *La realidad cultural de España*, Madrid, M. C., Secretaría General Técnica, 1978).

Es posible que no sean franqueables determinados porcentajes de uso (sólo Canadá llega a un 40 por 100 de usuarios) que éstos sean suficientes para que la biblioteca considere haber cumplido su misión, pero también hay que afirmar que estamos muy lejos de haber alcanzado en España el porcentaje límite que, como en atletismo, hay que esforzarse por conseguir lo imposible.

Por supuesto que una biblioteca no puede ser usada si no existe, pero no basta con que exista para ser utilizada: debe hacerse necesaria.

Publicidad y relaciones públicas parten de un convencimiento: la biblioteca no es para los que la usan, sino para los que pueden utilizarla. Para los que la necesitan, que, en el caso de la biblioteca pública, no son ya todos los que saben leer, sino

quienes la necesitan y pueden aprovecharse de algunos de sus servicios.

Para hacerse necesaria, la biblioteca deberá mostrarse como soporte esencial de todas o, al menos, de las más importantes actividades culturales (y éste es uno de los fines de la extensión cultural, de la que hablaremos más adelante), pero antes que nada debe hacerse conocer, presentarse en público con las posibilidades que ofrece y no como mercancía precisamente, pero sí como un servicio público que debe justificar su costo. Puesto que es una parte importante de ella, la biblioteca debe hacerse ciudad.

No faltan los intentos de vivificar la biblioteca pública para que lo que ya suele ser un servicio público sea públicamente demandado o pedido. La biblioteca pública como «supermercado del libro» era ya un camino. La biblioteca abierta o integrada casi en la realidad cultural de la calle de Emunds, un nuevo esfuerzo. Francia (*Pour une politique nouvelle du livre et de la lecture, rapport*, Bernard Pingaud, Jean-Claude Barreau, Paris, Dalloz, 1982, y *Les Centres de documentation sociale: bilan d'un an de fonctionnement*, por Marie-Claire Vitale, Paris, 1982) da un ejemplo continuo de inquietud, a veces acaso un poco frenética, pero siempre aleccionadora para los españoles, cuya inmovilidad y falta de imaginación en la animación bibliotecaria, salvando las excepciones que haya que salvar, no permiten augurar un incremento espectacular en el uso de la biblioteca pública por parte de los ciudadanos. El informe Pingaud-Barreau aboga por unas «casas de la cultura y del libro» de estructura bastante difusa que no se han realizado y que serían lugar de encuentro prácticamente de todos los creadores y usuarios de la cultura, sobre todo a través del libro. Los centros de documentación social, que han comenzado a funcionar en 1981, situados o no en una biblioteca, intentan hacer descubrir la importancia del libro y de otro tipo de publicaciones, para conseguir que el interés por el libro se convierta en necesidad de lectura.

Dejando aparte estos recursos que podríamos llamar estructurales, la atracción del lector se ejerce desde otras acciones más o menos eficaces, según quién y cómo las realice.

La publicidad debe estar apoyada (por sus mayores posibilidades económicas y técnicas y para evitar el caos) en órganos centrales o al menos regionales, pero queda un ancho margen para la iniciativa local. Logotipos, carteles, hojas y trípticos; uti-

lización de los medios de comunicación social para anuncios y para colaboraciones; vitrinas y tableros de anuncios; exposiciones y todo el conjunto de actividades culturales que pueden tener lugar en una biblioteca y que despiertan la atención pública hacia ella, que hacen que sea conocida. Todo eso es necesario. Y el ciudadano debe encontrar información sobre la biblioteca pública en los mismos espacios radiofónicos o columnas de periódicos en que busca y encuentra las farmacias de guardia. Lo realizado durante los últimos diez años en la Red de Bibliotecas Populares de Madrid, llevando a cabo todo tipo de actividades de promoción y con una serie de elementos gráficos que van desde la pegatina y el impreso de bolsillo hasta el cartel mural, es una buena muestra de lo que puede y debe realizarse con medios limitados y luchando con acciones de choque no ya sólo contra la enorme falta de servicios bibliotecarios que padece, como buena parte de las ciudades españolas, la capital de España, sino, sobre todo, contra la falta de demanda social de los servicios bibliotecarios por parte de los españoles en general.

No es fácil llegar a la TV ni se ha estudiado suficientemente el valor que pueda tener para promover el uso de la biblioteca. La TV es medio de extrema voracidad y sólo centros bibliotecarios nacionales pueden disponer de medios adecuados para ir por su medio a la conquista de la opinión pública para la biblioteca. El medio más apto y fácil de usar sigue siendo la prensa. La presencia constante en ella sigue resultando el mejor medio de esta presente en la opinión pública y de mejorar las prestaciones de una biblioteca que quiera acercarse a las necesidades informativas (que se supone conocidas de antemano) de una comunidad.

A las relaciones públicas pertenece también el contacto con grupos e instituciones. Se da por supuesto el contacto con los responsables políticos y administrativos que debe ir orientado en dos direcciones: conseguir despertar su interés por la biblioteca primero, y trabajar por una coordinación de los esfuerzos, después. El trabajo con grupos o instituciones de carácter religioso-político, sindical, cultural, recreativo o científico es un camino fácil para llegar también a posibles usuarios de la biblioteca.

### 13.2. Recepción y orientación del usuario

Al llegar el usuario a la biblioteca, lo primero que debe recibir es información sobre la misma biblioteca: qué es lo que puede obtener de ella y cómo lo puede alcanzar.

La orientación puede haber comenzado ya fuera de la biblioteca. Guías, listas de adquisiciones, catálogos generales y especiales pueden llevar muy lejos la noticia de lo que una biblioteca tiene y puede dar. La información impresa es esencial en las bibliotecas nacionales y en todas aquellas (universitarias, especiales y públicas) que tengan encomendadas responsabilidades dentro de una red o de un sistema bibliotecario y en las que, por consiguiente, esté prevista la provisión del documento a distancia, pero es también importante en la biblioteca pública.

El lector debe encontrarse ya desde el principio, si no con un edificio elocuente por sí mismo, al menos con un rótulo lo suficientemente llamativo, con un vestíbulo en el que se encuentre la información completa sobre la biblioteca y un sistema de señales interiores que complete y concrete la información general. La biblioteca debe ofrecer al lector la información necesaria para llegar al libro: plano del edificio, servicios, horarios, derechos y obligaciones, actividades, normas de uso de los instrumentos bibliográficos, responsabilidades de la biblioteca y de los servicios...

Pero la acción de acogida y orientación del lector puede implicar compromisos mayores.

