

El servicio de referencia en la biblioteca escolar

Por ISABEL DE TORRES RAMIREZ
M^a JOSE MONTES MONTES*

Entre las prestaciones que se piden a una biblioteca moderna, quizá ninguna sea tan importante como el llamado *Servicio de información o referencia*.

Posiblemente por eso es abundantísima la literatura que en la actualidad puede rastrearse sobre esta temática. No obstante, muy poco, casi nada, se ha escrito sobre el servicio de referencia *desde y en* la biblioteca escolar, según pudimos comprobar cuando, con motivo de la celebración de un curso para profesores de E.G.B. sobre gestión y funcionamiento de la biblioteca escolar, tuvimos que disertar sobre tal servicio y los modos de llevarlo a cabo.

Nos percatamos entonces de que nuestro conocimientos al respecto no eran demasiados y, desde luego, teóricos y, al intentar documentarnos, apenas encontramos un puñado de artículos que pudieran ayudarnos en nuestro empeño.

Ante esta situación, nos propusimos estudiar el tema desde la doble vertiente teórica y práctica, propósito que empezamos a concretar en este trabajo, donde presentamos una reflexión acerca de la necesidad de que existan bibliotecas escolares donde llevar a cabo de manera adecuada el mencionado servicio de información, insistiendo sobre la denominada tarea de referencia, sus actores y destinatarios —en este caso alumnos y profesores, esencialmente—, sus instrumentos y sus diversas maneras de realizarla.

Avalamos el análisis teórico con algunos datos recogidos en una encuesta —cuyos resultados totales serán publicados en breve— realizada en unos cien centros escolares de Granada capital, durante junio de 1988, en la que preguntábamos sobre el funcionamiento de la biblioteca escolar de cada centro, la presencia de personal especializado para realizar las tareas bibliotecarias, el estado de los fondos y la existencia dentro de ellos de fuentes redactadas expresamente para la consulta rápida.

1. LA BIBLIOTECA ESCOLAR

Es obligado comenzar este estudio delimitando exactamente el alcance que damos a la formulación «biblioteca escolar».

Prescindiendo de una visión amplia, que considera como escolares a las bibliotecas ubicadas en los Centros de Enseñanza Básica y Media —B.U.P. y F.P.— vamos a circunscribir nuestro trabajo a las unidades bibliotecarias ins-



taladas en centros docentes donde se imparte la E.G.B.

Para que podamos hablar con toda propiedad de la existencia de tales bibliotecas —y no de una simple colección de libros, disponibles para el uso de escolares y docentes— es necesario que se den una serie de circunstancias que, siguiendo a Nuria Ventura, enumeramos a continuación:

1. «Que se trate de una biblioteca centralizada, es decir, con un espacio físico propio en el que asentarse y que todos los libros (o la mayoría) de los que disponga la escuela tengan su lugar en esta sala y no se hallen diseminados por departamentos, salas de profesores, seminarios (...)

2. Que se halle abierta suficiente número de horas para facilitar la consulta a todos los alumnos que sea dentro del horario escolar (...)

3. Que disponga de un bibliotecario o encargado de biblioteca que cuide exclusivamente de ella, ya que sus procesos de organización y funcionamiento son suficientemente complejos como para dedicarse únicamente a ellos, si realmente se quiere sacar un buen provecho» (1).

Si admitimos estas delimitaciones hemos de convenir que, al menos en nuestro país, son muy pocos los centros de E.G.B. que cuentan con una biblioteca escolar en sentido estricto.

En lo que respecta a la obligada existencia de personal especializado para las tareas bibliotecarias podemos afirmar que en España, a lo más que se llega, es a la presencia en las bibliotecas escolares de un maestro-bibliotecario con algún o algunos cursillos de preparación. Lo ideal en esta materia sería que cada biblioteca escolar estuviera atendida por un profesional de la Biblioteconomía, que tuviera además una especialización en áreas como la literatura infantil o la organización escolar.

