

La colección de referencia

ARTURO MARTÍN VEGA
Universidad Carlos III de Madrid

Se estudian los aspectos generales más representativos de las colecciones de referencia a partir del trabajo bibliotecario. Aparecen pautas para su óptima organización. Se propone diversos modelos para clasificar los fondos. Se consideran las variables que determinan la selección de materiales. Se indican las principales fuentes para realizar la elección de obras. Se analizan el proceso que hay que seguir para la adquisición de libros. Se señalan las principales técnicas de carácter cuantitativo y cualitativo para evaluar las colecciones. Se tratan la elaboración de estadísticas y memorias.

PALABRAS CLAVE: Colección de referencia. Información bibliográfica. Fuentes de información. Servicios y procesos de referencia.

The reference collection

The most representative general aspects of reference collections are studied regarding library procedures. Guidelines for their optimal arrangement are proposed as well as several models for stock classification. The variables determining materials selection are considered as well as the main sources for selection. The procedures to follow in book selection are analysed and the main quantitative and qualitative techniques for collection evaluation are indicated. The compilation of statistics and reports are discussed.

KEYWORDS: Reference collection. Bibliographic information. Information sources. reference services and processes.

La organización de cualquier colección de documentos suele formarse en atención a unos criterios muy específicos. Estos criterios pueden ser de interés privado o público.

Las colecciones privadas se forman de acuerdo con los gustos del individuo. Son colecciones privadas algunas como las de los aficionados a la Filatelia que coleccionan sellos y no libros, las de los apasionados por el libro antiguo que no sienten tanta pasión por los libros actuales, o las de los lectores de novelas rosa que procurarán adquirir antes estas que las obras de teatro.

Hay colecciones privadas que son producto de herencias familiares y en estos casos vemos que muchas veces los criterios para organizarlas resultan poco homogéneos, tal es el caso de la biblioteca, por ejemplo, de un filólogo que haya heredado el fondo especializado de un padre estudioso de los lepidópteros.

Además del gusto o antojo, las colecciones privadas pueden seguir unos criterios de operatividad o funcionalismo público como es el caso de algunas bibliotecas pertenecientes a fundaciones.

Muchas colecciones particulares se donan con el tiempo a instituciones públicas, v.g. la de don Luis Usoz y del Río a la Biblioteca Nacional, la de Salazar y Castro a la Biblioteca de la Real Academia de la Historia, o la de don Antonio Rodríguez Moñino a la Real Academia Española¹.

Al margen de su ubicación, es conveniente registrar los documentos, en estos casos, en dos catálogos: uno particular de la colección y otro general del centro², por una sencilla razón: se sigue mejor la pista de ciertas materias a través del interés que mostraron por ellas sus dueños anteriores³.

Otra cosa son las colecciones generalés de instituciones sin ánimo de lucro abiertas al público. Para formar el fondo general de estos organismos hay que atenerse al interés público y no privado, es preciso considerar que tan importante es tener un *Quijote* como un manual de Ingeniería del Conocimiento.

Cuando se trate de colecciones de referencia en un organismo público también habrá que atenerse al principio del interés público, de manera que tan importante resulte tener un mapa de carreteras como un diccionario.

Según la American Library Association, el departamento de referencia debe incluir todo tipo de información básica necesario para definir, explicar, identificar o acceder a aspectos específicos dentro de las ciencias sociales, humanidades, negocios, educación, artes e información general que defina y explique campos relacionados con la ciencia y la tecnología. La colección debe incluir, en un nivel elemental, todos los aspectos de la actividad humana que respondan a preguntas de interés general⁴.

Pero no hay que olvidar que el estilo de la colección variará de acuerdo con las diversas clases de centros públicos y de usuarios que acudan a ellas. Así, no será

¹ No son estos los casos, pero algunas veces tales donaciones no son otra cosa que meras devoluciones atrasadas de libros desaparecidos, como ha ocurrido con muchos profesores universitarios que, en los tiempos de la no centralización y control de los fondos, tomaban prestados por tiempo indefinido los ejemplares que pillaban en las colecciones de los departamentos.

² A menudo el catálogo particular se edita en libro. Ante un sistema de catalogación automatizada, un único catálogo es más que suficiente siempre que en los asientos que vengan al caso se indique la procedencia del documento.

³ Recientemente Leopoldo de Luis (seud. de Leopoldo Urrutia) ha donado eventualmente su biblioteca a la Universidad Carlos III de Madrid. No cabe duda de que resultaría muy provechoso realizar un estudio bibliográfico apropiado de la misma para conocer no solo los gustos de un intelectual de la posguerra civil española, sino también algunas facetas de la cultura española durante dicho período.

⁴ American Library Association. *Reference collection development: a manual*. Chicago: A.L.A., 1992, p. 7.

igual la colección de referencia de una biblioteca nacional que la de una universitaria ni que la de una biblioteca de distrito o barrio.

La orientación de la colección será distinta en función de las variables antes señaladas pero la calidad de las colecciones en unos u otros tipos de bibliotecas no tiene por qué ser inferior. Para ello es oportuno contar con la opinión de los especialistas y de los referencistas. Es sorprendente admirar a veces la excelente selección de materiales que poseen pequeñas bibliotecas como las de algunos clubes sociales.

No es aconsejable elaborar una lista cerrada de obras fundamentales previa a la formación de una colección de referencia. Ésta se debe ir configurando con el tiempo y habrá que estar pendiente de las últimas novedades.

Es recomendable revisar la colección cada seis meses y estar al corriente de todas las obras de referencia que existan en el mercado, así como mantener una cierta uniformidad de criterios a la hora de la elección.

Conviene también realizar estadísticas acerca de los aspectos siguientes:

- El número de consultas resueltas de manera satisfactoria o insatisfactoria.
- Las fuentes de información más y menos utilizadas.
- El número de usuarios y el tipo de información pedida.

Las limitaciones económicas habrá que tenerlas muy en cuenta para realizar la selección de obras, ya que las de referencia suelen ser más caras que las demás. El control del presupuesto debe vigilarse escrupulosamente. Es aconsejable destinar el 30% del presupuesto general de la biblioteca o del centro de documentación para la compra de material de referencia.

Son sin duda necesarias las obras escritas en el territorio y lengua de origen y que abarquen, al menos, temas relacionados con el área geográfica y cultural del país. En el caso español sería oportuno reunir obras de referencia concernientes a países sudamericanos⁵. Pero hay que reconocer que, salvo raras excepciones, en general las mejores obras de referencia son las que la cultura anglosajona ha producido, la mayor parte de las veces relacionadas con la producción bibliográfica de su área de influencia.

No se deben poner limitaciones a obras que sólo abarquen determinados períodos de tiempo, salvo en ocasiones en temas relacionados con las ciencias exactas y en menor grado con las ciencias sociales.

⁵ A pesar del desatendido control bibliográfico en Hispanoamérica se van consiguiendo algunos progresos, v.g. la *Bibliografía latinoamericana en CD-ROM* editada por Multiconsult.

De acuerdo con unos apuntes publicados por Amadeu Pons i Serra, «Entre el fondo adecuado para el servicio de referencia hay que contar con un material de carácter menor, de muy poca entidad física, pero de una utilidad práctica innegable. Me refiero a todo tipo de folletos informativos, como horarios de autobuses locales, o referidos a entidades o a actividades de carácter público, así como artículos publicados en diarios o revistas que sintetizan y ordenan muy acertadamente la información sobre un tema que puede ser de candente actualidad»⁶.

La propuesta de Amadeu Pons está indicada sobre todo para colecciones de temática local, pero no cabe duda de que algunos documentos de carácter efímero resultarían muy interesantes incluso en una colección de referencia de tipo general, al menos en bibliotecas populares, como por ejemplo, un *Manual de cocina*, la *Guía del comprador de automóviles* o la *Guía del comprador de ordenadores*. Por desgracia esta clase de documentos apenas se ve en los servicios de referencia.

En cuanto al número de ejemplares que debe reunir una colección de referencia, de acuerdo con las *Normas para Bibliotecas Públicas*, redactadas en 1973 por la IFLA, «En las menores unidades administrativas, las de 3.000 habitantes, la colección mínima tendrá no menos de 100 títulos de consulta. En las comunidades mayores, puede ser necesario que el material de consulta alcance al 10% de la colección total de libros»⁷. Pocos centros cumplen esta recomendación.

PROCEDIMIENTOS MANUALES Y AUTOMATIZADOS PARA ORGANIZAR LA COLECCIÓN DE REFERENCIA⁸

Antes de ver cómo se ha de organizar la sección de referencia en un centro, lo que hay que decidir es qué obras se consideran de referencia y cuáles carecen de este aspecto. Algunos documentos son claramente de referencia como diccionarios, guías, bibliografías,... pero otros no, y de hecho no suelen figurar en dicha sección sino en la sección general o especializada, es el caso, por ejemplo, de un *Tratado de Biología*.

El criterio más generalizado para hacer esta clasificación no es muy preciso. Se consideran obras de referencia aquellas que más veces se consultan. Según este principio habría que llevar una estadística de todas las obras consultadas en un

⁶ Amadeu Pons i Serra. *La sección de referencia en la biblioteca pública*. 1ª ed. Apuntes de un curso impartido en la Escuela de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Granada. Barcelona: el autor, 1990, p. 14.

⁷ Versión española que publicó la entonces ANABA en Madrid, 1974, p. 49-50.

⁸ Para ampliar información en relación con este apartado, conviene ver el artículo de Ramón Salaberría. «El libre acceso y los sistemas de clasificación». *Educación y Biblioteca*, 39, (setiembre), 1993, pp. 43-44.

centro. Por otra parte tampoco resultaría un criterio afortunado en determinados casos. Por más que las fotonovelas o novelas rosa de Corín Tellado fueran los textos más leídos de todos los tiempos nunca llegarían a constituir, ni por equivocación, genuinas obras de referencia.

El problema se acentúa cuando observamos que los manuales y tratados suelen estar ubicados en otras salas que no son las propias de referencia como se ha visto antes. La organización de la colección resulta conflictiva en principio por no existir criterios concretos para indicar qué obras parecen ser, o no, de referencia. Una posible y prudente solución en casos excepcionales es consultar con referencistas experimentados.