El primero es el de que todo trabajo de comunicación, todo servicio directo al público debe estar en manos del bibliotecario. No hay biblioteca sin este requisito. El enorme peso que, por la extremada penuria de personal, han tenido en las bibliotecas españolas a la hora de actuar con el público empleados sin formación bibliotecaria es probablemente una de las causas del escaso uso de nuestras bibliotecas, cuando las hay. No bastan empleados bienintencionados y simpáticos, es preciso la mediación profesional desde el momento en que el usuario pisa la biblioteca y es instruido sobre las condiciones de acceso a la misma, sobre la utilización de los distintos servicios, sobre el manejo de los catálogos, sobre el modo de llegar al conocimiento de un dato o de una información bibliográfica. Sólo el bibliotecario, con el convencimiento de que ninguna biblioteca termina en sí misma y con la especialización que confieren la formación y la experiencia

juntas, es capaz de conseguir que ningún lector salga de la biblioteca sin haber resuelto de alguna manera su problema informativo. Sólo el bibliotecario es capaz, en última instancia (y parece una verdad de Perogrullo, pero muy olvidada en España), de conseguir que un lector se sienta de verdad en una biblioteca.

El otro compromiso es el de la *formación de usuarios*. Es probable que en una biblioteca pública la formación no pueda ir más allá de la información impresa y gráfica y de la orientación personal en los distintos servicios. En una biblioteca nacional, además de la publicidad e información impresa, la tarea de orientación personal debe comenzar desde antes de que el usuario entre en la biblioteca; la complejidad y variedad de sus servicios, además de otras razones de difusión de sus fondos, hacen muy recomendable la existencia de una publicación periódica que oriente de forma permanente al usuario. En la biblioteca escolar, universitaria y especial no basta todo esto. Son precisas además las visitas colectivas a la biblioteca, la utilización de medios audiovisuales didácticos, la presencia del bibliotecario en el aula y, por último, la realización de cursillos (en horas lectivas, claro está, o de trabajo, según los casos) que en ocasiones equivaldrán a una introducción en los métodos del trabajo intelectual en general o por especialidades.

Puesto que la misión de la biblioteca parece terminar en proporcionar al usuario el documento que busca dentro de su colección, el bibliotecario debe asistirle con todo lo necesario para que esta búsqueda no sea infructuosa y, en consecuencia, inútil la presencia del documento en la biblioteca; en la biblioteca de la que es bibliotecario o en la biblioteca de la que podría haberlo obtenido. Se es más —sobre todo en algunos tipos de bibliotecas— bibliotecario de personas que de libros.

### 13.3. Referencia

La formación de usuarios no basta. Es preciso llegar a la información personalizada. Más allá de la provisión de un documento, la biblioteca debe servir a la comunicación del conocimiento. El usuario no necesita sólo noticias sobre libros existentes en la biblioteca, sino también datos concretos. La biblioteca tiene que estar preparada para responder de manera rápida y segura

a preguntas sobre hechos y personas de actualidad, sobre nombres y conceptos de países y de ciudades, de animales y de plantas; a preguntas sobre datos numéricos y estadísticos...

No es que la biblioteca deba constituirse en agencia universal de información, pero sí debe tratar de resolver los problemas informativos de los usuarios que, además, pueden acudir a ella por teléfono o por carta o por cualquier otro medio de los que en la actualidad hacen posible la comunicación a distancia. La biblioteca —unas más y otras menos, según los tipos— es también un centro de información, además de ser un centro proveedor de documentos. Si la biblioteca no acepta esta tarea, que supone aceptar la información sea cual fuere el soporte en que se encuentra, pronto aparecerán otro tipo de profesionales y de centros que irán desplazando a los bibliotecarios y a las bibliotecas.

Para que esto no suceda son precisas al menos dos cosas: formar una colección de referencia y disponer de bibliotecarios especializados.

La *colección de referencia* sirve tanto para los bibliotecarios como para los lectores, puesto que aquéllos la necesitan no sólo para su trabajo de comunicación con los lectores, sino para la organización de la colección principalmente en los trabajos de catalogación. Claro está que el dato que interesa puede referirse a un documento (año de edición de un libro, número de ediciones, editor del mismo, etc.) y que, por consiguiente, también los repertorios bibliográficos son obras de referencia. Pero, dado que de este tipo de obras hablaremos en el apartado siguiente, nos limitaremos ahora a las obras que no contienen información sobre libros.

Las obras de referencia están hechas para contener muchas informaciones autónomas y para organizarlas de suerte que tengan fácil acceso. La autonomía supone que el conocimiento de una de ellas no implica el de otras, y la facilidad de acceso, una organización generalmente muy formalizada y poco discursiva. Las obras de referencia concentran en una fuente de información noticias cuyo conocimiento detallado o científico exigiría la lectura de muchas páginas. Pueden hallarse sobre distintos soportes y hasta constituir bancos de datos con posibilidades de acceso en línea. Bowker ofrece ya en línea algunas de sus grandes obras de consulta. Lo mismo hacen con sus índices algunos grandes

diarios del mundo. Hace apenas tres años ha terminado la publicación del *Deutsche Biographisches Archiv* (Munich [etc.], Saur, 1982-1984), con cerca de 250.000 biografías en unas 1.000 microfichas, y acaba de presentarse, como proyecto de la misma editorial para 1986-1988, el *Archivo Biográfico de España, Portugal e Iberoamérica* (ABEPI), formado por unas 1.300 microfichas. Pero el camino de la microforma estaba ya abierto para los grandes editores de obras de referencia, desde los años setenta. Se consiguen así verdaderas bibliotecas, obras que aprovechan la nueva técnica para reunir con facilidad noticias no sólo bibliográficamente muy dispersas, sino dispersas también físicamente por no existir ninguna biblioteca que las conserve todas. La importancia de los bancos de datos económicos, estadísticos, jurídicos, médicos, etc., no necesita ponderación, como tampoco la necesidad de su presencia en las bibliotecas especiales. Por lo demás, la teleinformática va a condensar y sistematizar todo el conocimiento noticioso en verdaderas obras de referencia electrónicas con acceso, primero, en la biblioteca pública y, finalmente, a domicilio.

Además de distinguirse por razón de la materia, comenzando por la división básica en generales y especiales, hay una tipología de las obras de referencia universalmente aceptada y a ella nos atenemos. Pero el bibliotecario debe saber que la riqueza de índices y la abundancia de noticias bibliográficas confieren a muchos grandes manuales y hasta a estudios monográficos una capacidad considerable en los trabajos de referencia que no puede ser dada de lado, supuesto que otro de los caracteres de la referencia debe ser la seguridad de la noticia. Y cualquiera puede ver que es más fácil la reedición y puesta al día de un manual que la de una gran enciclopedia.

Los tipos básicos de obras de referencia son los siguientes:

#### a) *Diccionarios*

Son listas de palabras ordenadas alfabéticamente y con su significación. El mayor o menor detalle en la explicación de las palabras, en su historia, en las formas de utilización de las mismas, en las muestras de uso, así como la presencia o no de formas equivalentes en otros idiomas determinan las muchas formas

que un diccionario puede adoptar (etimológico, histórico, bilingüe, poliglota, etc.). Aunque teóricamente los diccionarios son listas de palabras con su significación, es decir, con la definición del concepto que representan, el hecho es que a veces se definen directamente cosas. Nada tiene, pues, de extraño que numerosos diccionarios vayan acompañados de ilustraciones de las cosas «significadas» por las palabras.

