

Servicio de referencia: una
propuesta integradora / Irma
Luz García y Mercedes
Portugal; pról. de Susana
Romanos de Tiratel. Buenos
Aires: Alfagrama, 2008. 280 p.

Autor:

Plaza, María Alejandra

Revista:

Información, Cultura y Sociedad

2008, N°19, pp. 105-108

Artículo

RESEÑAS

Servicio de referencia: una propuesta integradora / Irma Luz García y Mercedes Portugal; pról. de Susana Romanos de Tiratel. Buenos Aires: Alfagrama, 2008. 280 p. ISBN: 978-987-1305-30-8. \$ 74,75.

La obra que nos ofrecen las autoras, con su abordaje integral del Servicio de Referencia, viene a llenar un espacio vacío en la literatura bibliotecológica argentina y latinoamericana. Si bien se pueden mencionar algunos antecedentes como los trabajos pioneros de Josefa E. Sabor¹, siempre se ha tratado la temática de manera parcial, ya sea centrándose en las fuentes o en un solo aspecto del servicio (Sabor, 1978 y 1984).

Irma Luz García es Licenciada y Profesora de Enseñanza Media y Superior de Bibliotecología y Documentación de la Universidad de Buenos Aires donde es profesora regular. También enseña en la Universidad Nacional de Rosario y en la Biblioteca Nacional. Gestiona por concurso público la Biblioteca del Tribunal Superior de Justicia de la C.A.B.A. Es coautora del libro *La biblioteca infantil y escolar, taller dinámico* (García y Robledo, 1994). Mercedes Portugal es Licenciada en Bibliotecología y Ciencia de la Información con Orientación en Recursos y Servicios de Información de la Universidad de Buenos Aires. Cursa la Maestría en Diversidad Cultural en la Universidad Nacional de Tres de Febrero. Fue ayudante de trabajos prácticos en las materias Fuentes de información general y Estudio y formación de usuarios en la UBA. Actualmente se desempeña como bibliotecaria de Servicios Públicos en la Biblioteca Felipe Herrera del Banco Interamericano de Desarrollo en Washington, D. C.

El *Servicio de referencia: una propuesta integradora* ha sido publicado por Alfagrama Ediciones, dentro de la colección Biblioteca Alfagrama, subserie Introducción a la Biblioteconomía. Alfagrama tiene una reconocida trayectoria en el ámbito regional ofreciendo recursos y servicios para bibliotecas. A su función de comercializar libros de la especialidad, en años recientes sumó su labor editorial. Con esta iniciativa, ofrece a los profesionales argentinos e hispanoamericanos un espacio para la divulgación de su producción intelectual antes inexistente.

Es innegable que las actuales tecnologías de información y comunicación han transformado el trabajo de los bibliotecarios, pero tal como lo señala Susana Romanos de Tiratel en el prólogo de esta obra, el servicio de referencia siempre ha reflejado el contexto tecnológico, social, económico y profesional del momento. Así, entre las décadas de 1930 y 1950 se reflexionaba acerca de los

cambios ocasionados por la introducción del teléfono en el servicio de referencia, de la misma manera, que en los últimos veinte años la profesión ha reflexionado sobre el uso de las computadoras e Internet. En este contexto, un trabajo que aborde la totalidad del servicio de referencia, sin reducirse solamente al uso de las fuentes digitales, es no solo bienvenido, sino también muy necesario.

La experiencia docente de las autoras se manifiesta en la estructura didáctica de la obra y en la claridad de exposición de los conceptos. El *Servicio de referencia: una propuesta integradora* se organiza en una introducción, doce capítulos y dos anexos. Cuenta además, con un prólogo de Susana Romanos de Tiratelo que, junto con invitar a la lectura de la obra, realiza un aporte conceptual muy interesante al revisitar el clásico artículo de Samuel Green sobre la Referencia y presentar el pensamiento de Ludwik Fleck³ acerca de la comunicación científica (Green, 1876; Fleck, 1986).

En el primer capítulo, *Antecedentes históricos y definiciones conceptuales*, García y Portugal hacen una muy completa síntesis histórica de los orígenes y evolución del Servicio de Referencia (SR) en los Estados Unidos y en nuestro país, precisando los conceptos que los autores fundamentales desarrollaron desde fines del siglo XIX. La exposición se completa con las características que adopta el SR en los distintos tipos de bibliotecas.