Se consideran, al menos, obras de referencia por antonomasia: los anuarios, los atlas y mapas, los boletines bibliográficos, los catálogos, los diccionarios, los directorios, las enciclopedias, las estadísticas, las guías, las normas, los repertorios y los tesauros.

En todas ellas hay que tener muy en cuenta, como señala Milagros del Corral Beltrán, «que toda obra de referencia es una construcción artificial que no responde a un diseño preexistente para la búsqueda»⁹.

En efecto, no todas presentan una estructura uniforme. Según R. G. McInnis¹⁰, citado por Milagros del Corral en el trabajo antes mencionado, se pueden advertir dos clases de estructuras traducidas por *sustantiva* y *bibliográfica*. Estos términos no me parecen muy afortunados así como tampoco estimo que haya dos estructuras diferentes sino una sola con aspectos diversos. En cualquier caso esta reflexión vale para explicar que hay obras que ofrecen un cariz eminentemente factual como los repertorios o las estadísticas y otras que contienen mayor carga conceptual como las enciclopedias o los manuales.

Por otra parte, la organización de los documentos en el servicio de referencia, en general, se adapta a la Clasificación Decimal Universal. Esta norma resulta beneficiosa para colecciones de menos de mil ejemplares, pero puede ser muy desafortunada y poco orientativa cuando se trata de ordenar colecciones más complejas.

Es difícil adivinar qué criterios han guiado a los clasificadores para asignar determinados documentos en unos códigos u otros. De hecho, tomando como ejemplo la colección de la Biblioteca del Bibliotecario, ubicada en la Biblioteca Nacional, observamos que algunas obras duplicadas ocupan anaqueles distintos debido a esa versatilidad de criterios que permite este tipo de clasificación.

⁹ Cfr. Milagros del Corral Beltrán. «La información bibliográfica en la Universidad». En: *Conferencias sobre bibliotecas públicas. Cursos sobre bibliotecas universitarias y bibliotecas públicas*. La Coruña: ANABAD Galicia, 1987, p. 19.

¹⁰ Cf. R. G. McInnis. *New perspectives for reference service in academic libraries*. Wesport: Greenwood Press, 1981.

Aun cuando actualmente la Clasificación Decimal Universal ya no sea de obligado cumplimiento en instituciones oficiales, la realidad muestra su vigencia en muchos casos. Para la utilización de fuentes bibliográficas en bibliotecas o centros de libre acceso clasificadas por CDU, es conveniente recordar aquellos códigos que debe conocer cualquier referencista (sobre todo los precedidos de asterisco) y que básicamente, son¹¹:

- 001.83 Cooperación intelectual
- 001.892 Realización del trabajo científico
- 001.893 Control. Supervisión
- 001.894 Inventos y descubrimientos
- 001.895 Novedades, innovaciones
- *002 Escritos en general. Documentación
- 002.2 Totalidad de la producción documental
- 002.2(46) Producción documental en España
- 002.6 Centros de Documentación
- *006 Normalización y normas

- *01 Bibliografía y Bibliografías. Catálogos. Listas de libros
- 011 Bibliografías universales y generales
- 012 Bibliografías individuales
- 013 Bibliografías colectivas
- 014 Bibliografías especiales
- 015 Tipobibliografías
- 015(460) Bibliografía nacional española
- 016 Bibliografías especializadas¹².

- *017/019 Catálogos
- 017 Catálogos en general
- 017.091 Catálogos topográficos
- 017.092 Catálogos de nuevas adquisiciones
- 017.1 Catálogos de bibliotecas públicas
- 017.11 Catálogos colectivos de varias bibliotecas

¹¹ Recojo los datos de la quinta edición revisada y actualizada de la *Clasificación Decimal Universal*. Edición abreviada española. Madrid: Asociación Española de Normalización y Certificación, 1987, pp. 59-63. Al tratarse de una edición abreviada, no contiene una información más detallada, por ejemplo: en 050 no aparecen las publicaciones seriadas especializadas, las cuales se clasifican por la materia correspondiente más el auxiliar de forma (05). En 1995 salió una reedición de esta obra en dos volúmenes.

¹² Deben relacionarse con la materia de la bibliografía. Por ejemplo, 016:34(05) Bibliografía de revistas de Derecho. 016:61 Bibliografía de obras de Medicina. 016:087.7 Bibliografías de Publicaciones Oficiales, etc.

- 017.2 Catálogos de bibliotecas privadas
- 017.3 Catálogos de subastas de libros
- 017.4 Catálogos comerciales de editores y libreros
- 017.41 Catálogos colectivos de editores o libreros
- 017.42 Catálogos de casas editoriales y de librerías
- 017.43 Catálogos de libros de ocasión y libreros anticuarios
- 019.6 Catálogos colectivos

- *02 Biblioteconomía
- 021 Cooperación bibliotecaria
- 022 Instalación de bibliotecas
- 024 Personal. Reglamentos
- 025 Servicios bibliotecarios
- 025.2 Adquisición de libros
- *025.3 Catalogación
- *025.4 Indización

- *025.5 Obras de referencia. Información y guías bibliográficas

- 026 Bibliotecas especiales por sus fondos
- 027 Bibliotecas generales
- 027.4 Bibliotecas públicas
- 027.5 Bibliotecas nacionales
- 027.6 Bibliotecas especiales por sus usuarios
- 027.7 Bibliotecas universitarias
- 027.8 Bibliotecas escolares

- 028 Lectura
- *030 Enciclopedias y diccionarios. → 801.3
- 050 Publicaciones seriadas
- *050.8 Anuarios. Directorios
- *050.9 Almanagues. Calendarios
- 061 Instituciones
- 069 Museos
- 070 Periodismo
- 08 Poligrafías
- 09 Fondos antiguos
- 090 Bibliofilia
- 091 Manuscritos
- 095 Libros notables por su encuadernación
- 096 Libros notables por sus ilustraciones

- *29 Filosofía. Religión (¿ ?)
- *3 Ciencias Sociales
- *34 Derecho
- *35 Administración Pública
- *5 Ciencias Puras
- *6 Ciencias Aplicadas
- 655 Industria y comercio del libro
- 658 Organización de empresas. Técnica comercial
- 659 Publicidad
- 681.3 Informática
- *7 Bellas Artes
- 74 Dibujo. Artes industriales
- 75 Pintura
- 796 Deportes
- *80 Lingüística
- *82 Literatura
- *9 Geografía. Biografías. Historia
- 929 Biografías
- 930 Historia
- 94/99 Historia de la Edad Media y Moderna.

La clasificación anterior no deja de ser farragosa y conflictiva. Documentación (002) aparece como una especie de cajón de sastre en el que podría incluirse, por ejemplo, una obra de Ginecología. Duplica la ubicación de los catálogos. Distingue claramente bibliotecas (026 y 027) de centros de documentación, lo cual resulta más que discutible. ¿Por qué motivo materias tan próximas como «Totalidad de la producción documental» (002.2) e «Industria y comercio del libro» (655) figuran tan alejadas? ¿Por qué integrar «Publicidad» (659) en Ciencias aplicadas» (6) o «Directorios» (050.8) en «Publicaciones seriadas» (050)? En 015 aparecen las «Tipobibliografías» pero ¿dónde se encuentran las topobibliografías? Y todo ello sin añadir otras muchas observaciones que podrían hacerse como, por ejemplo, por qué en algunos casos ni siquiera se respeta la ordenación señalada, es el caso de enciclopedias que, debido, entre otras posibles razones, a su extremado volumen, se ubican en salas especiales o estanterías apartadas del resto de las materias vecinas.

Muchas colecciones de referencia en la actualidad se presentan organizadas de manera servil y desorientadora de acuerdo con la CDU. Una propuesta para organizar de manera mucho más sencilla y pragmática un servicio de referencia es agrupar las obras según los géneros documentales y posteriormente clasificarlas por materias especializadas. Valga, sólo como orientación, la siguiente:

Información primaria.

Anuarios

Atlas y mapas

Biografías (fuentes)

Clasificaciones

Diccionarios: glosarios, terminologías, thesaurus o tesauros, tesoros, vocabularios.

Directorios: proveedores de bases de datos transportables, hosts o distribuidores de bases de datos

Enciclopedias

Estadísticas

Manuales: handbooks, libros de texto y tratados

Memorias (no biográficas)

Normas

Patentes

Prensa diaria

Información secundaria.

Bibliografías

Bibliografías de bibliografías

Bibliografías generales

Bibliografías internacionales

Bibliografías nacionales

Bibliografías regionales

Bibliografías locales

Bibliografías especializadas. Topobibliografías,...

Bibliografías especiales

Bibliografía de incunables

Bibliografía de libros raros

Bibliografía de libros más vendidos

Bibliografía de manuscritos

Bibliografía de publicaciones oficiales

Bibliografía de tesis doctorales

Catálogos

Comerciales

De distribuidores

De editores

De librerías

De subastas

Boletines de sumarios

Boletines de índices

Boletines de resúmenes

Archivo vertical: publicidad, miscelánea, material efímero¹³

Soportes fotográficos y nuevas tecnologías

Bases de datos transportables y en línea

Catálogos y repertorios en microfichas

Catálogos y repertorios en microfilmes

Catálogos y repertorios en discos

Otra posibilidad es agrupar los libros por temas u otras características especiales. En esta línea las bibliotecas populares están adoptando en muchos casos los criterios de organización de las librerías. Véase a título de ejemplo la clasificación seguida por los establecimientos de El Corte Inglés:

Animales	Grandes obras	Plantas
Astrología	Guías turísticas	Poesía
Astronomía	Historia	Política
Atlas	Humor	Psicología
Best sellers	Idiomas	Publicidad
Biblia	Infantil y juvenil	Quijotes
Biografías	Informática	Química
Bricolage	Juegos	Sexualidad
Ciencia ficción	Libros de bolsillo	Tauromaquia
Ciencias ocultas	Libros de idiomas	Textos legales
Cine	Madrid	
Clásicos	Mapas y planos	
Cuentos	Marketing	
Deportes	Matemáticas	
Derecho	Mecánica	
Diccionarios	Medicina	
Economía	Música	
Empresa	Novedades	
Ensayo	Novela	
Filosofía	Novela fantástica	
Física	Obras completas	
Fotografía	Ofertas	
Gastronomía	Pedagogía	
Gramáticas	Pintura	

¹³ Para más información acerca del archivo vertical, consultar Gaston Litton, *La información en la biblioteca moderna*. Buenos Aires: Bowker Editores Argentina, 1971, pp. 135-143. Con vista a organizar el archivo vertical es recomendable utilizar la *Lista de encabezamientos de materia* y ajustarla a las necesidades del servicio.