#### b) *Diccionarios enciclopédicos*

Son diccionarios en los que a la definición del significado de la palabra se une la de la cosa significada. Así son definidos a veces. En realidad puede ser que no sea ésta la principal característica, sino el hecho de que mientras al diccionario le interesan las palabras como envoltura de conceptos y sobre ellos da noticia, al diccionario enciclopédico le interesan más directamente las cosas significadas y, dado que éstas existen individualmente, la descripción de las mismas incluye también la de muchos seres individuales designados con nombres propios. El diccionario enciclopédico es diccionario por definir las palabras y enciclopédico porque su descripción se extiende a todos los conocimientos y, consiguientemente, alcanza a «todas» las «cosas». Su universalidad y el hecho de que su ordenación se base sobre algo tan conocido por todos como es el idioma («Admiróse un portugués...»), hacen de esta forma documental la principal entre las obras de referencia.

#### c) *Enciclopedias*

De suyo prescinden de los aspectos lingüísticos (hasta donde se puede prescindir, ya que hay «cosas» que sólo son palabras) y contienen el conjunto de todos los conocimientos humanos ordenados metódicamente. Este orden puede ser también alfabético. Los asientos pueden ser muchos o pocos. Cuando el conjunto de los conocimientos se reduce a una selección de términos, el estudio de cada uno de ellos es más detallado y los artículos suelen ir firmados y hasta contener una breve información bibliográfica; puede ser suficiente para el arranque de una investi-

gación. En este tipo de enciclopedias el fácil acceso a la información, característica esencial de la obra de referencia, se asegura o bien con un índice alfabético más detallado o bien con el procedimiento de las referencias abundantes. El índice alfabético es esencial también, y con mucha mayor razón, en las enciclopedias sistemáticas que son un intento de reflejar la estructura (y no sólo el contenido) de todo el conocimiento humano. La enorme movilidad del conocimiento humano, sobre todo del científico, que ha entremezclado y al mismo tiempo diferenciado tanto los campos del conocimiento, han restado importancia a este tipo de obras que, en el fondo, equivalen muchas veces a un conjunto de manuales o tratados. Esto se ve claramente en otro tipo de obras cercanas a las enciclopedias que son las colecciones enciclopédicas, que, dotadas de un tomo de índices, resultan de suma utilidad.

Las enciclopedias (de relativamente fácil venta como signo cultural y al ser vendidas frecuentemente en fascículos) constituyen un recurso al que acude con frecuencia la industria editorial española. El problema es, pues, de selección entre la abundancia. El formato acertado de los volúmenes, la calidad gráfica del texto y de las ilustraciones, la normalización (por ejemplo, en la transcripción de nombres o en la transliteración de otros alfabetos), la cantidad de información, la calidad de la misma garantizada por la autoridad de los colaboradores, su actualidad, el equilibrio entre las distintas materias y entre los distintos artículos entre sí, todas estas y otras características deben tenerse en cuenta a la hora de la selección, en el caso de que las peculiaridades de cada una de ellas no sea motivo para la adquisición de varias como obras que mutuamente se complementan.

#### e) *Diccionarios biográficos*

Aunque los nombres propios forman parte de las palabras contenidas en los diccionarios enciclopédicos, los diccionarios biográficos son esenciales para la solución de preguntas por parte de los lectores. Los diccionarios biográficos contienen resúmenes biográficos ordenados alfabéticamente por el nombre del biografiado. Hay mucha variedad de ellos, ya que pueden ser nacionales o internacionales, generales o especiales, en curso

o retrospectivos. Los en curso equivalen a los famosos «Who is who» y retrospectivamente serían «Who was who», cuya importancia es considerable, ya que, aunque la muerte haya fijado definitivamente una vida, las biografías son perpetuamente *in fieri* y revisables. Son obras de suma importancia informativa que a veces pueden servir de arranque a verdaderos trabajos de investigación. La dificultad, en general y sobre todo para España, estriba en la gran dispersión de este tipo de obras, si prescindimos de un cúmulo de datos tan inmenso como es el Espasa. Provincias, ciudades, órdenes religiosas, cuerpos y profesiones han solido preocuparse de recoger las biografías de sus paisanos, vecinos o miembros más o menos ilustres. Pero falta el gran diccionario biográfico, sobre todo retrospectivo. La idea de Saur (a la que nos referíamos más arriba) de juntar en una sola secuencia de ordenación centenares de obras de referencia biográficas, por obra de la fotocopia y después de la microfotografía, es tan simple como afortunada. Preparado el archivo biográfico británico y alemán, se halla en preparación el español. Vamos hacia un panteón universal en microficha, más tarde en videodisco, etc.

#### f) *Cronologías y anuarios*

Son otra fuente de datos muy buscados. Las cronologías son listas de datos, más o menos comentados, ordenados cronológica y sinópticamente. Los anuarios de carácter general son cronologías en curso o dentro de un año, es decir, ordenadas por períodos inferiores al año. Suelen ser publicados por editoriales especializadas. En el fondo, equivalen a anuarios, los suplementos de las grandes enciclopedias cuando se publican con periodicidad anual, aunque este tipo de publicaciones no tiene ordenación cronológica. Como tampoco la tienen las colectáneas de información general que suelen ser publicadas por los grandes medios o agencias de comunicación social.

#### g) *Anuarios estadísticos*

Son tablas de datos cuya fiabilidad depende del organismo y del sistema de recolección. Suelen ser publicadas por organis-

mos internacionales (ONU, Unesco, OCDE) y por las entidades oficiales (en España el Instituto Nacional de Estadística: INE). Pueden ser equiparables a ellas las publicaciones no periódicas o de periodicidad superior al año, como sería el caso del último censo oficial.

#### h) *Diccionarios de abreviaturas y de siglas*

Todos estos tipos de obras de referencia existen también con carácter de especializados. Es más, como obras de referencia especializada existen algunas formas que no pueden tener carácter general. Tales son los directorios y guías que, como es natural, no pueden tener carácter universal. Tanto este tipo de obras como los anuarios pueden llegar a ser hasta de una entidad concreta.

La colección de referencia debe comprender, cuando menos, las *obras de referencia generales*. Una colección de este tipo es una introducción al resto de la colección bibliográfica y su lugar está en las primeras estanterías en las bibliotecas de libre acceso o en la sala de lectura de carácter más general en las que no son de libre acceso. En todo caso, se trata siempre de una colección de libre acceso tan abierta como los catálogos mismos de la biblioteca.