Aunque nadie ponga en duda la importancia que la biblioteca escolar tiene para el desarrollo intelectual de niños y adolescentes, en la práctica —cuando existen— la mayor parte de los establecimientos de este tipo en nuestro país están mal dotados, tanto en lo que se refiere a fondos y locales como a personal especializado, a pesar de los buenos propósitos oficiales y pese también a algunas acciones llevadas a cabo por el Ministerio de Cultura, en conexión con el Ministerio de Educación y Ciencia, en los últimos años.

La situación, bastante desalentadora, que acabamos de reflejar, sin prejuicio de admitir la existencia excepcional de bibliotecas escolares dentro de un nuevo territorio nacional donde se presta a los alumnos y profesores un servicio idóneo es distinta en otros países de nuestra órbita cultural, donde existe una legislación, o al menos una normativa, sobre bibliotecas escolares, en la que se especifica cómo deben ser los locales, la

colección bibliográfica y documental, así como el personal más adecuado para promover su gestión y funcionamiento.

En último término, la finalidad de toda biblioteca escolar se concreta en servir de apoyo a las labores de aprendizaje y enseñanza que se realizan dentro de la institución docente en la que se inserta. Sus funciones serán distintas según se miren desde la perspectiva del quehacer docente o discente, pero siempre ha de servir a ambos como soporte para mejor cumplir las tareas que les son propias.

Queremos finalizar este apartado haciendo una enumeración pormenorizada de las tareas que, a nuestro juicio, debe ejercitar una biblioteca escolar, si quiere cumplir con sus objetivos más generales:

1.— Ser un ambiente, un medio fundamental para enseñar a los alumnos a estudiar y para fomentar en ellos el gusto por la lectura.

2.— Constituirse en una auténtica escuela de investigación, que faculte el que los alumnos se acostumbren a encontrar por sí mismos las informaciones que precisan, cosa que encaja excelentemente en los sistemas de enseñanza que, desde la legislación vigente, se propugnan en nuestro país.

3.— Servir de apoyo a las enseñanzas de los profesores, aportando información sobre las diversas disciplinas que integran el «curriculum» formativo que han de asumir y personalizar los alumnos del centro.

4.— Facilitar la puesta al día del profesorado, actualizando sus conocimientos y su preparación profesional didáctica-pedagógica.

5.— Convertirse en un ámbito en el que se incide —alumnos— o perfecciona —profesores— la formación de usuarios de la información, tan necesaria para el rendimiento de nuestras bibliotecas a cualquier nivel.

2. SERVICIOS QUE DEBEN PRESTARSE DESDE UNA BIBLIOTECA ESCOLAR

Para realizar sus funciones y cumplir así con las finalidades que le hemos asignado, la biblioteca escolar ha de promover una serie de actividades entre las que podemos enumerar: lectura en sala, préstamo, información y consulta, animación cultural, etc.

De todas ellas, para nuestro propósito conviene resaltar el que hemos llamado servicio de información y consulta, conocido más comunmente como servi-

cio de referencia. Es ésta una tarea sumamente importante, a la que vamos a dedicar el resto de este estudio para responder a las expectativas suscitadas por el título.

2.1. EL SERVICIO DE INFORMACIÓN O REFERENCIA. SU IMPORTANCIA Y NECESIDAD

Es un hecho que, desde la segunda mitad del siglo XX, la biblioteca ha acentuado la importancia de su misión informativa. De ahí que, a pesar de las diferencias que, según sus fines específicos, puedan marcarse entre los diversos establecimientos bibliotecarios, la función esencial de toda biblioteca hoy —también de la escolar—, consiste en poner a disposición de quienes lo necesitan la información atesorada en sus fondos. De ahí también la trascendencia que en la biblioteca escolar se ha de

***El servicio de
referencia de una
biblioteca escolar
es un servicio de
carácter general que
debe estar orientado a
responder consultas.***

conceder a dicho servicio de información.