La anterior clasificación aunque es mejorable (por ejemplo, se solapan apartados como Derecho y Textos legales) no deja de resultar atractiva para el vulgo e ideada para fomentar la venta de ejemplares, pero esta pretensión, lejos de fomentar la cultura persigue en la mayor parte de los casos, satisfacer el entretenimiento. No comparto la idea de fomentar la lectura mediante la publicidad apabullante de textos cómodos que anestesien la capacidad crítica de las personas. Da pena ver cómo gente que lee durante muchas horas, que «devora» páginas de libros, incluso viajando, luego no mejora su capacidad expresiva y apenas sabe mantener una sencilla discusión acerca de las cosas más elementales de su entorno social.

En la automatización de los centros, la organización se completará con los oportunos programas lógicos y hardware informático: terminales de catálogos automatizados (OPAC), redes de área local (LAN), servicios videotex, otros servicios en línea y, de manera opcional, máquinas de telefax y télex.

La selección de obras de consulta o referencia

Seleccionar es la tarea intelectual que consiste en separar, a juicio de la persona que realice la selección, las cosas que ofrecen interés de aquellas menos importantes o sin apenas relevancia.

«Selección documental», según escribe José Martínez de Sousa, es la «acción de escoger de entre el inmenso número de documentos producidos en el mundo, los que cubren el campo definido por el centro o sistema documental, y que merecen engrosar el fondo o transmitirse a los usuarios»¹⁴.

La selección idónea de obras de referencia constituye uno de los procesos de mayor dificultad y responsabilidad en la formación de la colección, que puede suponer un gran ahorro de recursos económicos al centro y de tiempo a los investigadores.

Previamente a la selección de materiales hay que escoger a los seleccionadores (no de fútbol, por cierto). Estos han de constituir un equipo de expertos de probada experiencia familiarizados con las actividades de información bibliográfica.

Como expone Manuel Carrión, «la selección supone un buen conocimiento de la colección existente y una evaluación constante de la misma para introducir las oportunas medidas correctoras»¹⁵, de modo que quienes deben formar parte del equipo son personas no sólo conocedoras de las obras de referencia sino, además, funcionarios o individuos de otras secciones vinculados al centro como, por ejemplo, un experto en libros antiguos.

¹⁴ Cfr. José Martínez de Sousa. *Diccionario de Bibliología y ciencias afines*. Madrid; Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Madrid: Pirámide, 1989, p. 611.

¹⁵ Manuel Carrión Gútez. *Manual de bibliotecas*. Madrid; Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Madrid: Pirámide, 1987, p. 66.

Lo primero que se debe fijar a continuación es la política de selección. Para establecer cualquier política de selección es imprescindible contar, a excepción de centros de referencia de ámbito nacional, no tanto con todas las mejores obras sino con las obras precisas que respondan a las necesidades perentorias de los usuarios. La colección de referencia de la biblioteca de una Facultad de Ciencias Matemáticas, por ejemplo, precisará fundamentalmente obras de referencia relacionadas con temas matemáticos.

Una de las formas aconsejables para detectar las necesidades de los usuarios consiste en la preparación de cuestionarios.

Los criterios para llevar a buen fin una apropiada política de selección, además de evaluar las necesidades de los usuarios, incidirán en los aspectos siguientes:

Aspectos textuales conceptuales

- Autor o autoridad que respalda el texto. Las obras deben proceder de autores conocidos o entidades de prestigio que tanto unos como otras hayan cosechado a lo largo del tiempo obras respectivamente bien escritas y bien editadas.
- Nivel científico. Las obras de referencia exclusivamente de divulgación (v.g. un manual para ganar amigos) resultan menos interesantes en las grandes bibliotecas y centros especializados que las obras ideadas para la realización de investigaciones.
- Exactitud en la información. Las elucubraciones, conjeturas, los datos falsos, aproximados, la escasa precisión, o la precaria disposición de datos factuales son motivos suficientes para rechazar una obra.
- Actualidad informativa. Los temas obsoletos tampoco son muy apropiados para figurar en colecciones de referencia de uso cotidiano. La actualidad de un documento se mide fundamentalmente de acuerdo con dos variables: novedad informativa y puesta al día de los datos.
- Otra excelente fórmula para evaluar la calidad de las obras es la consulta de reseñas¹⁶. Estas comienzan a aparecer en 1665 con la publicación francesa *Journal des Sçavans*. Hay varios tipos de ellas, unas que son meramente descriptivas, también denominadas *reseñas*, y otras que son críticas, pero en la actualidad son mixtas o compuestas de descripción y análisis.

La reseñas pueden hacerse no sólo de los libros tradicionales sino también de los libros digitales o cualquier otra clase de material multimedia. Existen, a veces,

¹⁶ Se puede ampliar esta información en *Encyclopaedia of Library and Information Science*. Allen Kent, Harold Lancour and Jay G. Daily (eds.). New York: Marcel Dekker, 1978. Vol. 25.

recensiones de carácter oral en radio y televisión. La mayor parte de las recensiones ofrecen juicios favorables y poco objetivos acerca de las obras, aproximadamente esto ocurre en un 70% de los casos.

Un problema que con frecuencia se detecta en las publicaciones especializadas en recensiones afecta a la objetividad crítica de los autores que las realizan y, asimismo, en la responsabilidad de los editores de estas publicaciones, por ello algunas personas no firman los trabajos sobre los documentos recensionados y muchos editores se excusan de compartir las opiniones de sus colaboradores.

No deben confundirse las recensiones con las reseñas, estas últimas describen mínimamente las obras con un brevísimo resumen, como el boletín titulado *Reseñas* que en 1994 comenzó a elaborar la «Bibliolibrería»¹⁷ de la Biblioteca Nacional. Otra publicación muy interesante en los Estados Unidos es *American Reference Book Annual* (ARBA) preparada por más de 320 especialistas. Las apreciaciones tienden a ser lo más objetivas posible lo que no es óbice para que algunos críticos se dejen llevar por manifiestas simpatías/antipatías o intereses de otro tipo.

Podemos encontrar recensiones:

– En revistas científicas como: *Boletín de la ANABAD*, *Revista Española de Documentación Científica*, *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, *Cuadernos de la ADAB*. En *Educación y Biblioteca* abundan más las reseñas.

– En periódicos como la sección de revisiones de *The New York Times*, secciones literarias de *ABC*, *El Mundo*,...

Hay algunas publicaciones especializadas primordialmente en este tipo de información, tal es el caso de *Saturday Reviews*.

– En revistas y boletines de asociaciones bibliográficas como la *American Library Association* (ALA) que en 1905 comenzó editando la primera publicación estadounidense denominada *Booklist*, dedicada a las revisiones de libros, aunque de forma prioritaria destinada al público que compra.

Aspectos textuales formales

– Óptima organización del conocimiento. Las obras de referencia deben ser sumamente sistemáticas, deben tener cuantos más apartados mejor, el conocimiento debe estar lo más acotado y encorsetado posible en muchas entradas y

¹⁷ Librería formada por un grupo de libreros a los que se concede, mediante concurso público, un local en el mismo edificio y que venden aquí sus ejemplares al mismo precio que en otros establecimientos.

en capítulos cortos que faciliten la consulta esporádica. Manuales como el de Otlet se adaptan a esta exigencia.

- Claridad. Las obras de referencia deben estar desprovistas de retórica y han de evitar, en lo posible, los textos de carácter especulativo.
- Layout o distribución formal de elementos comunes que, entre otras funciones, contribuye a facilitar la lectura de una obra: tipo de letra, cuerpo de la letra, encabezamientos, márgenes, paginación,...

Aspectos materiales

- Soporte: papel, disco compacto, disquete, microforma,... El soporte debe ser lo más resistente posible al paso del tiempo. Las obras de referencia, debido a su uso frecuente, se deterioran más que el resto.
- Si el soporte consiste en papel, la encuadernación al menos debe presentar los cuadernillos cosidos, la calidad de impresión ofrecerá un buen entintado, el papel no debe producir reflejos y molestar a los ojos,... Es lamentable, por ejemplo, en este sentido, que la séptima edición del manual de William Armstrong Katz *Introduction to Reference Work* (1997), que está muy actualizada en cuanto a contenidos, tenga una calidad ecdótica muy inferior a la anterior.

Aspectos contextuales

- Relación calidad/precio de la obra. Hay que procurar que la colección sea lo más rentable posible, pero no sólo en cuanto a beneficios económicos sino también en lo que se refiere al número de consultas realizadas, por este motivo se establecerán las comparaciones y estadísticas que se consideren más oportunas.
- Si se trata de centros docentes habrá que conocer, al menos, los programas de estudios y mantener un estrecho contacto con el profesorado. Si se trata de bibliotecas de barrio, habrá que ponerse en contacto con instituciones culturales cercanas y realizar un mínimo estudio del nivel cultural general del vecindario.
- Aunque lo aconsejable sea la centralización, sin embargo, las bibliotecas universitarias que tengan dispersas sus colecciones deben evitar duplicar los mismos documentos, al menos siempre que los recintos bibliotecarios se encuentren próximos. Por este motivo resulta fundamental que de manera periódica (al menos una vez por mes) se divulguen boletines de últimas adquisiciones entre los referencistas y entre la gente más vinculada con regularidad a los servicios de referencia.

Fuentes para la selección

La información se puede obtener tanto de fuentes primarias como secundarias, pero en este segundo caso es preciso comprobar si los datos que se reciben de manera indirecta son ciertos. Algunas veces conseguir un documento del que se tiene noticia es una tarea que se complica por no estar contemplado de forma correcta en la fuente de consulta. No es honesto describir obras que no se hayan tenido entre las manos.