Las *obras de referencia especializadas* por limitarse a una parte de la realidad o a un campo del saber tienen un doble destino: en las bibliotecas de libre acceso, las obras de consulta pueden ir al principio de la sección correspondiente, aunque procurando que no se dispersen en demasía. Todo depende de la abundancia de fondos en la biblioteca, que determina el que un diccionario de pintores se halle al comienzo de la colección de obras sobre arte o de la colección de obras sobre pintura. Pero en las bibliotecas que no son de libre acceso, las obras de referencia especializadas deben ser de libre acceso y pasar a constituir una parte de la sección de referencia. Sólo en aquellas bibliotecas, como las nacionales, que tienen la colección dividida en distintas secciones cada colección de referencia ocupará la sala en la que son consultadas las distintas clases de obras. En las bibliotecas universitarias, la biblioteca central suele tener la gran

colección de referencia y las bibliotecas de facultad o de instituto las correspondientes a sus materias. En casos de bibliotecas universitarias muy dispersas, difícilmente se podrá evitar el que muchas obras de referencia especializadas hayan de estar también en la biblioteca central, mientras que, viceversa, las bibliotecas no centrales no pueden prescindir de algunas obras de referencia de carácter general. Además de los tipos de obras ya enumerados, pertenecen al grupo de las obras de referencia especializada las colecciones de fuentes, tan importantes en historia, derecho, literatura, filología, música, etc. Colecciones de fuentes como los *Monumenta...*, la Biblioteca de Autores Españoles, las colecciones de textos legales o el *Répertoire International des sources musicales*, deben hallarse también entre las obras de referencia.

#### CUADRO 13.1

##### *Obras de referencia* (Según el *Manual IBERMARC*)

1. Bibliografías.
2. Catálogos.
3. Índices.
4. «Abstracts» o resúmenes.
5. Diccionarios.
6. Enciclopedias.
7. Directorios.
8. Anuarios.
9. Estadísticas.
10. Manuales/Libros de texto.
11. Legislación.
12. Libros para enseñanza programada.
13. Otros.

Formar una colección de referencia no es difícil para un bibliotecario aun en España. Cuando se parte de cero, hay que acudir a los repertorios siguientes:

Malclès, Louise-Noëlle: *Les sources du travail bibliographique*, París, Droz, 1950-1958, 4 vols. (hay reimpresión de 1965).

## CUADRO 13.2

## Obras de referencia

(De acuerdo con la biblioteconomía anglosajona. Según ella, se incluyen todos los libros que no se prestan, es decir, aquellos que deben ser consultados necesariamente dentro de la biblioteca)

1. Diccionarios:  
de la lengua,  
por materias/técnicos,  
especiales (por su finalidad),  
bi- o plurilingües.
2. Enciclopedias:  
generales,  
especiales.
3. Biografías:  
Universales:  
generales,  
en curso,  
nacionales:  
retrospectivas,  
en curso,  
especiales,  
bibliografías de biografías.
4. Directorios y guías.
5. Información de actualidad (Anuarios, etc.).
6. Revistas y publicaciones seriadas.
7. Informes - Tesis - Conferencias, etc. - Normas y patentes...
8. Mapas y atlas.
9. Publicaciones oficiales.
10. Estadísticas.
11. Estudios locales.
12. Bibliografías:  
nacionales,  
retrospectivas,  
por materias.
13. Publicaciones oficiales internacionales.
14. Sistemas en línea.

Sabor, Josefa: *Manual de fuentes de información*, 3.<sup>a</sup> edición corregida y aumentada, prefacio de Roberto Juarroz, Buenos Aires, Marymar, 1979.

Totok, Wilhelm (y Rolf Weitzel): *Handbuch der bibliographischen Nachschlagewerke...* 5, Aufl., Frankfurt a. M., Vittorio Klostermann, 1977 (hay traducción italiana —Milán, Bibliográfica, 1979— en 4 vols.).

Walford, A. J.: *Walford's guide to reference material*, 4.<sup>a</sup> edición, Londres, LA, 1980-1985, 3 vols.

Winchell, C. M.: *Guide to reference books*, 9.<sup>a</sup> ed. (puesta al día de la 8.<sup>a</sup> por Sheehy, Eugene P.), Chicago, ALA, 1976.

Tampoco es difícil mantenerla al día. Y no ya porque algunos de los repertorios antes citados se vayan actualizando (el de Totok en la revista *Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie*, en su sección «Ausgewählte Bibliographie und Nachschlagewerke»), sino porque las editoriales se apoyan comercialmente en este tipo de obras y no dejarán de tener puntualmente informado al bibliotecario de sus novedades. *Reference sources* (Ann Arbor, Peirian Press) se publica anualmente desde 1977.

En España estamos necesitando una obra que trace, con materiales españoles, el diseño de una colección de este tipo. Algo equivalente a lo que hace Marcelle Beaudiquez en *Ouvrages de référence pour les bibliothèques publiques* (con la colaboración de Anne Zundel-Benkhemis, París, Cercle de la Librairie, 1974). El título engañoso de *Catálogo abreviado de una selección de libros de consulta, referencia, estudio y enseñanza...*, publicado en 1953 por la Junta de Intercambio y Adquisición de Libros, no fue obra que permitiera dar por conseguido lo que decimos.

La formación y mantenimiento de estas colecciones de referencia, la introducción en su uso y el señalar la fuente para la respuesta concreta, la búsqueda de la respuesta buscada cuando no basta o no es posible la simple orientación del usuario, necesitan la presencia de bibliotecarios especializados en referencia. Su trabajo no terminará aquí: podrán además examinar y seleccionar los materiales de su especialidad, colaborar en la clasificación bibliográfica, crear ellos mismos fuentes de orientación.

En muchas bibliotecas públicas, el encargado de esta misión tendrá que ser el mismo que orienta en el uso de la biblioteca. Cuando sea posible, será conveniente tener especialistas en artes y letras, ciencias sociales, ciencias y técnica... La especialización

(Véase Higgins, Gavin (ed.): *Printed Reference Material*, Londres, LA, 1982.)

en obras de carácter general se le supone a todo bibliotecario. La biblioteca especial determina por sí misma la especialidad de quienes trabajan en ella. En las bibliotecas nacionales la especialización está exigida por las distintas secciones o departamentos de la misma. En las bibliotecas universitarias, por fin, es imprescindible el bibliotecario de referencia, cuya especialidad, sin llegar nunca a ser tan ajustada como la de los profesores, debe atenerse a los planes de estudio del centro y a la estructura de la biblioteca, pero sabiendo que ni en los casos de máxima centralización de la biblioteca universitaria puede faltar el bibliotecario de referencia.

A cargo de estos mismos bibliotecarios correrá también el servicio del que hablamos a continuación.

### 13.4. La información bibliográfica

La información bibliográfica es actividad bibliotecaria muy variada en modalidades y en intensidad. Desde la simple orientación personal o colectiva (por medio de guías de lectura) al lector propia de la biblioteca pública, hasta la búsqueda bibliográfica selectiva o exhaustiva en el bibliotecario de biblioteca especial integrado en un equipo de investigación, pasando por la asistencia pedagógica en la biblioteca universitaria, las posibilidades son infinitas.

En una biblioteca el usuario busca muchas veces, como hemos visto, datos concretos, información digerida, pero lo que busca de ordinario es información para digerirla él, información sobre información, información bibliográfica. Se trata de identificar documentos para poder localizarlos después. El disponer de ellos será ya función de otro servicio bibliotecario.