Sin embargo, a primera vista, al menos en España, dicho servicio prácticamente no se ofrece en este tipo de bibliotecas. Ante esto se nos presenta una primera interrogante: ¿se puede y se debe ofrecer este servicio en la biblioteca escolar? ¿es necesario? Y si lo es, ¿a qué nivel?

Hay que insistir en que el servicio de información o referencia que se puede prestar a los niños en la biblioteca de su centro es tan importante y, quizás más trascendental aún, que el que se ofrece en cualquier otra biblioteca. El niño es el usuario del mañana, y si ha adquirido un hábito de utilización de este servicio, si ha tenido una buena asistencia y se le ha orientado bien en la búsqueda de información, seguro que le habremos ayudado a convertirse en un usuario formado. Sabrá utilizar de manera adecuada la abundante información que le pueda ofrecer cualquier biblioteca o centro documental. Para lograr este objetivo,

resulta imprescindible la ayuda del bibliotecario y, cuando existe, la del bibliotecario referencista.

Los objetivos generales del servicio de referencia son idénticos en cualquier centro bibliotecario. Ahora bien, también es cierto que, dado su marco peculiar, el servicio de referencia de la biblioteca escolar tiene unas características que determinan *dónde, cómo, por quién y con qué* se ha de realizar, teniendo en cuenta *a quién* va dirigido, es decir, sus usuarios o destinatarios.

2.1.1. **DONDE** El lugar más idóneo para la tarea de referencia es la llamada «sala de referencia», local de libre acceso donde se encuentra la colección de referencia material que no se presta, y desde donde el referencista puede desempeñar su labor. La justificación de un local independiente para la sección que nos ocupa no puede ser más obvia: «constituye un lugar donde el que quiera trabajar puede aislarse del continuo movimiento de la sección de préstamo: permite la vigilancia y ayuda de una o varias personas y permite al lector encontrar *in situ* las obras agrupadas a su alcance» (2). Sería lo adecuado, en efecto, que en las bibliotecas escolares existiera espacio y personal suficiente para llevar a cabo esta importantísima tarea. Pero hemos de decir que, si a duras penas se encuentran bibliotecas escolares con un espacio propio en los centros ¿cómo pedir un espacio además para el trabajo del bibliotecario referencista?

De todos modos, la sala de lectura puede utilizarse como lugar para la labor de información y, en ella, se podrían colocar las obras de la colección de referencia, dispuestas para el libre acceso.

2.1.2. **COMO** Hemos de tener en cuenta que el proceso que se ha de seguir en el planteamiento y en la búsqueda de la respuesta ha de ser el mismo en el niño y en el adulto. Pero la tarea de referencia ha de llevarse a cabo en una biblioteca escolar de manera eminentemente pedagógica. La información debe estar orientada al nivel del lector que la pide o la recibe. Debe ser, además, una información que complemente las enseñanzas recibidas o impartidas según sean alumnos o profesores los peticionarios. Las consultas, que en otras bibliotecas pueden hacerse oralmente, por escrito y por teléfono, aquí deben ser siempre orales.

Si la entrevista previa a la búsqueda es importantísima, en este caso no lo es menos, con características especiales para el usuario infantil.

El niño, en principio, tendría menos dificultad para pedir ayuda en su trabajo. Para él, en la etapa de aprendizaje en que se encuentra, no duda en pedir la continuamente; sin embargo, la formulación de esta petición, sí que supondrá un mayor esfuerzo y problema en muchos casos, ya que puede haber dificultades para expresar el tema real para el que necesita respuesta.

El bibliotecario deberá ayudar a este usuario a precisar con exactitud su petición: si necesita datos concretos y breves, si es para iniciar un trabajo más amplio sobre un tema o si es simplemente curiosidad personal. Igualmente, es básico en estos niveles escolares poder determinar la madurez lectora del usuario, el nivel de complejidad que requiere el trabajo encomendado y, por tanto, la búsqueda necesaria para ello. Debemos tener en cuenta la importancia de establecer un clima de confianza con el niño en este servicio de características tan peculiares.