Para realizar la selección de obras se partirá de las fuentes de conocimiento: memoria, experiencias personales o recuerdo de estudios previos realizados.

A continuación se utilizarán fuentes de información de carácter relacional o bien documental. Veamos de modo muy sucinto las más conocidas¹⁸.

Relacionales: («*walking bibliographies*»): conversaciones de colegas, información volante en congresos, seminarios, presentaciones de libros, conferencias, programas de televisión o radio, consultas en librerías, consultas a referencistas,...

Documentales: Obras de Consulta¹⁹:

Anuarios: *El País*, *Crónica del siglo XX*, *Yearbook of international organizations*.

Atlas: *The Times*, *Atlas mundial y de España* de la desaparecida editorial Aguilar.

Diccionarios: el clásico *de uso* de María Moliner, superado ya, una vez vencidos ciertos prejuicios, por el de la Real Academia Española (ambos también en CD-ROM)²⁰. El primero de ellos puede trabajar de modo interactivo con procesadores de textos, el *ideológico* (sólo en parte) de Julio Casares o el interesante *Diccionario de Bibliología y ciencias afines* de José Martínez de Sousa para los documentalistas.

¹⁸ Es frecuente ver inmiscuidas, entre monografías y artículos, listas que podemos denominar *de últimos auxilios* como la que aquí expongo. Milagros del Corral en la conferencia citada anteriormente (p. 19) sugiere la obra de D. Thomas, A. T. Hinckley y E. R. Eisenbach. *The effective reference librarian*. New York: Academic Press, 1981.

¹⁹ Dejo para mejor ocasión una ordenación de las fuentes más acorde con las técnicas de búsqueda de información como me ha sugerido Mercedes Dexeus, a quien agradezco la revisión de este trabajo. Las referencias van sin apenas comentarios puesto que se pueden encontrar anotadas en mi libro *Fuentes de información general* (Gijón: Trea, 1996).

²⁰ Si se realiza un análisis comparativo no cabe duda de que el *Diccionario* de la R.A.E. es el mejor en el momento actual a pesar del ambiguo estudio de Jaime de Yraolagoitia al decir que «El mejor diccionario está todavía por llegar. Combina el contenido del María Moliner con la interfaz y potencia del DRAE». Cf. *PCWORLD*, nº 126, (noviembre), 1996, p. 316.

Directorios: Quién es Quién en Información y Documentación, Quién es Quién en España, DICODEI, Duns and Badstreet, Spain: a directory sourcebook, Eusidic, World guide to libraries, Guía de teléfonos, The world of learning.

Enciclopedias: Britannica (la mejor en general) en papel o CD-ROM, Espasa (óptima para asuntos históricos), Treccani (buena para Bellas Artes), La Pléyade con unos cuadros sinópticos magníficos; Durvan y Grolier, ambas en CD-ROM.

Estadísticas: International statistical yearbook (proveedor en España: la librería Mundi Prensa), Libro Guinness de records. Para información retrospectiva el Diccionario estadístico gráfico de Madoz.

Guías para la formación de colecciones:

D'ALÓS MONER, Adela et al. *Obres de referència per a biblioteques públiques*. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament de Cultura, 1990.

BEAUDIQUEZ, Marcelle. *Ouvrages de référence pour les bibliothèques publiques: repertoire bibliographique*. París: Éditions du Cercle de la Librairie, 1986.

BIBLIOGRAFÍA básica para bibliotecas infantiles y juveniles. Madrid: Dirección General del Libro y Bibliotecas, 1989.

BOOKS for college libraries: a core collection of 50.000 titles. Chicago: ALA, 1988.

BOOKS for public libraries. Chicago: ALA, 1981.

CANTÍN LUNA, Inmaculada, CANTÍN LUNA, Matilde y ORERA ORERA, Luisa. *Catálogo de obras de referencia...* Zaragoza: Universidad, 1996.

¿Qué LIBROS han de leer los niños?. Barcelona: Publicaciones de Rosa Sensat, 1980.

MARTÍN VEGA, Arturo. *Guía de referencia. Bibliografía*. Madrid: el autor, 1994.

PARMEGIONI, Claude-Anne (dir.). *Liures et bibliothèques pour enfants: guide de formation*. París: Éditions du Cercle de la Librairie, 1985.

RESTREPO, Fabio (ed.). *Spanish language books for public libraries*. Chicago: ALA, 1986.

Manuales y tratados de carácter general: conviene tener a mano, entre otros muchos, los de Katz. Introduction to reference work, Martín Vega. Fuentes de información general, o el clásico tratado de Paul Otlet. Traité de Documentation: le livre sur le livre.

Bases y bancos de datos de entidades como NTIS, VINITI, EAGLE, etc. que gestionan el control y la difusión de la literatura gris.

Ensayos y artículos del tipo «estado de la cuestión» («state of the art»), v.g. Richard A. Gray. *A guide to book review citations*. Columbus, (Ohio): Ohio State University Press, 1968.

Especial importancia cobran las publicaciones del tipo *Advances in...*, *Progress in...*, que son uno de los mejores indicios para ver por dónde camina la investigación y, sobre todo, para no ponernos a realizar un trabajo que quizá haya comenzado ya a realizar otro bibliógrafo.

REPERTORIOS:

Bibliografías de Bibliografías de autores españoles e hispanistas

Raymond Foulché-Delbosc y Louis Barrau Dihigo publicaron en Nueva York el *Manuel de l'hispanisant*, José Simón Díaz el tomo II de la *Bibliografía de la literatura hispánica*, Pedro Sáinz Rodríguez dirigió la inacabada *Biblioteca bibliográfica hispánica* que sacó 6 volúmenes. Agustín Millares Carlo escribió con recursos muy limitados (a juzgar por algunas erratas impensables en este autor) un ejemplar *Pronuario de Bibliografía general* (Caracas: Universidad Andrés Bello, 1973).

De extranjeros

ARNIM, Max. *Internationale Personalbibliographie*. 2ª ed. Leipzig; Stuttgart: Hiersemann, 1944-50. 3 vols.

BESTERMAN, Theodore. *A world bibliography of bibliographies*. 4ª ed. Lausanne: Societas Bibliographica, 1965. Aunque sea hoy una obra poco práctica, como algunas más de esta breve lista, es digna de recordar.

BIBLIOGRAPHIC Index: a cumulative bibliography of bibliographies. New York: H. W. Wilson, 1938-. Semestral en abril y agosto. orden por materias, no tiene índices. Hoy también en CD-ROM.

BIBLIOGRAPHISCHE Berichte. Franckfurt: Klostermann, 1959-.

BOHATTA, Hanns, HODES, Franz, FUNKE, Walter. *Internationale Bibliographie der Bibliographien*. Frankfurt: Klostermann, 1950.

CHENEY, Frances Neel and WILLIAMS, Wiley J. *Fundamental reference sources*. Chicago: A.L.A., 1980.

LEA, Peter W. with DAY, Alan (eds.). *Reference Sources Handbook*. 4ª ed. London: Library Association, 1996. 1ª ed. en 1980 con el título *Printed reference material*.

MALCLÈS, Louise-Noëlle. *Les sources du travail bibliographique*. Genève: E. Droz; Lille: Girard, 1950-58. 2ª ed. Genève: Droz, 1966.

MARTINUCCI, Andrea. *Guida alla bibliografia internazionale*. Milano: Bibliografica, 1994.

SHEEHY, Eugene P. (ed.) *Guide to reference books*. 9ª ed. Colaboran Alice Bertha Kroeger, Isadore Gilbert Mudge y Constance M. Winchell. Chicago: American Library Association, 1976. Con revisiones periódicas a partir de 1980.

TOOMEY, Alice F. *A world bibliography of bibliographies, 1964-1974: A list of works represented by Library of Congress printed catalog cards; a decennial supplement to...*. Totowa, N. J.: Rowman & Littlefield, 1977.

TOTOK, Wilhelm and WEITZEL, Rof. *Manuale internazionale di Bibliografia*. Milano : Editrize Bibliografica, 1979-83.

WALFORD, A. J. *Guide to reference material*. 3ª ed. London: The Library Association, 1973-77. Sigue renovándose. Recoge obras más recientes que las de Sheehy pero sus descripciones bibliográficas son menos fiables.

Bibliografías nacionales oficiales de carácter general:

Bibliografía española, British National Bibliography, Bibliographie Nationale Française,...

Bibliografías nacionales comerciales de carácter general:

ISBN libros en venta, Global Books in Print, BookFind-CD 1993-95 (editado en Twickenkam, USA, contiene unos 2 millones de referencias), *Catálogo dei libri in commercio, Les livres disponibles,...*

Publicaciones periódicas de referencias anotadas como:

BULLETIN of Bibliography. Boston: F. W. Faxon; Westport, Connecticut London England: Meckler, 1987- .

Choice. Chicago: ALA, 1964- . Revista mensual que evalúa un considerable número de títulos, al menos 500 por año de obras de referencia.

Library Journal. New York: R.R. Bowker Company, 1876- . Quincenal con unos 450 artículos de obras de referencia por año. Firman sus artículos bibliotecarios y profesores.

Wilson Library Bulletin. New York: The Wilson Company, 1914- . Dedicada a obras de referencia actuales. Durante mucho tiempo James Retting, bibliotecario referencista de la Universidad de Illinois, ha descrito, evaluado, seleccionado y recomendado la adquisición de las obras más importantes.

Bibliografías de publicaciones periódicas:

Los directorios/repertorios por excelencia son *Ulrich's, Serials* y, en menor medida, *Willing's,...* . Conviene, asimismo, echar un vistazo a la obra de A. Bethery Loree. *Les periodiques: guide à l'intention des bibliothèques publiques*. Paris: Éditions du Cercle de la Librairie, 1985.

Bibliografías de artículos de publicaciones periódicas:

Boletines de índices o boletines bibliográficos (*Current Contents, Índice Español de Ciencias Sociales e Índice Español de Ciencia y Tecnología*) y boletines de resúmenes (*Chemical Abstracts, Excerpta Medica,...*).