La información bibliográfica en la biblioteca es tarea que va más allá de la misma biblioteca, puesto que no se trata de localizar una obra en la biblioteca para lo cual bastaría la consulta de sus catálogos (y el saber hacer esto pertenece a la formación de usuarios) o, en el caso de libre acceso, acercarse sencillamente a la parte correspondiente de la estantería.

El usuario trata de identificar uno o varios documentos. El punto de vista puede ser muy variado (autor, editor, título, asunto o tema, campo del saber, etc.) y la extensión de la respuesta

pedida también (dato, documento, conjunto de documentos, idioma, límites cronológicos, forma del documento, etc.). Varía asimismo la forma de la pregunta (oral, escrita, por teléfono, etcétera). Así que no es fácil establecer una táctica uniforme para este tipo de servicios.

En realidad toda la biblioteca es información y desde que se comienza a anotar datos en la hoja de pedido de un libro se está allegando elementos de información. Información es también la tarea de difusión de los fondos tendente a crear la necesidad de información. Son información el trabajo agresivo de la biblioteca pública, cuando expone sus nuevas adquisiciones o publica guías de lectura; el acoso a que están obligadas, para provocar a sus usuarios, tanto la biblioteca universitaria como la especial por medio de boletines de sumarios de revistas, listas de nuevas adquisiciones y difusión selectiva de la información; la acción de una biblioteca nacional, obligada a difundir toda una cultura escrita por medio de la bibliografía nacional y de innumerables catálogos impresos.

Pero además debe existir la información bibliográfica a petición. Deben realizarla los mismos bibliotecarios que llevan el servicio de referencia, íntimamente unido siempre a éste otro de la información bibliográfica. Hasta dónde debe llegar depende del tipo y reglamento de la biblioteca. En principio la labor del bibliotecario termina en proporcionar el acceso a los fondos de la propia biblioteca, pero la biblioteca puede no ser más que la puerta de acceso a una red o a un sistema y, por consiguiente, participar de responsabilidades más amplias. Por otro lado, en las grandes ciudades han surgido nuevas necesidades (alumnos de universidades a distancia, opositores, profesionales sin bibliotecas especiales, etcétera) que la biblioteca pública debe satisfacer. Para todo esto, debe contar con medios de información que le permitan ir más allá de sus propios fondos. Es la función de un servicio de bibliografía.

Como complemento que es de la información sobre los propios fondos, el servicio debe estar cerca de los catálogos de la biblioteca. Y disponer de una colección de repertorios bibliográficos.

Los repertorios son muy variados y son documentos secundarios, es decir, documentos cuyo contenido se agota en dar noticia de otros documentos. Pueden estar sobre distintos soportes (im-

presos sobre papel, impresos en microficha bien sea por fotografía directa de los asientos bien en sistema COM por transcripción de datos elaborados electrónicamente, etc.) y se dividen en dos clases fundamentales: las *bibliografías* y los *catálogos*.

Las bibliografías buscan, identifican, describen —siempre bajo algún punto determinado de vista— conjuntos de libros que no forman una colección determinada y cuyas noticias se presentan debidamente ordenadas por medio de algunos de los elementos de la noticia. Los catálogos identifican y describen libros que forman una colección concreta (de una editorial, de una librería, de una biblioteca). Los catálogos no buscan —puesto que ya están en una determinada colección— los libros que describen y en cambio ofrecen datos para su localización. En realidad, buena parte de las bibliografías actuales que aprovechan, como es natural, las descripciones de los catálogos tienden a ofrecer también los datos necesarios para la localización del documento descrito. La profundidad de la descripción (que puede incluir trabajos de investigación sobre la identidad del documento o del ejemplar concreto, añadir juicios de valor, resumen del contenido, etc.), la existencia o no de elementos complementarios de búsqueda, la ordenación de los asientos, la forma de presentación, el principio de selección de los asientos y otros muchos elementos determinan la existencia de innumerables formas de bibliografías. De ellas tratan los manuales de bibliografía, así como de la técnica de su composición y de su evaluación.

Todas son interesantes en la información bibliográfica, pero las más importantes son las siguientes:

Bibliografías de bibliografías	{ universales especiales
Bibliografías universales Bibliografías nacionales generales	{ en curso acumulativas retrospectivas
Bibliografías especiales	{ por la forma del documento por la materia por el tiempo topobibliografías biobibliografías

Toda pesquisa bibliográfica termina por lo general en la búsqueda del documento. Para esta búsqueda son necesarios los catálogos. Éstos pueden ser:

Catálogos comerciales	{ individuales nacionales	{ en curso acumulativos
Catálogos de bibliotecas	{ colectivos de grandes bibliotecas (colecciones enciclopédicas) de bibliotecas individuales	{ nacionales regionales locales especializados

En la actualidad, la información bibliográfica puede incluir además el acceso directo o en-línea a las bases de datos bibliográficos tanto nacionales como de bibliotecas o de redes bibliotecarias concretas. En este campo la información comienza por disponer de un plano fiable de los servicios ya existentes, como puede ser, entre otras, la *Encyclopedia of information systems and services 1985-1986*, 6.ª edición (Detroit, Gale Research Company, 1984), cuyos dos volúmenes informan sobre unos 3.300 servicios que utilizan la informática. De las nuevas creaciones dan noticia algunas revistas especializadas como *R&S* de la FID. Y baste citar, como obra especializada, la de James L. Hail, *Online bibliographical data-bases. An international directory* (2.ª edición, Marjorie J. Brown, Londres, Aslib, 1981).

La habilidad del bibliotecario en la información bibliográfica se manifiesta sobre todo en el arte de controlar lo difícil, como son las publicaciones periódicas, las tesis doctorales y trabajos académicos, las publicaciones oficiales, las actas de congresos, reuniones, etc., los informes de empresas; en fin, todo lo que se llama «literatura gris».

Para la identificación de *publicaciones periódicas* resultan imprescindibles las listas internacionales (Ulrich, New Serials Titles, etc.) y los índices del ISSN, para las publicaciones que llevan este número. Para la identificación y mejor localización hay

que acudir a los catálogos comerciales de distribuidores o librerías especializadas y a los editoriales especializadas en reproducciones anastáticas (v. *Bulletin of Reprints*, Munich, Saur, 1964-) o en ediciones en microficha que permiten localizar las publicaciones con fines de adquisición. Con fines informativos, deben estar en la biblioteca los muchos catálogos colectivos impresos tanto nacionales (dividido en el de publicaciones extranjeras y en el de nacionales o fundido en uno sólo) como locales o de redes bibliotecarias (véase *International Loan Services and Union Catalogues*, ed. Valentin Wehefritz, 2.<sup>a</sup> ed. rev., Frankfurt a. M., Vittorio Klostermann, 1980) y los catálogos impresos de bibliotecas individuales de los que a veces dan noticia obras como la de Gertrude Nobile Stolp, *Cataloghi a stampa di periodici delle biblioteche italiane (1859-1967)*. *Bibliografía descriptiva* (Florenca, Leo Olschi, 1968). Para el descubrimiento de nuevas publicaciones son imprescindibles los anuarios de prensa y las bibliografías nacionales de publicaciones periódicas.