De todos modos, el servicio de referencia en una biblioteca escolar es un servicio de carácter general, es decir, que debe estar orientado a responder consultas sobre manejo de catálogos, facilitar la búsqueda de datos a alumnos y profesores, ayudar a determinar cuáles son las fuentes más idóneas para realizar un trabajo escolar o la preparación de una clase e, incluso, orientar, llegado el caso, en la localización de materiales fuera del ámbito de la biblioteca escolar.

2.1.3. POR QUIEN No hay duda: lo más deseable, en relación con la tarea informativa en una biblioteca escolar, es que existiera un bibliotecario referencista, es decir, una persona dedicada exclusivamente a esta tarea y especialmente preparada para ello.

Ahora bien, la experiencia nos demuestra que en España sigue siendo cierto lo que afirmaba García Ejarque en 1971: «No hay personal preparado para organizar y atender sus servicios —los servicios de la biblioteca escolar en general— y no hay que engañarse o engañar a la opinión creyendo que cualquiera puede ser bibliotecario sin una preparación técnica específica» (3).

Si esto es así, sería soñar que pueda contarse hoy día en la biblioteca escolar con una persona dedicada exclusivamente a las mencionadas tareas, ya que supondría que otro personal debería ocuparse de las cuestiones técnicas y admi-

nistrativas que todo centro bibliotecario comporta.

Si echamos una rápida ojeada a las Normas para Bibliotecas Escolares, dictadas para diversos países europeos y Estados Unidos, podemos observar que se especifica que el bibliotecario debe tener una doble preparación: pedagógica y biblioteconómica. Debe haber una estrecha relación entre biblioteca y escuela, y el bibliotecario debe conocer la literatura dedicada a los jóvenes, los centros de interés de la juventud y las etapas de desarrollo de los niños.

En España, el Ministerio de Cultura ha desarrollado varias campañas para que los profesores de E.G.B. tengan algunas nociones sobre técnicas bibliotecarias. Pero creemos que ello es todavía insuficiente. Para que este tipo de bibliotecas y concretamente el servicio al que



nos estamos refiriendo, funcione bien, se debe contar con una persona de formación biblioteconómica y al mismo tiempo que tenga preparación pedagógica, además de conocimientos especiales de literatura infantil.

2.1.4. A QUIEN La biblioteca escolar debe estar orientada a la consulta, estudio y esparcimiento de los alumnos, pero también debe de encontrarse en condiciones de proporcionar el material necesario para que los docentes puedan desempeñar su trabajo con facilidad. En este sentido, pues, este establecimiento tiene sus características peculiares, ya que profesores y alumnos serán los destinatarios y usuarios del servicio de referencia de dicho centro.

La función que el bibliotecario referencista debe desempeñar, obviamente, será distinta si se ejerce sobre docentes o discentes.

Debemos resaltar que la relación del responsable de la biblioteca y los profesores no debe limitarse a la de bibliotecario—usuario, sino que, aún cuando el

referencista tenga formación pedagógica, debe contar con las indicaciones expresas del personal docente y tener una estrecha relación con él. Será el único modo de que esta sección cuente, realmente, con el material más idóneo, tanto para la preparación de las clases, como para las necesidades de información de los pequeños usuarios.

2.1.5. CON QUE: LAS FUENTES DE INFORMACION Una fuente de información la podemos definir siguiendo a William Katz: «cualquier obra que se usa para responder a una pregunta. Puede ser un folleto, una lámina, un disco, un informe inédito, un artículo de publicación periódica, una monografía, una diapositiva, aún un especialista que está a disposición para responder a una pregunta» (4). En este sentido, todos los fondos de una biblioteca escolar pueden ser considerados como fuentes de información.

Dichos fondos deben ser ricos, variados y contener todas las materias que integran el programa escolar, dando también cabida a libros recreativos y de ficción y a obras que algunos llaman «informativas» y otros de consulta o de referencia.