Otras fuentes:

Desideratas de los usuarios.

Catálogos

Catálogos colectivos en red o impresos: Online Computer Library Center (OCLC), National Union Catalog (hoy volcado en la base de datos Bibliofile), Rebiun, Catálogo Colectivo de Incunables,...

Catálogos de bibliotecas: de la Biblioteca Nacional, de fondos especializados públicos y privados, catálogos de otras bibliotecas: universitarias, públicas (los de estas son los menos importantes).

Catálogos comerciales de editores y libreros: catálogos de subastas (el clásico por excelencia es el editado por Dawson) catálogos de libros disponibles, catálogos históricos de libreros y bibliófilos importantes como Palau (que, a su vez, tomó como ejemplo para su colección y catálogo el catálogo comercial de la librería García Rico²¹), catálogos periódicos de editoriales, catálogos de libreros de viejo, preanuncios editoriales, críticas de nuevas apariciones, anuncios,...

Recursos de soportes no librarios

Para CD-ROM

– *The CD-ROM directory: with multimedia CD's*. London: TFPL, 1992.

– *CD-ROMs in print*. London: Meckler, 1993.

²¹ *Biblioteca hispánica. Catálogo de libros españoles o relativos a España antiguos y modernos*. Madrid: Librería García Rico, 1916. Me cuenta Andrés Ortega del Álamo, dueño de la librería Bonaire de Valencia, que Palau trató de ir adquiriendo libros tomando como guía la obra de Rico pero comenzando de final a principio de su catálogo para evitar la competencia. Al llegar hacia la mitad de las referencias, sus pretensiones, como es evidente, resultaron mucho más costosas.

- *Directory of portable databases*. Editado por Gale/Cuadra. Al igual que los anteriores, se actualiza irregularmente.
- David J. Wenier and Michael Atkinson (eds.). *The video source book*. Detroit: Gale, 1979.

Para acceso en línea

- Eric Braun. *The Internet directory*. New York: Fawcett Columbine, 1994.
- James L. Hall. *Online bibliographic databases*. 4ª ed. London: Aslib, 1986.
- *Dialog database catalogue*. Palo Alto (California). Dialog Information Services, 1993.

Directory of on-line databases. Santa Monica, (California): Cuadra Associates (más tarde Gale/Cuadra), 1979- .

- *Catálogo de servicios españoles de información electrónica ASCII*. 6ª ed. Madrid: Fundación para el Fomento de la Información Automatizada, 1991.

La editorial McGraw-Hill publica unas *Yellow Pages* para moverse en Internet (ha salido la tercera edición) que pueden ahorrar mucho tiempo y dinero a los neófitos aunque, cuando salen a la venta, su información esté algo atrasada.

Bibliografías comerciales especiales de bases de datos: catálogos de Logitec, Lua, Paradox,...

Para las fuentes, selección y adquisición de material no impreso, conviene consultar la obra de Richard Fothergill y Ian Butchart. *Materiales no librarios en las bibliotecas. Guía práctica* (Madrid; Salamanca: Fundación Germán Sánchez Ruipérez; Madrid: Pirámide, 1992), especialmente los epígrafes 4.4. «Fuentes impresas», 4.5 «Preselección y adquisición» y 4.6 «Razones para la selección o el rechazo de materiales» (p. 239-267).

La selección negativa²²

La selección negativa o excluyente es una operación positiva.

A este tipo de actividad también se le denomina expurgo y últimamente se utiliza, asimismo, el término inglés weeding, pero no hay que confundir expurgo con descarte. Expurgar significa seleccionar para guardar o destruir; el descarte es seleccionar únicamente para tirar o deshacerse de documentos.

²² Resulta muy provechoso el artículo de Concepció Carreras. El valor del expurgo. *Educación y Biblioteca*, 50, 1994, p. 38-39.

El valor de una colección resulta más de la calidad que de la cantidad de documentos que posea, y para mantener la calidad es necesario realizar periódicamente una depuración de los fondos. Es preciso retirar de la colección el material obsoleto y reemplazarlo por documentos de interés y de actualidad.

Las colecciones de referencia de poca magnitud son más propicias a expurgos de manera más frecuente, pero cuando la colección resulta de cierta magnitud estos son más difíciles de controlar y se realizan con mayor tardanza. Además existe la costumbre de conservar algunos documentos irremplazables, aunque sean viejos y estén desfasados, para mostrar lo más completa posible la colección.

Cada centro tiene unos criterios de expurgo de acuerdo con el tipo de usuarios, necesidades del centro, etc, pero hay unos principios que deben ser comunes para todos como son los siguientes:

- Las obras que se renueven periódicamente, en general cada año, como, por ejemplo, un anuario, deben reemplazarse por las últimas ediciones.
- Las obras escasamente consultadas tienen asimismo que retirarse. Hay que tener muy en cuenta sobre todo los textos en idiomas extranjeros que no sean alemán, francés o inglés.
- El material de papel que aparezca actualizada en soporte automatizado también debe eliminarse para ahorrar espacio. J. A. Urquhart, en la obra *Adquisitions and relegation*, aconseja a los centros que en el momento de la adquisición de documentos señalen aquellos que en un futuro próximo pueden ser objeto de expurgo como, por ejemplo, el material efímero, enciclopedias que se vayan a editar en CD-ROM,...
- No todos los tipos de documentos de referencia se ajustan a estos principios generales. Además de las consideraciones anteriores se recomienda seguir las pautas siguientes:
 - Almanagues, anuarios y manuales. Se deben adquirir las ediciones nuevas, nunca comprar reimpresiones, pues suponen un gasto inútil. No obstante, conviene conservar las ediciones antiguas al menos cinco años.
 - Enciclopedias. Se deben conservar las ediciones antiguas, pero también se deben adquirir nuevas ediciones cada cinco años, o bien completarlas con los apéndices que en ocasiones salen cada año para actualizar o ampliar datos.
 - Diccionarios. Jamás se deben adquirir versiones abreviadas. Los diccionarios rara vez están actualizados; por ello se deben conservar el mayor tiempo posible. Los diccionarios de siglos anteriores nunca pasan de moda y son reflejo del lenguaje empleado en esas épocas. No siempre los diccionarios preparados por instituciones oficiales como las Academias de la Lengua son necesariamente lo mejores. En su momento, por ejemplo, el de María Moliner superó al de la R.A.E.

- Fuentes biográficas. Entre ellas los directorios, al igual que los anuarios, hay que actualizarlos con la mayor brevedad posible, principalmente los que son de cobertura nacional y susceptibles de constantes cambios como es el directorio de *Altos Cargos de la Administración*.
- Fuentes estadísticas. Deberán renovarse oportunamente de acuerdo con la aparición de novedades, pero también se deben conservar los documentos viejos al menos durante 5 años.
- Fuentes geográficas. Los atlas, aunque son documentos más económicos en relación con otros, se pueden descartar después de haber pasado entre 5 y 10 años, salvo que tengan gran calidad y sirvan como atlas históricos.
- Repertorios con información retrospectiva y catálogos impresos de reconocido prestigio. No debemos de desprendernos nunca de ellos. Su información puede resultar muy provechosa en el futuro.
- Documentos en CD-ROM. A menudo mediante contratos de suscripción las casas comerciales cambian los discos anteriores por otros actualizados. En ocasiones es preciso devolver los discos antiguos para poder obtener los nuevos.

La renovación de las obras en buena parte depende del presupuesto que haya para poder comprar documentos. Si el presupuesto es grande y el material es barato, este material debe reemplazarse todos los años, en caso contrario hay que recurrir a la opinión del referencista.

En general, las obras con periodicidad anual, si el presupuesto es escaso, se deben comprar cada dos años y ello dependiendo de su importancia. Si el presupuesto es demasiado escaso el referencista debe encontrar obras más baratas que ofrezcan una información similar o suplir esos textos con otros que también traten los mismos temas, por ejemplo el volumen anual de una enciclopedia actualizada puede excluir de la compra otros anuarios.

Después de haber realizado el expurgo se plantea la necesidad de ubicar el material retirado en algún otro lugar. Las posibilidades que se presentan son tres: almacenarlo, venderlo o canjearlo. En cualquier caso, todo documento retirado de la consulta pública debe llevar el nombre de la institución que lo haya descartado.

La adquisición de obras

Según la norma española PNE-50-113/3a, la adquisición de documentos es «la operación que permite aumentar y poner al día los fondos de una biblioteca o de un centro de documentación en función de sus objetivos»²³.

²³ Cfr. *Revista Española de Documentación Científica*, 12, 3, 1989, p. 329.

Hay diversas maneras de entender el proceso de adquisición. Para unos consiste en una cuestión meramente técnica²⁴ o de encargo que podría realizar cualquier operario del centro, mientras que para otros, y en un sentido mucho más amplio, es una actividad intelectual derivada de la selección de documentos, que implica, asimismo, una tarea de elección de proveedores en cuanto a suministro de documentos mediante diversos procedimientos de adquisición, como más adelante se verá.

La adquisición de documentos implica una relación de obligaciones que Stephen Ford indica en su estupendo libro *The acquisition of library materials*²⁵ y que consisten en:

- Tener oportunamente sistematizadas las principales herramientas de trabajo como guías de material de referencia, bibliografías comerciales de editores, libreros, distribuidores, libreros de viejo, subastas,...
- Realizar búsquedas bibliográficas.
- Localizar productos agotados.
- Elegir y seleccionar a los proveedores antes de formalizar un pedido.
- Enviar los pedidos a los proveedores.
- Atender la recepción de paquetes de nuevos documentos.
- Supervisar las suscripciones y «standing orders» (autorizaciones a proveedores para que suministren documentos de aparición indefinida, v.g. anuarios, durante un período cerrado).

Los tipos de adquisición

Toda adquisición supone un gasto, una contraprestación o un compromiso. El mero hecho de recibir un regalo, en circunstancias normales, incita a quien lo recibe a tener un gesto de agradecimiento.

En términos económicos podemos clasificar las adquisiciones en gratuitas y costosas.