Hay dos condiciones básicas que valoran las colecciones de publicaciones periódicas en las bibliotecas en que deben ser conservadas: el que las colecciones individuales sean completas y el que sea posible el acceso a su contenido sin necesidad de búsquedas extenuantes. Para conseguir lo primero, ya hemos hablado de las posibles fuentes bibliográficas; para lo segundo, la sección de bibliografía debe disponer del mayor número posible de índices analíticos tanto de las publicaciones periódicas presentes en la biblioteca como de otras que no se hallan en ella. Estos índices pueden ser de distintas clases por razón de su profundidad de análisis, en curso, retrospectivos, de carácter general o especializado, de publicaciones individuales. *Internationale Bibliographie der Zeitschriftenliteratur aus allen gebieten des Wissens* (ed. O. Zeller, Osnabrück, Dietrich Verlag, 1965-, en segunda serie), que se publica desde 1913, es el único índice de artículos de revista, universal por su alcance y enciclopédico por su contenido. Aunque exige familiaridad con su uso para ser de provecho, es imprescindible en las grandes bibliotecas de carácter general.

El control de los títulos y de los números o volúmenes de publicaciones periódicas existentes en un país es uno de los principales compromisos de los sistemas bibliotecarios. El uso del ordenador permite en la actualidad superar la tradicional división entre «publicaciones periódicas nacionales» y «publicaciones pe-

riódicas extranjeras» y la constitución de una única base de datos.

El control de las nuevas publicaciones periódicas, favorecido, por cuanto se refiere a las que tienen interés científico, por el ISSN, suele correr a cargo de los organismos encargados de la bibliografía nacional.

Estos mismos organismos se encargan de difundir la catalogación analítica o análisis del contenido de las publicaciones periódicas. Pero la bibliografía nacional de artículos de revistas no puede ser más que selectiva referida únicamente a la cultura propia de cada país o a las publicaciones más importantes. Lo normal es que cada publicación se preocupe de que existan sus propios índices, mientras que centros de documentación, ligados a grandes bibliotecas o a institutos de investigación, se ocupan de hacer índices para campos determinados del saber. Tal es el caso del CAS (Chemical Abstracts Service), del MEDLARS (Medical Literature Analysis and Retrieval Service), del *Répertoire d'art et d'archéologie* o de la *Bibliographie cartographique internationale*, y hasta de carácter más o menos general, como era antes el *Bulletin Signalétique* y ahora el PASCAL. En todo caso nadie pretende ya resucitar el viejo ideal de universalidad que animó al Instituto Internacional de Bibliografía de Bruselas a fines del siglo pasado y a principios del presente.

Lo que sí es cierto es que toda la inmensa gama de productos que resultan de todos estos esfuerzos constituyen la base sobre la que habrá de realizar su trabajo de información bibliográfica el bibliotecario que quiera aprovechar el conocimiento contenido en las publicaciones periódicas.

Hasta los diarios intentan indizar su información. Algunos, como *The Times*, *The New York Times*, *Le Monde...* y en España *ABC* y *El País*, publican índices con periodicidad anual. Su volumen de información es tan enorme que, cuando se utilizan medios electrónicos, bastan sus índices para originar toda una rica base de datos, como ha acontecido en el caso del gran diario neoyorquino, cuya base de datos se llama INFOBANK. Obras como *Zeitung-Index* (ed. Willy Gorzny, Munich [etc.], Saur, 1974-) tratan de suplir selectivamente la falta de índices individuales, en este caso, en la República Federal de Alemania.

En España se creó en 1969 el Catálogo Colectivo de Publicaciones Periódicas. Fue este un año en que surgieron importantes programas informativos nacionales todavía no superados (aun-

que, también es verdad, todavía no realizados del todo). El Catálogo Colectivo de Publicaciones Periódicas reunía datos de 1.300 bibliotecas y publicó un índice impreso por materias que comenzó su aparición en 1971 con «Derecho». Aparecerían después «Medicina», «Ciencias de la Educación», «Humanidades, I: Ciencias Históricas» y «Humanidades, II: Lengua y Literatura».

En 1979 se pensó en su incorporación a los PIC del Ministerio de Cultura, comenzando por «Ciencias Sociales» (16.000 títulos) y continuando por «Ciencias puras, exactas y naturales» (8.000 títulos) y «Tecnología» (9.500 títulos).

Desde 1984, en un programa conjunto de los Ministerios de Cultura y Educación y Ciencia, se trata de crear una base de datos bibliográficos sobre publicaciones periódicas de nivel científico en la que la presencia del ordenador debe permitir un uso más extendido y rápido de este rico archivo de datos. Es probable que en 1987 la base sea ya operativa.

La indización de las publicaciones periódicas en España tuvo una notable atención en la postguerra por parte del CSIC. Además de publicar su catálogo de publicaciones periódicas, en los años 1943-1970 se publicó *Bibliotheca Hispana*, en sus dos series por el Instituto «Nicolás Antonio».

El conjunto de programas de 1969 se preocupaba también por esta clase de índices. Fruto de esta preocupación son el IEH (*Índice Español de Humanidades*) y el IECS (*Índice Español de Ciencias Sociales*) en sus tres series, publicadas ahora por el ISOC. El *Índice Español de Ciencia y Tecnología* es obra del ICYT. El *Índice Médico Español*, publicado por el Centro de Documentación e Informática Biomédica de la Universidad de Valencia, el más antiguo (1965-) y desde 1980 cuenta con un suplemento internacional y realiza de alguna manera el proyecto que supuso la creación del casi nonato CENIDOC.

Los medios de información sobre *publicaciones oficiales* son las bibliografías nacionales que suelen incluirlas en una de sus series y los catálogos publicados por los mismos órganos responsables de su publicación. A pesar de que en la actualidad se consideran publicaciones oficiales todas las sufragadas con dinero público, las publicaciones que aquí consideramos como oficiales son las que resultan de la actividad administrativa, ya que otra buena parte de publicaciones hechas por entidades públicas siguen el curso normal del control bibliográfico.

Vale la pena citar tres repertorios de publicaciones oficiales españolas:

Childs, James B.: *Spain. Survey of official publications*, Washington, Library of Congress, 1955.

Childs, James B.: *Spanish government publications after July 17, 1936*, Washington, Library of Congress, 1965-1968, 5 vols.

*Censo de las publicaciones oficiales españolas, 1939-1964*, Madrid, Ministerio de Información y Turismo, 1966, 5 tomos en 7 volúmenes.