Las obras de consulta son fuentes que han sido redactadas con el propósito expreso de facilitar el acceso rápido y puntual a cierto tipo de informaciones. El conjunto de estas obras de consulta o de referencia constituye, como hemos dicho ya, la llamada *colección de referencia*, y es el instrumento más idóneo para llevar a cabo la tarea de información encomendada dentro de las bibliotecas —también de la biblioteca escolar— al servicio de referencia.

En su *Manual de Bibliotecología*, J. Emilia Sabor dice que «son obras de referencia aquellas que teniendo en cuenta sus objetivos, plan, ordenación y forma de tratar los temas, resultan apropiadas para la consulta con fines de información, o las que remiten a otras para conocer o ampliar un tema dado».

De la definición se deduce que existen dos modalidades de obras de consulta: las que nos proporcionan la información que se busca, que llamamos obras de información inmediata o directa (enciclopedias, diccionarios, almanaques, anuarios, tratados...), y aquellas que remiten a otras, es decir, en términos documentales, las obras de carácter secundario que nos ofrecen una información mediata o diferida (bibliografías, índices, catálogos...).

Ambas modalidades de obras de consulta pueden y deben encontrarse en la colección de referencia de una biblioteca escolar. Esta será utilizada tanto por los alumnos como por los profesores del centro, pero sólo excepcionalmente emplearán los escolares las fuentes de información indirecta.

Para usar adecuadamente estas fuentes de información, los usuarios —alumnos y profesores, insistimos— han de estar en posesión de unas ciertas habilidades, que se perfeccionan con el manejo de las mismas. Además, las obras destinadas a ser instrumentos de consulta para los escolares, han de tener unas características que las hagan aptas para lograr el acceso a la información de la forma más completa, rápida y económica posible.

Las obras de consulta que integran la colección de referencia de una biblioteca escolar deben adecuarse al nivel de conocimientos y a la capacidad y edad de sus usuarios, siendo al propio tiempo *exactas* y *comprensibles*. Exactas, en este caso, significa verídicas y completas. En tanto son asequibles para los usuarios en su contenido —nivel de conocimiento— y en su forma —vocabulario y ordenación adecuada— facilitan la utilización y permiten sacar de cada obra el máximo provecho.

Obras de consulta que no deben faltar en una colección de referencia para niños son enciclopedias generales y especializadas, diccionarios de la lengua y bilingües, de los idiomas contenidos en el programa, manuales y tratados de las distintas materias que se incluyen en los «currícula», mapas, atlas, anuarios, almanaques e, incluso, biografías y libros de viajes.

Conviene subrayar que las obras que integran la colección de consulta tengan una información distinta, incluso ordenada de manera diferente a la contenida en los libros que habitualmente manejan los alumnos, para de este modo propiciar la complementariedad entre unas fuentes y otras.

Para terminar estas reflexiones nos queda todavía decir una palabra acerca del tamaño de la colección de referencia en un centro escolar, el modo de acceso a la misma y su ordenación y clasificación.

En cuanto a la extensión del fondo total, Alicia Girón señala que, aunque en nuestro país no se han publicado «standars» sobre el número de obras, sí se han redactado en otros países de nuestra órbita cultural. A título de ejemplo, cita Inglaterra, donde se han difundido las siguientes recomendaciones: «Alumnos de cinco a once años: 11 volúmenes por alumno; alumnos de once a dieciséis

años: 13 volúmenes por alumno. Para escuelas de 240 alumnos supone, respectivamente, un mínimo de 2.640 y 3.120 volúmenes. En los países de mayores recursos económicos, como Estados Unidos y Canadá, los «standars» mínimos llegan a 20 y 30 volúmenes por alumno. Comparativamente, pocos países pueden aspirar a estos mínimos...» (5).

De este fondo general, si tenemos en cuenta las Normas para Bibliotecas Públicas de la IFLA, hemos de decir que la sección de referencia debe comprender, en estos establecimientos bibliotecarios, como mínimo entre un 5% y un 10% de la colección total inicial y mantener estos porcentajes en las sucesivas adquisiciones.