El Capítulo 2: *Planificación y organización del servicio de referencia*, brinda las herramientas necesarias para organizar y poner en marcha un SR así como también para reestructurarlo o modernizarlo. Las autoras no dejan librado ningún aspecto y presentan el abanico de alternativas de etapas y niveles de planeamiento, tipos de estructura organizacional, niveles del SR, recursos humanos, infraestructura y tecnología, recursos financieros y económicos y proceso presupuestario. En el Capítulo 3, tal como lo indica su título, diferencian el *Estudio de la comunidad* de los *estudios de usuarios* y presentan los criterios que se pueden aplicar para el análisis y las etapas para elaborar un estudio de usuarios.

El Capítulo 4: *Desarrollo de la colección de referencia*, aborda este proceso de manera integral y presenta características particulares por tipo de fuente y de biblioteca. Las autoras comienzan por ofrecer un posible esquema para una *Política de Desarrollo de la Colección* y luego tratan los distintos componentes del proceso: *Selección* (incluyendo criterios y herramientas), *Adquisición* (considerando compra, canje y donación), el muchas veces omitido *Descarte* (incluyendo métodos, criterios y una interesante guía para el descarte por tipo de fuente) y una mención de la *Evaluación*, tema que tratarán más profundamente en el Capítulo 11.

Si bien este trabajo no se propone ser una guía de fuentes, en el Capítulo 5: *Colección de referencia*, García y Portugal muestran una clasificación de las fuentes de información dividiéndolas en primarias, secundarias y terciarias. Ofrecen las características de cada tipo mencionado y ejemplifican con recursos

tanto impresos como electrónicos. Completan el capítulo con criterios generales y particulares de evaluación de las obras de referencia. El Capítulo 6 se refiere al *Marketing*, un tema pocas veces abordado en la literatura de la especialidad. Las autoras brindan en primera instancia herramientas para elaborar un plan de marketing del SR y luego, describen las alternativas de medios de promoción.

En el Capítulo 7: *Entrevista de referencia*, dedican un espacio a explicar este tipo de transacción entre el usuario que expresa su demanda y el referencista que trata de clarificarla y ayudarlo a resolverla. Las autoras presentan una tipología de las consultas, analizan las ventajas y desventajas de los distintos canales de comunicación que se pueden utilizar en las entrevistas y finalmente, describen los modelos de entrevistas de referencia posibles. El Capítulo 8: *Servicios de Referencia* presenta y describe los servicios que pueden ofrecerse en una sección así denominada. No se omite ninguna posibilidad, contemplando desde la tradicional verificación de citas bibliográficas hasta incluso la biblioterapia. El capítulo se cierra con un interesante y claro cuadro que combina los tipos de servicios con los tipos de bibliotecas.

La *Formación de usuarios* es abordada en uno de los capítulos más extensos, el número nueve. Las autoras explican las distintas modalidades y técnicas de formación posibles. Consideran también la planificación y evaluación de estas actividades. Finalmente, comparten una experiencia de formación de usuarios llevada a cabo en una biblioteca de nivel terciario de la Ciudad de Buenos Aires. El Capítulo 10: *El proceso de búsqueda de información* define qué se entiende por búsqueda de información y presenta las estrategias posibles. Incluye un apartado especial para la búsqueda temática en fuentes de información electrónicas e Internet, que se complementa con una rica tabla donde se explican y ejemplifican los principales operadores que se utilizan en este tipo de búsquedas.

En el Capítulo 11: *Evaluación del servicio de referencia*, García y Portugal abordan la evaluación según los diferentes tipos de biblioteca que implementen un SR. Además, presentan normas e indicadores para llevar a cabo esta actividad. Contemplan la evaluación de todos los aspectos involucrados como ser, los recursos humanos, la infraestructura, mobiliario y tecnología, la colección y los servicios.

El último capítulo, el número 12, *El servicio de referencia: ejes para la acción* está dedicado a las articulaciones actuales que debe tener la referencia en el marco del respeto a los derechos humanos y a la propiedad intelectual, el libre acceso a la información, la ética profesional y los valores de una sociedad. El libro se completa con el Anexo 1: Formulario de préstamo interbibliotecario y el Anexo 2: Formulario de Servicio de Referencia: consulta.

Tal como se expresa en su contratapa, el presente libro está destinado a estudiantes y profesionales. En el primer caso, para introducirse en la temática del servicio de referencia y adquirir herramientas para luego desarrollarse en el

mundo laboral. Mientras que para los colegas, aporta elementos para re-pensar y diseñar los servicios ya existentes o bien crear nuevos en aquellas bibliotecas que todavía no los hayan desarrollado.

