

# *Difusión de la información en la biblioteca: el servicio de información y referencia*

J. FEJERCO ARREBOLA\*

Invitar a reflexionar sobre la importancia de la información y el papel fundamental que está llamada a jugar la biblioteca en la difusión de la misma, es el objetivo de los párrafos que siguen, más que hacer una exposición sistemática acerca de la organización y funcionamiento del servicio de información y referencia.

En efecto, la información es un cauce fundamental para la transmisión del conocimiento. A través de ella el hombre tiene la posibilidad de ampliar su formación, dotándose de valiosos instrumentos que le permiten crear sus propias opiniones y conformar su modo de actuación.

De esta forma, la información se convierte en un factor para alcanzar la libertad, en términos personales y sociales, lo que implica poner las bases para el progreso y la consecución de una sociedad más justa y solidaria.

Por tanto, la biblioteca que, por su propia esencia, facilita el libre acceso a las ideas, actúa como centro difusor de la cultura, reúne publicaciones con puntos de vista contrapuestos, que, en definitiva, es la mejor escuela de libertad, tolerancia y democracia, no puede permitirse dedicar grandes esfuerzos para procesar y organizar los fondos y, por otra parte, desatender la labor fundamental de difusión de la información contenida en ella.

Esta dinámica sabemos que se genera por una serie de carencias, relativas a recursos humanos, materiales, etcétera, cuya solución, generalmente, no depende de los profesionales. Pero lo que pretendo no es tanto hablar de estos proble-

mas, de todos conocidos, cuanto analizar algunas actuaciones que, desde el ámbito profesional, podemos desarrollar para potenciar el servicio de información y referencia, y contribuir, de esta forma, a la difusión de la información.

Estas actuaciones a que he aludido hacen referencia a los ámbitos siguientes:

- el entorno físico donde se desarrolla la labor de información y referencia,
- difusión de la información sobre la biblioteca como institución,
- creación de instrumentos de información,
- servicio de búsquedas bibliográficas automatizadas,
- cooperación bibliotecaria,
- nuevas tecnologías y
- evaluación del servicio.

En relación con el entorno físico donde se desarrollan las tareas de información y referencia, a menudo se pierden grandes oportunidades de planificarlo adecuadamente por no contar las instituciones implicadas con los profesionales de la biblioteca. La consecuencia es que, entre otras cosas, se diseñan mostradores de información que, más que acercar al usuario a la biblioteca, actúan como elementos disuasorios, en vez de prever mostradores e incluso mesas, donde tanto los profesionales como los usuarios, cómodamente sentados, puedan establecer una relación di-

recta, que permita a los primeros satisfacer las necesidades informativas de los segundos.

En este sentido creo que los bibliotecarios no deberíamos dejar escapar ninguna oportunidad para poner de manifiesto estas necesidades, así como, en general, contar con entornos adecuados.

Objetivamente no hay razón para que el lugar de atención al público de una entidad bancaria, por ejemplo, sea una zona bien iluminada y debidamente decorada y que, sin embargo, no existan las mismas exigencias a la hora de planificar un centro de información, como es, en última instancia, una biblioteca.

Por otra parte, la tarea de difundir información sobre la propia biblioteca es un aspecto al que creo que merece la pena dedicar los esfuerzos que sean necesarios.

Esta labor de difusión podría abarcar desde carteles y trípticos hasta intentar estar presentes en los medios de comunicación: sin descuidar la existencia, en el propio local, de un adecuado sistema de señalización, complementado con una guía de la biblioteca, donde se detallen, entre otros aspectos, la distribución de los servicios y la localización de los fondos.

Un paso más en esta línea lo constituye la creación de instrumentos de información, a los que debiéramos prestar bastante aten-

**Se diseñan mostradores de información que, más que acercar al usuario a la biblioteca, actúan como elementos disuasorios.**



**Historias de Filadelfia**  
(The Philadelphia story)  
Dir: George Cukor  
Int: Cary Grant,  
James Stewart,  
Katherine Hepburn,  
Hilda Plowright  
EE.UU., 1940

ción, tanto en su vertiente de contenido como de presentación externa, en tanto que actúa como elemento de atracción hacia los usuarios.

De acuerdo con lo anterior, podríamos elaborar boletines de adquisiciones, que informaran puntualmente de los nuevos títulos incorporados a los fondos de la biblioteca.

Mediante los boletines de sumarios proporcionaríamos información sobre las revistas recibidas, tanto por suscripción como por cualquier otro procedimiento.

Los boletines sobre las actividades de la biblioteca creo que también deberían ser objeto de una atención especial, por cuanto ayudan a comprender mejor qué es lo que ocurre dentro de ella y por qué, en relación con determinados temas, se toman unas decisiones y no otras.

Pero convendría que no nos limitáramos a difundir sólo lo que tenemos en la biblioteca, sino que habría que hacer un esfuerzo por producir boletines de novedades, que recogieran las publicaciones que aparecen en el mercado editorial y de las que nos llegan noticias por fuentes muy variadas.

La labor profesional es también fundamental en un servicio que considero esencial, el de búsquedas bibliográficas automatizadas.

Nuestros objetivos deben ir en la línea de potenciar este servicio, haciéndonos con las bases de da-

tos adecuadas a nuestra biblioteca, y complementando con búsquedas en línea, las demandas que no quedarán satisfechas con las bases de datos locales disponibles.

Especial atención habría que prestar al servicio de difusión selectiva de la información (DSI), allí donde fuera posible su implantación.

Un aspecto en el que también considero que debemos incidir es en el de posibilitar la cooperación bibliotecaria, como elemento dinamizador de las tareas de información, en tanto que permitiría el acceso a las bases de datos de los distintos centros, facilitado por el creciente desarrollo de las comunicaciones.

Una cuestión a no descuidar es la atención a las nuevas tecnologías de la información y su papel en la difusión de la misma. Sin duda nos plantearán problemas de accesibilidad, gratuidad o no de los servicios, etcétera, pero es inevitable incorporar el CD-ROM y la conexión a redes para la transmisión de datos, como Internet, por ejemplo, a nuestros servicios de información y referencia. En algunas bibliotecas, como las universitarias, se deberían asumir planes de difusión de la información que vayan más allá de los fondos contenidos en ella, incorporando el *gopher* y la transmisión de resultados de investigación.

Finalmente, desearía abordar la evaluación del servicio. Un tema que frecuentemente descuidamos,

empujados por el ritmo diario que imponen otros trabajos de la biblioteca.

En mi opinión debería figurar también entre nuestras prioridades, ya que a través de ella podremos obtener los datos necesarios para conocer los logros conseguidos en función de los objetivos fijados inicialmente.

En base a esos datos podremos tomar decisiones encaminadas a adecuar nuestras actuaciones a las demandas informativas de los usuarios, que, en definitiva, es lo que justifica el resto de las tareas de la biblioteca.

A lo largo de los párrafos precedentes he hecho un recorrido por la mejora del entorno de trabajo, los instrumentos de difusión de la información, el servicio de búsquedas bibliográficas automatizadas, la cooperación bibliotecaria, las nuevas tecnologías y la evaluación del servicio, en un intento de ofrecer algunas claves para potenciar la difusión de la información en la biblioteca, desde el convencimiento de que los bibliotecarios debemos desempeñar un papel pionero y de liderazgo en la difusión de la información y en la utilización de las nuevas tecnologías, porque si no lo hacemos, hay que asumir que alguien lo hará por nosotros.

\* J. Federico Arrebola García, es director adjunto de la Biblioteca de Ciencias de la Educación y Psicología de la Universidad de Málaga.