Si consideramos las características de las obras que integran, y su uso más habitual, la sección de referencia de una biblioteca —en nuestro caso de una biblio-

Hay que insistir en que el servicio de información o referencia que se puede prestar a los niños en la biblioteca de su centro es tan importante y, quizás más trascendental aún, que el que se ofrece en cualquier otra biblioteca.

teca escolar— debe ser una sección de libre acceso, tanto si está instalada en una sala propia, como si se constituye en una colección diferenciada dentro del local destinado a biblioteca.

El libre acceso es una condición que en biblioteconomía se considera necesaria para el buen funcionamiento de una sección de referencia. En este caso, si se quiere sacar todo el provecho de la colección, debe acompañarse siempre de la asidua orientación del referencista a los usuarios, realizada de manera distinta según sean estos profesores o alumnos. Los primeros precisarán de menos asesoría. Los escolares, al menos al principio, deberán ser atendidos por el bibliotecario, si bien es conveniente que sean ellos mismos quienes encuentren las fuentes que les sirvan para responder a las cuestiones que se les planteen desde la clase o para completar la información recibida a través del profesor o del libro de texto.

Teniendo en cuenta la conveniente separación de fondos, además de las necesidades específicas de los usuarios, sería

deseable que la sección de referencia cuente con sus propios catálogos. También que estén incluidas las obras de consulta en los catálogos generales y se recomienda igualmente que en los catálogos de la sección de libre acceso estén recogidas algunas obras de otras secciones que, sin ser obras de referencia en sentido estricto, pueden ser útiles para la tarea de información y para las búsquedas.

La clasificación alfabética es la que mejor permite a los niños desenvolverse por sí mismos. También puede usarse alguna ordenación que tenga en cuenta la edad de los usuarios, aunque esto puede tener peligros, como los que subraya S. Burrelle (6).

Finalmente hay que decir que las obras que integran la colección de referencia constituyen un conjunto que no es objeto de préstamo por razones obvias.

EN RESUMEN: si entre los servicios más importantes que presta una biblioteca moderna se encuentra la información bibliográfica, no puede faltar ésta en la biblioteca escolar, incluso en establecimientos cuya precariedad nos permite dudar de su condición de tales, como sucede frecuentemente en nuestro país.

Conscientes de esta limitación inicial, hemos intentado mostrar a lo largo del presente estudio cómo puede llevarse a cabo un servicio de información dentro de la biblioteca de la escuela, si de una parte dicho servicio debe responder en lo posible a las exigencias generales de la Biblioteconomía, de otra, debe también adecuarse a las particularidades que se derivan de su ubicación, sin olvidar que los usuarios «son la pieza justificante del conjunto biblioteca-bibliotecario-información».

Si hemos logrado inquietar algo, nos damos por satisfechas.

1.— VENTURA, N: *Guía para bibliotecas infantiles y escolares*. Barcelona, Laia, 1985, p. 9-10.

2.— CAMPS MUNDO, E: «La sección de referencia en las bibliotecas». En: *Actas del V Congreso Nacional de Bibliotecas*. Madrid, ANABAD, 1975, p. 204.

3.— GARCIA EJARQUE, Luis: «Lectura y Bibliotecas. Para el tiempo libre de los preadolescentes». *ANABA*, XXI, núm. 1, 1971, p. 9.

4.— KATZ, W.: *Introduction to reference work*. 3a. ed. New York etc, McGrawHill, 1978, vol. I, p. 14.

5.— GIRÓN, Alicia: «La selección de libros en la biblioteca escolar». *B. ANABAD*, XXX, núm.3. 1980, p. 346-347.

6.— BURELLE, Sylvie: «La référence chez les enfants dans les bibliothèques publiques». *Documentation et bibliothèques*. Oct-Dic., 1987.

* Isabel de Torres Ramírez y María José Montes Montes, *Profesoras Titulares de Bibliografía de la Escuela Universitaria de Biblioteconomía y Documentación; Universidad de Granada*.