El estilo narrativo es ágil y claro y la tipografía utilizada es adecuada, aunque algunos títulos aparecen con «sombra». El libro es profuso en cuadros y tablas, pero no resultan excesivos porque se incluyen cuando son necesarios para explicar algún concepto o presentar un análisis que combine diferentes variables. Si bien en algunas ocasiones las líneas de los cuadros y tablas se traslucen, la lectura del texto no se ve dificultada. De todas formas, es deseable que para próximas ediciones se cuide ese detalle. Lamentablemente, la obra cuenta con errores de tipeo que evidentemente pasaron inadvertidos en las instancias de corrección de estilo de la editorial. También en este caso, es recomendable que se lo corrija en subsiguientes ediciones. Las autoras han realizado una extensa revisión bibliográfica y citan tanto a los trabajos clásicos sobre la temática como a los aportes más actuales.

El *Servicio de referencia: una propuesta integradora* es muy útil tanto para estudiantes de Bibliotecología, quienes encontrarán un manual completo, claro y preciso, como también para los profesionales que deseen desempeñarse en el área de Referencia e incluso para aquellos involucrados en la gestión. La obra cumple con los objetivos propuestos y al finalizar su lectura, se cuenta con las herramientas necesarias para planificar, organizar y gestionar un SR. Pero además, se trata de esa clase de libros a los que se vuelve con frecuencia, una obra de consulta permanente.

María Alejandra Plaza
Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas
Departamento de Bibliotecología y Ciencia de la Información
Facultad de Filosofía y Letras – UBA

Referencias bibliográficas

- Fleck, Ludwik. 1986. La génesis y el desarrollo de un hecho científico : introducción a la teoría del estilo de pensamiento y del colectivo de pensamiento. Madrid: Alianza.
- García, Irma Luz y Adriana Robledo. 1994. La biblioteca infantil y escolar, taller dinámico. Santafé de Bogotá : Actilibro, 168 p.

Green, Samuel. 1876. Personal relations between librarians and readers. En *Library Journal*. No. 1, 74-81.

Sabor, Josefa E. 1978. Manual de fuentes de información. 3a. ed. Buenos Aires: Marymar. 380 p. (Bibliotecología y Documentación).

Sabor, Josefa E. 1984. Servicio de referencia. En: Manual de Bibliotecología. 2a. ed. ampl. y actual. México: Kapelusz Mexicana. p. 201-213. (Actualización pedagógica).

Revistas argentinas de Humanidades y Ciencias Sociales: visibilidad en bases de datos internacionales / Susana Romanos de Tiratel; colaboradores Graciela M. Giunti, Nora C. López, Alejandro E. Parada y María Alejandra Plaza. Buenos Aires: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas, Facultad de Filosofía y Letras, Universidad de Buenos Aires, 2008. 251 p. (Cuadernos de Bibliotecología; 22). ISBN 978-987-1450-33-6. \$ 35.00.

«*Revistas argentinas de humanidades y ciencias sociales: visibilidad en bases de datos internacionales*», producida por un grupo de investigación de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Buenos Aires dirigido por la Prof. Susana Romanos de Tiratel, es una relevante contribución al conocimiento de un área de gran importancia como es el control bibliográfico de la producción académica y científica nacional, a través de un diagnóstico de la visibilidad de las publicaciones argentinas en diversas disciplinas de las ciencias sociales y humanidades en bases de datos bibliográficas de alcance internacional.

La Argentina carece de un adecuado sistema de registro de su producción editorial en general, situación de la que no escapa la producción científica. Un adecuado diagnóstico es una base necesaria para el estudio de acciones que permitan revertir esta situación. La tarea emprendida por el grupo dirigido por la Prof. Romanos de Tiratel que se cristaliza en esta obra, ofrece a la vez una propuesta metodológica para ese diagnóstico, y un estudio concreto de la situación en varias disciplinas humanísticas y sociales.

La obra, estructurada en diez capítulos, se inicia con un panorama de la situación de la revista científica a nivel internacional, regional y nacional, que permite contextualizar adecuadamente el tema de estudio. El marco teórico y metodología correspondientes a la investigación se encuentran claramente delineados en el segundo capítulo, y vale destacar la elección de los investigadores en este aspecto: el camino más largo, más arduo, el que presenta más inconvenientes, como es el trabajar sobre múltiples fuentes, bases de datos bibliográficas internacionales unidisciplinarias y pluridisciplinarias cuyas características