Son adquisiciones sin gastos de dinero las siguientes:

- *El depósito obligatorio o depósito legal.* Según Jean Lunn, el depósito legal puede definirse como la exigencia, impuesta por la ley, de depositar en una o varias agencias especificadas, ejemplares de las publicaciones de todo tipo,

²⁴ Cfr. David Spiller. *Book selection. Principles and practice.* London: Library Association Publishing, 1991.

²⁵ Chicago: American Library Association, 1973.

reproducidas en cualquier soporte, por cualquier procedimiento para la distribución pública, alquiler o venta²⁶.

El número de depósito legal debe ir indicado en el dorso o verso de la portada y sirve, entre otras cosas, para controlar las ediciones que aparecen cada año en un determinado lugar y, en consecuencia, en un determinado país. Es este sentido, es la mejor medida para conseguir el tantas veces pretendido control bibliográfico universal.

Son objeto de depósito legal todas las publicaciones con excepción de los impresos comerciales que no contengan valor artístico, los impresos de oficina, las publicaciones de difusión interna realizadas por instituciones religiosas, los sellos de correos y las tarjetas de carácter social: invitaciones de boda y bautizos, esquelas, tarjetas de visita y documentos similares.

- *Donación*. Es la cesión gratuita de un documento o conjunto de documentos a un organismo, que implica, a veces, ciertas obligaciones para el organismo beneficiado estipuladas mediante un contrato o acuerdo escrito. Por este motivo el organismo receptor debe estudiar detenidamente las cláusulas y decidir si acepta o rechaza la donación.

Las donaciones se consiguen de diversos modos:

- Autores o propietarios particulares que voluntariamente entregan sus fondos.
- Interesados que solicitan el suministro gratuito a determinadas editoriales. Las publicaciones oficiales debieran ser siempre gratuitas para los profesores cuando estas tengan una finalidad claramente docente.
- Instituciones privadas que desaparecen y ofrecen su colección a otras.
- Instituciones públicas que desaparecen o pasan a cumplir otras funciones y entregan su fondo antiguo, v.g. la colección de una Escuela a una Facultad.
- Instituciones públicas o privadas (v.g. fundaciones) que periódicamente envían sus publicaciones, v.g. el *Boletín de estadísticas laborales* que edita el Instituto Nacional de Estadística o la revista *RedIris* de FUINCA.

Aunque los materiales recibidos por medio de una donación no interesen no hay que tirarlos, es posible que puedan ser útiles a otros centros. En cualquier caso, siempre que se admita una donación es preciso hacer un expurgo y comunicarlo al donante antes de registrar los documentos.

²⁶ Cfr. *Guidelines for legal deposit legislation*. París: UNESCO, 1981, III, 36 p. PGI [General Information Programme] and UNISIST PGI-81/WS/23.

Después de haber recibido el material librario es muy importante, al menos por educación, mostrar un gesto de agradecimiento al donante. Esta es una fase que jamás debe olvidarse.

- *Intercambio o canje*. Es la adquisición resultante del acuerdo entre organizaciones para suministrarse documentos mutuamente. No es un procedimiento de adquisición completamente gratuito puesto que implica una contraprestación, de hecho la norma española PNE 50-113/3a relativa al «Vocabulario de Documentación e Información» no recoge este sistema entre los sistemas de gratuidad, pero lo que sí es cierto es que este sistema no precisa un desembolso de dinero. Algunos autores dan el calificativo de «semigratuito» a este modelo de adquisición.

Se intercambian documentos en los siguientes casos:

- Cuando al menos existan dos ejemplares de la misma obra en un centro.
- Cuando el documento canjeado resulte inútil al centro que lo entrega.
- Cuando el organismo que entrega un documento lo produce o edita él mismo.

Las obras de consulta o referencia rara vez se suelen canjear por su elevado coste, de no ser que sean documentos baratos o que los mismos productos se hayan sustituido por soportes más avanzados, v.g. es corriente ver cómo las bibliotecas especializadas en temas médicos se están desprendiendo del *Index Medicus* en papel reemplazándolo por soportes digitales.

En general sólo se suele comprar un ejemplar de obras de referencia, además su tipo de organización hace que sean propicias para consultas esporádicas, ello hace que no sean prestables. No obstante, los referencistas deben mostrar cierta transigencia y prestarlas excepcionalmente en fines de semana o en el supuesto caso de que estuvieran repetidas²⁷.

– *Adquisiciones mediante pago*

La compra es el procedimiento más usual para incrementar y actualizar la colección de una biblioteca o centro documental.

Las adquisiciones de documentos mediante el sistema de compra se pueden llevar a efecto de dos maneras:

- *Pedidos en firme*. Son las órdenes que se cursan a los proveedores indicándoles las referencias de las obras que se desea adquirir.

²⁷ Algunas entidades han sacado versiones reducidas de obras de mayor envergadura con fines evidentemente comerciales, tal es el caso de Library Association que ha publicado una *Concise guide to reference material* de la obra de Walford, probablemente con el objeto de venderla a bibliotecas con escasos recursos y a particulares.

- *Libros a examen.* Es la presentación de las últimas novedades que editores y libreros envían a los centros, reservándose estos el derecho de adquirir o rechazar los ejemplares presentados. Es un procedimiento muy ágil para la adquisición porque el referencista examina directamente las obras y decide rápidamente si son de su interés o no, sin tener que perder tiempo en informarse mediante otras fuentes indirectas.

Los pedidos en firme se pueden realizar de dos modos: directa e indirectamente.

Compra directa es el pedido que directamente se realiza al proveedor o productor del documento. Este procedimiento es muy rápido pero exige un mayor trabajo en cuanto a la gestión del presupuesto y a los pedidos. Se pueden incluir en este apartado las adquisiciones retrospectivas para completar colecciones pequeñas.

La compra indirecta es la que se organiza por medio de un librero u organismo que actúa como un intermediario, y que se encarga de las operaciones de gestión y financiación. Este procedimiento es adecuado para realizar compras frecuentes o que supongan un elevado número de documentos para adquirir como, por ejemplo, publicaciones periódicas. Las ventajas de este sistema son ahorro de tiempo y de trabajo, pero resulta algo más caro.

Las modalidades de adquisición indirecta son:

- *Suscripción.* Es el acuerdo para el suministro regular de una publicación seriada durante un período determinado, generalmente mediante el pago de una cantidad fijada de antemano.

El pago de los documentos suscritos puede hacerse de una vez (anualmente) o a medida que vayan llegando al centro.

Las suscripciones, en general, se realizan con publicaciones periódicas como, por ejemplo, el *Boletín Oficial del Estado*, pero también con obras de referencia como estadísticas internacionales.

- *Starding order.* Es una especie de suscripción que consiste en la orden cursada a un proveedor autorizándole a buscar y obtener sistemáticamente documentos para un cliente durante un período determinado. El starding order o «pedido permanente» supone o implica el compromiso de recibir una obra que continúa publicándose de manera indefinida.
- *Blanket order.* Consiste en la compra de documentos que se realiza a una editorial sobre un determinado tema. Por ejemplo, la biblioteca de la Universidad Carlos III de Madrid tiene un compromiso de esta clase con la editorial Cívitas que provee y renueva todos los códigos de legislación que van apareciendo.

Los proveedores

Son los recursos para la obtención de los materiales. Hay diversas clases de proveedores:

- Según la procedencia: nacionales, extranjeros e internacionales. Los proveedores nacionales, en teoría, son los que menos tardan en conseguir los documentos, al menos en las ciudades más importantes de España, pero esta diferencia se está aminorando en el sentido de que los pedidos cada vez más se realizan de manera automatizada a través de redes de información internacional como Internet²⁸ (la mayor de todas), y se sirven en pocos días e, incluso, muchos documentos originales digitalizados se pueden recuperar al momento mediante el sistema FTP (File Transfer Protocol) o transmisión de ficheros de ordenador en línea.

Por regla general la espera de documentos librarios del extranjero suele oscilar entre un mes y/o cuatro días.

Hay grandes centros proveedores como Uncover de Blackwell que ofrecen unos servicios muy rápidos pero se debe tener en cuenta que una dependencia en exclusiva puede acarrear efectos perjudiciales porque:

- * Los encargos acaban pagándolos los usuarios.
 - * Se tiene a establecer un sistema de monopolio latente que puede encarecer los servicios o retardar el suministro a voluntad del proveedor.
 - * Se restringen otras posibilidades de adquisición.
 - * Se limita el acceso a textos presumiblemente interesantes pero no escritos en lengua inglesa.
- Según la función que cumplan en la cadena de producción y comercio del libro (básicamente esta cadena la constituyen editor, distribuidor y librero): proveedores editoriales, proveedores distribuidores, agencias suscriptoras e importadores de libros (que a veces coinciden con los libreros).
 - Según las materias de los documentos que son objeto de mercado: proveedores generales y proveedores especializados, v.g. la librería Fuentetaja de Madrid para temas de ciencias sociales, Delsa, Espasa Calpe Librería, Lines Chiel, Asuri, Carroggio, Oceana de Nueva York para obras de referencia,...

²⁸ Para un conocimiento básico del entorno Internet, véase el conciso artículo de R. Martínez de Madariaga y D. Arroyo Fernández. Aproximación a Internet y su impacto en las bibliotecas y servicios de información. *Revista Española de Documentación Científica*, 17, 3, 1994, pp. 277-289.

Análisis y selección de proveedores.

Antes de realizar cualquier pedido es preceptivo seleccionar el proveedor ideal. Es conveniente tener una lista de proveedores cuanto más amplia mejor. Para elegir un proveedor hay que partir de una perspectiva plural y no exclusivista.

La elección debe tener en cuenta dos tipos de consideraciones: valores de tipo cualitativo y valores de tipo cuantitativo.

Las variables que afectan a los aspectos cualitativos de los proveedores son, entre otras:

- Capacidad de atender a los pedidos.
- Rapidez en el servicio.

Las variables que afectan a los aspectos cuantitativos de los proveedores son principalmente:

- Competitividad para ofrecer los mismos productos a precios más bajos: tipos de descuentos sobre los precios de catálogo, exención de gastos de envío,...
- Capacidad de espera por parte del proveedor para el cobro de las facturas, sobre todo a los centros oficiales.
- Capacidad para admitir cancelaciones de pedidos en firme.