Los instrumentos para la información sobre *tesis doctorales* no son fáciles de allegar. Muchos países (como Bélgica y Francia) tienen organizado un servicio nacional y publican las bibliografías respectivas. Como es natural, las tesis publicadas aparecen en la bibliografía nacional de cada país. Las distintas universidades suelen publicar los índices de las tesis presentadas en ellas. *Guide to theses and dissertations: an international annotated bibliography of bibliographies* (por Michael Reynolds, Detroit, Michigan, Gale, 1975) y las publicaciones en tres series (A para ciencias humanas y sociales, B para científicas exactas y técnica y C para Europa) de University Microfilms International (Ann Arbor, Mich.), que sostiene desde 1913 el gran repertorio *Dissertation Abstracts International*, constituyen los medios bibliográficos de más amplio alcance.

La información sobre *actas de congresos, asambleas, etc.* o sobre trabajos presentados en ellos no es nada fácil. Buena parte serán publicados y seguirán los cauces normales de información. Otros muchos documentos entrarán a formar parte de lo que se llama «literatura gris». La información sobre estos materiales, cuando no existen centros especializados en esta tarea, como es la hasta hace poco British Library Lending Division y ahora British Library Document Supply Center de Boston Spa, cuyos productos editoriales y bases de datos resultan imprescindibles, consistirá fundamentalmente en el almacenamiento de medios que permitan seguir la celebración de estas reuniones (como es el caso de *International Congress Calendar*, publicado en Bruselas desde 1961 por la Union des Associations Internationales) y los directorios que permitan obtener la dirección de los organizadores.

Por otra parte, conviene hacer observar que la información bibliográfica en la biblioteca es tarea profesionalmente nada

complicada y humanamente agradecida. La profesionalidad confiere fácilmente al bibliotecario conocimientos bibliográficos superiores aun a los de verdaderos especialistas en una materia y el lector, el estudiante o el investigador que se marchan provistos de información abundante y pertinente no dejarán de mostrar su satisfacción dentro y fuera de la biblioteca.

Como acontece con la colección de referencia, formar y mantener una buena colección no es difícil. Abundan tanto las bibliografías y bases de datos bibliográficos (los documentos secundarios) que su abundancia ha provocado el nacimiento de las bibliografías de bibliografías y de las guías o diccionarios de bases de datos (documentos terciarios), respectivamente.

La obra de Theodore Bestermann, *A world bibliography of bibliographies* (4.<sup>a</sup> ed., Genève, Societas Bibliographica, 1966, 5 vols.), reúne 117.000 noticias de otros tantos repertorios y ha sido reimpresa en 1971. Se completa con los dos tomos publicados por Alice F. Toomey de la obra *A world bibliography of bibliographies 1964-1974* (Munich [etc.], Saur, 1977), con las nuevas obras ingresadas en la mayor biblioteca del mundo, la del Congreso de Washington. El conjunto ofrece materiales más que suficientes para resolver cualquier problema de planificación bibliográfica.

La actualización de esta gran obra puede hacerse con dos publicaciones periódicas, *Bibliographische Berichte = Bibliographical Bulletin*, 1959 (vol. 26, 1984), que elabora la Staatsbibliothek Preussisches Kulturbesitz (Frankfurt a. M., Vittorio Klostermann), y *Bibliographic index* (Nueva York, Wilson, 1938-). La segunda completa a la primera por prestar atención a la bibliografías de la Europa Oriental.

### 13.5. Técnicas de la información

Dado que las consultas pueden ser muy variadas por su forma y por su contenido, las técnicas informativas son también muy variadas. Todo bibliotecario debe conocer las necesidades informativas de los usuarios, hacer que éstos tomen conciencia de ellas y tratar luego de satisfacer estas necesidades, aunque cada biblioteca debe hacerlo de distinta manera. Pero la función primaria de una biblioteca es siempre formar una colección (de

la cual forman parte también los medios electrónicos y las colecciones conectadas con ella), organizarla debidamente y hacerla servir. Toda tarea bibliotecaria, ya lo hemos dicho, debe terminar en proveer al usuario del documento que necesita, en el aprovechamiento y explotación de unos fondos entre los cuales se encuentran también los que constituyen la sección de bibliografía y referencia. Así que esta sección no es sólo para que la utilice el bibliotecario como instrumento de trabajo, sino también para que la utilice el lector. Sólo en algunas bibliotecas especiales en las que el bibliotecario realiza trabajos de documentación o, si queremos, de informador científico y hasta forma parte (también está ya dicho) de verdaderos equipos de investigación, la biblioteca estará al servicio del usuario sobre todo a través del uso del bibliotecario. Lo mismo acontece cuando una biblioteca en todo o en parte (tal la Library of Congress en su función de biblioteca al servicio del Congreso de los Estados Unidos) tiene un papel directamente informativo.

De ordinario, las consultas pueden ser orales, telefónicas o escritas y en general se interesan por hechos y datos, por la bibliografía fundamental sobre un tema, por la bibliografía selecta (generalmente la más reciente) sobre un tema o por la bibliografía exhaustiva sobre un tema (o de una determinada procedencia: autor, imprenta, editor, ciudad, etc.).

Siempre que la consulta haya de provocar una búsqueda directa del bibliotecario y una respuesta escrita, la pregunta debe terminar en forma escrita sobre formularios que faciliten la búsqueda, la respuesta y el trabajo de archivarlos.

En la biblioteca pública la forma de la consulta será oral las más de las veces. Nada impide tampoco que, cuando se cuente con el personal adecuado, se admitan consultas telefónicas siempre sobre hechos o datos bibliográficos concretos. Ante la consulta oral, el bibliotecario se limitará a fijar la pregunta y a dirigir al lector hacia la fuente primaria (enciclopedia, anuario, etcétera) o secundaria (catálogo o bibliografía) donde puede encontrar la respuesta. Acaso tenga que orientarle todavía en el uso de la fuente escogida. En todo caso, no parece que haya que ir más lejos ni olvidar que la biblioteca tiene también como misión el introducir en la cultura del libro.

La misma tarea sólo orientadora y pedagógica debe ejercerse en la biblioteca escolar y universitaria (cuando no se trata de bi-

bliotecas verdaderamente especiales dentro de la universidad). En este caso hay algo más. La tarea de información puede llegar a colaborar con los programas docentes en la confección de bibliografías selectas o básicas para orientación de los alumnos o acaso para préstamos colectivos de aula.

En la biblioteca especial y en algunas de las científicas que funcionen con sus técnicas se utilizan ya formas de información propias del documentalista o del informador científico, como puede ser la DSI, y, siempre que haya medios, como es natural, la información puede protocolizarse más en los siguientes pasos: consulta, diálogo de fijación y reducción de la consulta a términos de recuperación, formalización por escrito, búsqueda, respuesta y archivo de las respuestas. Este archivo sirve para fines estadísticos, para estudios de usuarios, para no repetir el trabajo, para la memoria de la biblioteca. El cómputo de tiempos empleados en la respuesta debe servir para otras muchas cosas, como es la evaluación de costos y la selección del personal (cuadro 12.3).