El proceso de adquisiciones

En la actualidad la mayor parte de los centros que conservan colecciones grandes realizan los trámites de los procesos de adquisición de documentos de manera automatizada.

La adquisición está fomentada por una desiderata, la recomendación de un especialista o a iniciativa del referencista.

Cotejo bibliográfico

Una vez decidida la adquisición de un documento, el primer paso que hay que dar es comprobar en el catálogo del centro si previamente existe ya ese documento con objeto de evitar duplicaciones. El operario de realizar esta tarea puede comprobar sencillamente en cuestión de segundos esta información si posee en su mesa un terminal del catálogo automatizado correspondiente (OPAC: Online Public Access Catalog).

Elaboración del pedido

Si el documento no existe en el centro, se pasa a elaborar el pedido.

En primer lugar hay que elegir al proveedor de acuerdo con las características de idoneidad que anteriormente se han señalado.

Luego se pasa a la llamada *precatalogación*. Precatalogar es introducir en el ordenador, o en la cédula o ficha de cartón taladrada si el proceso es manual, los datos mínimos del documento para su perfecta identificación (título, autor, editorial, año y número internacional de identificación).

En cada registro debe figurar, además, la fecha de pedido, la fecha prevista de recepción del material y el año del presupuesto en que se carga el pedido. A cada registro se le asigna un número identificador. Mediante este número identificador se puede verificar y generar en cualquier momento la información necesaria para casos posteriores.

Envío del pedido a los proveedores

Diariamente los pedidos se editan por duplicado. Una de las copias se envía al proveedor mediante carta, fax u otro medio acordado. La otra copia se archiva en el fichero-mueble por orden alfabético de proveedores, y en cada proveedor los pedidos se ordenan por fecha o número de pedido.

En el caso de centros docentes, es conveniente tener la misma información en otro fichero manual en el que las cédulas queden ordenadas por áreas de estudio y en el que se archiven los pedidos por materias, independientemente de que también figuren todos los pedidos en el fichero del ordenador.

Recibo de documentos

Cuando los documentos llegan al centro petionario lo primero que debe hacerse inmediatamente después de desempaquetarlos es comprobar que se recibe el material pedido. Para ello es preciso cotejar el material e irlo punteando en la relación de documentos que indique la factura.

A continuación se registran los documentos en el fichero automatizado, pero también es conveniente utilizar un libro de registro de entrada numerado.

Cada documento se debe poder identificar mediante un número de acceso y cada registro debe llevar, además de los datos bibliográficos, información relativa a la fecha de entrada, el proveedor, el número de factura, la moneda de pago y otras indicaciones como «obra pendiente de catalogación» (PC) o «excluida de préstamo» (NP).

El número asignado a cada documento debe figurar en la portada del libro o libros (ya que algunas obras se encuadernan en varios tomos o volúmenes, o tienen una continuidad indefinida). En los sistemas automatizados, este número de identificación es aconsejable que sea el mismo código de barras.

Las obras de referencia que se reciben mediante suscripción o mediante starding order, se registran otra vez en un fichero especial compuesto por tarjetas o fichas kárdex, lo mismo que las publicaciones seriadas. En dichas fichas se anota cada nuevo ejemplar de la misma obra. De esta manera se realiza un seguimiento cercano para saber en cualquier momento el estado de la serie y hacer, si es necesario, las reclamaciones oportunas. En este caso, el proveedor debe dar una contestación sobre el estado del pedido: obra agotada, en reimpresión o cualquier otra circunstancia que impida la adquisición.

Si no es posible conseguir una obra por algunos de estos motivos u otros, hay que cancelar el pedido en la base de datos o en el fichero manual e indicárselo a la persona interesada en la compra del documento.

Si no se obtiene una contestación del proveedor, pasado un tiempo prudencial, se debe cancelar el pedido.

Una vez registrado (dar un número) y recepcionado (identificar la obra con los datos antes señalados) el documento pasa al servicio de proceso técnico para su catalogación. Las obras de referencia se deben catalogar prioritariamente. Y tras esta operación el documento pasa definitivamente a formar parte de la colección y acceso público.

En la factura se debe hacer una diligencia con la fecha en que el documento se ha recibido, y después se remite a la sección de contabilidad y presupuesto del centro, con objeto de realizar los trámites para abonar el importe de la obra.

Evaluación de la colección de referencia²⁹.

Existe un principio básico, similar al dicho «burro grande, ande o no ande», que indica que cuanto mayor sea el número de volúmenes de una colección, mayores posibilidades de consulta ofrece. Desde siempre se ha tendido a evaluar las colecciones no por lo que son, o por el prestigio que hayan adquirido, sino por los servicios que pueden prestar a los usuarios.

Hay principalmente dos procedimientos para evaluar la operatividad de las colecciones (en nuestro caso, «colecciones de referencia»): los procedimientos de carácter cuantitativo y los de tipo cualitativo.

²⁹ Se puede ampliar este apartado con la obra de Frederick Wilfred Lancaster, *Evaluación de la biblioteca*. Trad. de la 2ª ed. ampliada (la primera es de 1988) en inglés *If you want evaluate your library...* realizada por Ramón Abad Hiraldo y Belén Altuna Esteibar, Madrid: ANABAD, 1996. Merece especial atención, en este caso, el capítulo II, titulado «Evaluación de la colección: fórmulas, juicio experto y empleo de bibliografías» (pp. 37-66).

Las técnicas de tipo cuantitativo aplican criterios estadísticos y realizan los estudios primordialmente mediante fórmulas o procedimientos matemáticos para estudiar la formación de las colecciones. Las técnicas de carácter cualitativo emplean valores subjetivos para orientar a los responsables del servicio de referencia acerca de la cantidad de títulos que se deben o se pueden adquirir.

Técnicas cuantitativas

Los estudios realizados han considerado las colecciones generales de los centros, no las colecciones de referencia en particular, pero las conclusiones obtenidas valen también para aplicar los mismos principios de investigación sobre estas últimas.

Algunos de los más conocidos estudiosos como Detweiler, han fijado el número idóneo de obras de acuerdo con el número de habitantes. Planteamiento, a mi modo de ver las cosas, en extremo simplista y, en cualquier caso, aproximativo.

McClelland, algo más preciso, propuso determinar la cantidad de ejemplares de acuerdo con tres variables fundamentales: número de potenciales usuarios interesados en determinados temas, grado de obsolescencia de los contenidos y precio de los libros.

El criterio anterior puede ser válido si se aplica a colecciones generales pero no resulta tan completo cuando se trata de los fondos de bibliotecas especializadas como, por ejemplo, el de una biblioteca universitaria donde hay que tener en cuenta otra serie de consideraciones, entre ellas: programas de estudios, número de alumnos, tendencias metodológicas del profesorado, etc.³⁰

Los métodos cuantitativos para fijar el tamaño de las colecciones están relacionados con la denominada tasa de crecimiento de la colección. La tasa de crecimiento se mide, en general, por años. Para poder evaluar una colección hay que observar si esta crece o no de manera continua.

The Association of College and Research Libraries (ACRL) ha recomendado un crecimiento anual alrededor del 5%. Este indicador resulta bastante relativo, entre otras razones porque dependerá en todo caso de la política de expurgo que se realice y por el tamaño de las diversas colecciones. Una colección pequeña y sin problemas de espacio necesita crecer con mayor rapidez que una grande y realizar tareas de expurgo prácticamente inapreciables. Por el contrario una colección consumada precisa realizar expurgos más firmes o no adquirir novedades que se solapen con ejemplares que ya se hayan adquirido anteriormente.

³⁰ La Association of College and Research Libraries publicó en 1989 bajo el patrocinio de la American Library Association (A.L.A. = Asociación Americana de Bibliotecarios) unas normas para evaluar la eficacia de las bibliotecas universitarias. El original se publicó en *College and Research Library News*, setiembre, 1989. Existe una traducción al castellano realizada por Ramón Abad Hiraldo y publicada en el *Boletín de la ANABAD*, XLIV, 3, 1994, pp. 193-222.

La evaluación de la colección es el paso previo para la evaluación del servicio de información. Todas las técnicas cuantitativas son fiables pero resultan incompletas porque se ha visto que el nivel de satisfacción de los usuarios a la hora de obtener información no depende exclusivamente de la estructura y volumen de las colecciones sino, además, de la capacidad intelectual y entrenamiento de los bibliotecarios. En este sentido, Wilfrid F. Lancaster ha propuesto realizar tareas de simulación, es decir, supuestos teóricos de búsquedas que valgan para determinar el grado de funcionalidad, en definitiva, del servicio.

Técnicas cualitativas

Según Lancaster, estos sistemas de evaluación son impresionistas y tienen una gran dosis de subjetividad. Los procedimientos más conocidos son dos: los informes de los expertos y las listas de obras elaboradas por organizaciones de reconocido prestigio.

El primero consiste en que una persona o un grupo de personas expertas en determinados temas, y si es posible, con conocimientos estadísticos, consulta el catálogo del centro, los préstamos, etc., y realiza el oportuno informe, indicando las necesidades o carencias de documentos si las hubiere. Este sistema, para algunos, no parece el más apropiado porque los especialistas pueden actuar motivados por preferencias individuales.

Las listas de obras elaboradas por organizaciones de prestigio se deben cotejar y contrastar con las adquisiciones realizadas o en vías de realización.

Si las listas son muy largas, conviene realizar un muestreo por materias para medir el posible desvío (si existiera) respecto de la colección. A título indicativo, una muestra de 300 títulos sirve para analizar la cobertura temática de la colección. Una muestra de 1000 títulos valdría para detectar qué documentos interesantes podrían faltar en la colección.

Las listas de mayor prestigio para la adquisición de obras de consulta o referencia son las que aparecen en publicaciones como *Booklist* o *American Reference Book Annual* (ARBA).

Un tipo especial de listas de obras son las guías de lectura, que son listas ordinariamente elaboradas por las bibliotecas con fines más humildes, en general para atender las necesidades de determinados sectores sociales: estudiantes de enseñanza media, ancianos, público poco aficionado a la lectura, etc.