Las bibliotecas nacionales tienen abierto tanto campo cuanto sean los medios de que dispongan y el papel que jueguen en un sistema nacional de información. Lógicamente deben tener un campo propio en todo lo que se refiere a la cultura nacional y en algunos campos de las humanidades y de las ciencias del espíritu. Buena parte de sus secciones (en la de Madrid, las de Publicaciones Oficiales, Literatura Infantil, Cervantes, etc.) debieran funcionar como bibliotecas especiales, pero con normas reglamentarias claras, para establecer el número y calidad de sus usuarios. Y lo que debe estar muy claro es que la principal tarea informativa de la biblioteca consiste en la creación de documentos secundarios (catálogos y bibliografía nacional) y hasta terciarios. Los premios y recompensas establecidos por el Reglamento de la Nacional de 1857 y convertidos en concursos bibliográficos por el Reglamento de 1901 (cap. VII) estaban de lleno en el espíritu de lo que debe ser una biblioteca nacional. Las colecciones de fondos tan especiales que las convierten prácticamente en únicas tienen una grave responsabilidad en la confección de instrumentos bibliográficos. De ellos depende en buena parte el conocimiento y, por consiguiente, el aprovechamiento de nuestro tesoro bibliográfico.

### CUADRO 12.3

#### *Difusión o diseminación selectiva de la información (= DSI)*

1. Es un sistema de información permanente y no ocasional.
2. Es un sistema de información actualizada y no retrospectiva.
3. Es un sistema de información no colectiva, como son:
  - a) La información sobre nuevas adquisiciones.
  - b) Los boletines de sumarios.
  - c) Los índices en curso de «abstracts» o críticos.
4. Necesita como presupuestos:
  - a) Conocer individualmente al usuario en:
    - sus intereses,
    - intereses del organismo al que sirve,
    - sus limitaciones por razón de:
      - idioma,
      - grado de profundidad,
      - clase de información,
      - forma del documento,
      - país origen de la información.
  - b) Dibujar el perfil informativo del usuario:
    - en términos de información,
    - redactado una ficha,
    - manteniéndola al día,
    - y utilizándola para controlar la eficacia del servicio

### 13.6. Información bibliotecaria

Ninguna biblioteca, ni siquiera formando parte de una red, es autosuficiente no ya en la provisión de documentos, pero ni siquiera en la información. Pero el usuario no debe marcharse nunca fracasado. En última instancia, cuando no puede darse información sobre hechos (por ejemplo, sobre el año de una rara edición o sobre las miniaturas de un códice), cuando no puede darse información sobre libros, puede darse información sobre bibliotecas. Es también información sobre información.

El saber orientar hacia la biblioteca adecuada es una forma importante de información. Las guías de bibliotecas individuales

y colectivas, que en España comenzaron ya en el siglo pasado con la obra de G. Valentinelli, *Commentario delle biblioteche della Spagna* (Viena, 1860), o la relación de Rudolf Beer, *Handschriften Spaniens* (Viena, 1894), y que adoptan formas tan orientadoras como *American Library Resources. A bibliographical guide...* (por Robert B. Downs y otros, Chicago, ALA, o *British Library Resources. A bibliographical guide*, del mismo autor y editor) son también obras fundamentales en el trabajo informativo. Como lo es para consultas de prensa un libro como *Handbuch der Pressearchive* (Munich [etc.], Saur, 1984), redactado por Hans Bohrman y Marianne Englert.

El trabajo informativo es también un test para el bibliotecario. Por eso en muchas bibliotecas todos los bibliotecarios participan directamente y por turno de él en alguna medida. El servicio exige temple amistoso y bien dispuesto, espíritu generoso para dar lo que se sabe, ánimo sin envidias para saber acudir al mejor entre los compañeros cuando no se llega a algo, paciencia para el usuario y capacidad para ponerse en su lugar, saber que algo puede fallar, dar razones... aun sabiendo que muchas veces no bastarán. Todo esto es necesario. Pero sólo es posible, si queremos librarnos ya de andar por las páginas de las novelas, cuando se dispone del número de bibliotecarios que la biblioteca necesita y es utilizado con cordura. Lo primero está más allá de la competencia profesional, lo segundo no lo aseguran los reglamentos

## BIBLIOGRAFÍA

1. Amat Noguera, Nuria: *Técnicas documentales y fuentes de información*, Barcelona, Bibliograf, 1978.
2. Beaudiquez, Marcelle: *Guide de bibliographie générale. Methodologie et pratique*, Munich, etc., Saur, 1983.
3. Beaudiquez, Marcelle: *Les services bibliographiques dans le monde, 1975-1979. Suppl. pour 1980*, Paris, Unesco, 1983.
4. Davinson, Donald: *Reference service*, Londres-Munich, Clive Bingley-Saur, 1979.
5. Díaz-Plaja, Aurora: *Cómo atraer al lector*, Madrid, Dirección General de Archivos y Bibliotecas. Servicio Nacional de Lectura, 1964.
6. Edsall, Marian S.: *Library promotion handbook*, Phoenix, Oryx Press, 1980.
7. Esdaile, Arundell (y James Kennedy): *Esdaile's Manual of bibliography*, 5.ª ed. rev., Rey Stokes, Methuen, Scarecrow Press, 1981.
8. Fernández Sánchez, José: *Historia de la bibliografía española*, Dirección General del Libro y Bibliotecas, 1983.
9. García Morales, Justo: *Etapas y situación actual de la bibliografía*, Madrid, Dirección General de Archivos y Bibliotecas, 1958.
10. Kirby, John: *Creating the library identity: a manual of design*, Cambridge, University Press, 1985.
11. Krummel, D. W.: *Bibliographies: their aims and methods*, Londres-Nueva York, Mansell Publishing, 1984.
12. *Library Trends*, 31 (1983), núm. 3. (Número dedicado a la referencia en las distintas clases de bibliotecas.)
13. Malclès, Louise Noëlle: *Manuel de bibliographie*, 4.ª ed. rev. y aum. por Andrée Sharitier, Paris, PUF, 1985.
14. Millares Carlo, Agustín: *Prontuario de bibliografía general*, Caracas, Universidad Católica Andrés Bello, 1973.
15. *Oeffentlichkeitsarbeit und Werbung Oeffentlicher Bibliotheken: ein Arbeitshandbuch*, Hrsg. von Martha Hohl, Berlin, Deutsches Bibliotheksinstitut, 1982 (DBI-Materialien; 14).
16. *Printed reference material*, Londres, LA, 1982, ed. Gavin Higgs.
17. Reynolds, Linda (y Stephen Barrett): *Sign and guiding for libraries*, Londres, Clive Bingley, 1981.
18. Simón Díaz, José: *Manual de bibliografía*, Barcelona, Planeta, 1971.
19. Solimine, Giovanni: *L'informazione in biblioteca: introduzione ai problemi dell'informazione bibliografica*, Milán, Bibliografica, 1985 (Bibliografía e Biblioteconomia, 22).
20. Vignini, Giuliano: *Opere di consultazione per la biblioteca pubblica*, Milán, Bibliografica, 1983.