A pesar de algunas defensoras de estos productos bibliográficos³¹, la utilidad de estas guías se ha cuestionado, pero no cabe la menor duda de que su operatividad

³¹ No hay que olvidar la gran labor de Aurora Díaz-Plaja en las bibliotecas Josep Maria Folch i Torres y en la biblioteca de Santa Creu, así como su obra *Les guies de lectura*. Barcelona: Escola de Bibliotecàries de la Generalitat de Catalunya, 1938.

dependerá en buena parte del posible intercambio de guías entre unas bibliotecas y otras.

Las guías de lectura casi siempre tratan temas especializados y se suelen confeccionar por la aparición de algunos de los siguientes motivos³²:

- a) Una efeméride: muerte de una persona importante, concesión de un premio nobel, centenario de nacimiento o muerte de un escritor o científico famoso, etc.
- b) Un tema de interés para grupos de personas numerosos: v.g. la conservación de la naturaleza, la prostitución infantil, la paz y el desarme, las drogas,...
- c) Un acontecimiento promovido por la propia biblioteca: un ciclo de conferencias, una exposición,...
- d) Un fondo especial poco conocido en la biblioteca.

Estas guías han tenido especial resonancia en Cataluña. Uno de los productos más notorios son las guías de lectura que edita la Xarxa de Biblioteques de la Caixa de Pensions (= Red de Bibliotecas de la Caja de Pensiones).

Los repertorios especializados se pueden considerar una variedad de las listas de obras, pero la mejor manera de saber si la colección es óptima se consigue analizando el número de consultas que recibe.

Evaluación del servicio de referencia³³

La evaluación tiene como objetivos principales, desde el punto de vista científico, obtener un conocimiento del funcionamiento general del servicio (observar si los resultados de las búsquedas son positivos o negativos), medir el grado de satisfacción de los usuarios y, desde el punto de vista administrativo, justificar las actividades realizadas.

Antes de realizar la evaluación es preciso, por consiguiente, determinar su propósito, fines u objetivos.

A continuación hay que diseñar el modelo de recogida de datos de acuerdo con estos fines y con el entorno del servicio que sea objeto de evaluación.

Más tarde se debe comparar la normativa internacional bibliotecaria³⁴, que es ideal, con los resultados obtenidos de la evaluación, que son reales.

³² Cf. Núria Ventura. «Les guies de lectura i la difusió dels fons bibliogràfics». *Butlletí de l'Associació de Bibliotecaris de Catalunya*, 6, 1984, p. 73.

³³ Se puede completar esta información consultando la bibliografía anotada que publicó la A.L.A. (Chicago, 1991) en un folleto que lleva por título *Collection evaluation techniques. A short, selective, practical, current, annotated bibliography 1980-1990*.

³⁴ Hay que destacar, al menos, las siguientes normativas: *Manifiesto de la UNESCO sobre las Biblio-*

A consecuencia del estudio anterior se obtendrán las conclusiones pertinentes que manifestarán el estado actual del servicio.

En consecuencia se pondrán en funcionamiento las medidas que sean necesarias para mejorar la actuación del servicio si es que este es susceptible de mejora.

La evaluación del servicio de referencia se puede realizar fundamentalmente de dos maneras: mediante la mera especulación o a tenor de los datos estadísticos obtenidos.

El primer proceso no es del todo desacertado. Por ejemplo, son indicios de buen funcionamiento que los operarios tengan mucho trabajo, o el hecho de que un centro obtenga una mención especial de gratitud por parte de una institución oficial.

Un buen medio para realizar este análisis del centro puede ser la conversación directa y oral entre usuarios y referencistas.

Otra forma puede ser el sondeo de opinión mediante muestreo, de manera oral o escrita, que se realiza en el centro seleccionando determinado número de usuarios entre los que a menudo acuden a realizar consultas.

La metodología comparativa tampoco es desacertada. Es conveniente que veamos cómo funcionan otros centros para poder tener una idea más aproximada del propio.

Los procedimientos estadísticos son bastante fiables pero difícilmente valen para medir el grado de satisfacción de los usuarios si no es porque se realizan cuestionarios o entrevistas a los mismos.

Los usuarios rara vez dan su opinión de no ser porque se les indique que rellenen los cuestionarios y aún cuando los cumplimenten tampoco se toman la molestia de leer detenidamente las preguntas y reflexionar sobre las respuestas. Por este motivo es muy importante diseñar apropiadamente el cuestionario.

Hay dos normas fundamentales para conseguir unas respuestas sinceras:

- a) El cuestionario debe ser lo más breve posible. Con ello se procura que el lector no se canse y desista de contestar con interés a las preguntas.
- b) La formulación de las preguntas ha de resultar atractiva, clara y corta y, en consecuencia, desprovista de retórica innecesaria.

Si es posible, las contestaciones deben consistir en rellenar con una cruz determinadas casillas. Las respuestas que consistan en frases resultan más pesadas. Cuantas menos casillas aparezcan y más espacios en blanco mayores posibilidades de éxito obtendremos.

Independientemente de los cuestionarios entregados a los usuarios de la calle, se deben elaborar otro tipo de cuestionarios más complejos para que los contesten los operarios de la biblioteca o centro documental. De ser posible, se ha de cuidar el anonimato de estos cuestionarios porque muchos referencistas no se atreverían a decir públicamente lo que, a lo mejor, se les ocurre expresar sin que se conozca su nombre.

Una de las cuestiones más controvertidas es la autoevaluación de los referencistas. Es difícil que este personal perciba sus limitaciones o admita que no está realizando su trabajo correctamente.

Es acertado que los referencistas se reciclen y asistan regularmente a cursos de perfeccionamiento, sobre todo aquellos que no estén muy familiarizados con los sistemas de recuperación automatizada.

Resultaría injusto no mencionar en este apartado la excelente contribución de Bonn reelaborada por Nice Menezes de Figueiredo en *Avaliação de Coleções e Estudo de Usuários*³⁵, quien distingue cinco métodos de evaluación:

1. Compilación de estadísticas de la colección, uso y gastos.
2. Verificación de listas, catálogos y bibliografías.
3. Obtención de opiniones de usuarios regulares.
4. Examen directo de la colección.
5. Aplicación de padrones usando varios de los métodos anteriormente propuestos.

Estadísticas y Memorias

Con el fin de planificar lo mejor posible las funciones de una biblioteca y/o centro de documentación, y de conseguir una mayor operatividad, es conveniente realizar las oportunas estadísticas de las actividades realizadas y consignarlas definitivamente en una memoria.

Las estadísticas son el mejor medio para evaluar los recursos con que cuenta un centro y los servicios que ofrece, aunque no todos los documentalistas y bibliotecarios están de acuerdo con la realización de estadísticas, pero cada día se utilizan más.

Las estadísticas se deben realizar mediante cuestionarios o fichas que rellena el usuario de manera previa o con posterioridad a la realización de la consulta.

³⁵ Brasília: Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, 1979, p. 13. Esta parte del libro, dice la autora en la introducción, es una traducción y adaptación del artículo de Bonn, publicado en el número de enero de 1974 en *Library Trends*.

El servicio de referencia de la Biblioteca María Moliner de la Universidad Carlos III de Madrid entrega un formulario que todo usuario debe cumplimentar después de realizar la consulta. En este formulario, al menos deben constar los siguientes datos: profesión del usuario, tema de interés, tiempo transcurrido en la consulta y nivel de satisfacción de la respuesta obtenida.

Otro medio que contribuye y debe admitirse para la realización de estadísticas es la instauración de un buzón de sugerencias en la sala de consulta.

Los datos estadísticos mencionados anteriormente se refieren al funcionamiento interno del centro, pero hay otra serie de datos, de carácter más general, que sirven para dar idea de la situación bibliotecaria de los diversos países y que aluden, de conformidad con la norma ISO 2789-1974, (titulada *Statistiques internationales de bibliothèques*), a los siguientes aspectos: número de bibliotecas, población de virtuales usuarios, colección, adquisiciones, número de publicaciones seriadas, número de *emprunteurs* inscritos, número de préstamos al exterior, préstamos entre bibliotecas del país, préstamos internacionales, número de fotocopias y otras clases de reproducción, recursos ordinarios, recursos de capital y, finalmente, personal de bibliotecas. De forma más explícita:

- a) Número de bibliotecas: Unidades administrativas. Puntos fijos y móviles o bibliotecas con capacidad de desplazamiento.
- b) Población susceptible de recibir servicios: Número de habitantes de la población total para bibliotecas públicas o populares. Número de alumnos y profesores para bibliotecas escolares, universitarias y especializadas.
- c) Colecciones: Manuscritos, libros y publicaciones seriadas contados en metros de estantería ocupados y en número de volúmenes. Microformas contadas por número de unidades materiales (v.g. bobinas).
- d) Adquisiciones: Número de documentos (manuscritos, libros, microformas, otro tipo de reprografías) contados por títulos y por volúmenes o unidades materiales en su caso. Esta norma no dice nada acerca de discos compactos,...
- e) Número de publicaciones seriadas en curso recibidas durante un año.
- f) Número de préstamos registrados durante un año.
- g) Número de documentos prestados al exterior y de fotocopias que reemplacen a los préstamos. Lo normal es enviar la fotocopia, nunca el original, salvo que exista más de un original.
- h) Préstamos entre bibliotecas del país: libros, publicaciones seriadas o manuscritos contados por volúmenes.
- i) Préstamos internacionales entre bibliotecas: Préstamos de documentos enviados y préstamos de documentos recibidos.

- j) Número de documentos fotografiados o reprografiados por los centros para sus usuarios.
- k) Pagos ordinarios: Pagos totales, pagos al personal, pagos para las adquisiciones.
- l) Pagos de bienes inmuebles: terrenos, construcciones.
- m) Personal del centro: Personal total a tiempo completo y a tiempo parcial. Personal especializado (titulado) a tiempo completo y a tiempo parcial. Personal que ha recibido algún cursillo de formación o se ha reciclado a tiempo completo y a tiempo parcial.