

EL SERVICIO DE INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA DE LA BIBLIOTECA NACIONAL

CONCHA LOIS CABELLO

La Sección de Bibliografía de la Biblioteca Nacional, abierta al público como Sección de libre acceso en junio de 1978 con los fondos del antiguo Servicio Nacional de Información Bibliográfica y las nuevas adquisiciones¹, se convirtió, en virtud del Real Decreto de Reestructuración de la Biblioteca Nacional de 1986, en Servicio de Consulta y Referencia Bibliográfica.

Este Servicio cuenta con la colección íntegra de la Sección de Bibliografía más las colecciones de referencia de las Secciones de África, Hispanoamérica y Literatura Infantil, que en la reestructuración desaparecen como tales Secciones (con depósito y sala de lectura propios) y se convierten en especialidades dentro del Servicio de Consulta y Referencia.

A la valiosa colección de catálogos y bibliografías con que contaba la Sección de Bibliografía se añaden los nuevos ingresos por Depósito Legal y las obras de referencia que se adquieren por canje o por compra. El presupuesto para obras de referencia en 1989 ha sido el 12% del presupuesto total para adquisiciones. Por medio del Servicio de Canje se recibe un gran número de bibliografías nacionales y muchas bibliografías hispanoamericanas.

En la sala de bibliografía se unen a los grandes repertorios internacionales, las bibliografías especializadas que se limitan a un determinado ámbito geográfico o cronológico, y junto a las realizadas por los grandes Centros bibliográficos nacionales o internacionales, se encuentran las realizadas por Centros de investigación e incluso por autores individuales, en muchos casos recibidas como donativo de estos autores o entidades.

¹ Mercedes DEXEUS, *La Sección de Bibliografía de la Biblioteca Nacional*, en Boletín de ANABAD, año 29, nº 2, abril-junio 1979.

Inseparables de las bibliografías, los catálogos de bibliotecas españolas y extranjeras, los catálogos colectivos y una importante colección de catálogos de bibliotecas privadas y de fondo español en bibliotecas extranjeras, así como los catálogos de librerías, hacen del conjunto de obras de consulta un instrumento valiosísimo de información, imprescindible para la investigación en una Biblioteca con un fondo histórico como el de la Biblioteca Nacional y punto de referencia para los Servicios de Referencia de otras Bibliotecas españolas.

Estrechamente ligada a la bibliografía entendida como relación o lista de libros, está la bibliología, la historia del libro, de las colecciones y de las bibliotecas. Junto a la colección de catálogos y bibliografías, se encuentra, también de libre acceso, la biblioteca profesional: los tratados y ensayos de bibliografía y biblioteconomía, los estudios sobre historia del libro y de la imprenta, sobre encuadernación e ilustración, la bibliofilia, la legislación sobre el libro y las bibliotecas; la archivística.

A principios de 1990 podemos afirmar que la colección reunida en la Sala de Bibliografía y en las salas de catálogos y de estudio es quizá la más completa que existe en nuestro país; sólo en la Sala de Bibliografía se pueden consultar 10.000 títulos.

A las bibliografías clásicas impresas se añaden cada vez más repertorios en microficha: los grandes catálogos de bibliotecas, como el NUC, se consultan en microficha desde 1977, lo que supone un importantísimo ahorro de espacio a la hora de almacenar información.

El Archivo Bibliográfico Español, Portugués e Hispanoamericano, de consulta muy frecuente, se consulta también en microficha, así como algunas bibliografías nacionales y los catálogos de grandes bibliotecas: la British Library, la Deutsche Bücherei, la Bibliothèque Nationale de Paris y los catálogos de Bibliotecas españolas como el de la Biblioteca Universitaria de Barcelona, los del Consejo Superior de Investigaciones Científicas o el propio catálogo de autores y obras anónimas de la Biblioteca Nacional.

En 1989 se han comprado o recibido como donativo algunos catálogos y bibliografías en CD-ROM, soporte que permite agilizar enormemente las búsquedas y sustituye cada día más a los tradicionales. De momento, aunque no se permite el acceso directo de los usuarios, se puede consultar en CD-ROM el repertorio Libros Españoles con ISBN, los de libros en venta franceses e ingleses, la Bibliografía nacional alemana, el Dissertation Abstracts y el Biofile, de la Library of Congress.

A los fondos que conserva el Servicio de Consulta y Referencia, incluidas las enciclopedias, diccionarios y colecciones de textos que se pueden consultar por libre acceso en la Sala de Estudio, hay que añadir las importantes bibliotecas de referencia de la sala de impresos reservados, de Bellas Artes y de Música, además de las obras que por necesidades del trabajo se conservan en el Departamento de Proceso mientras son necesarias y la biblioteca de consulta del Centro del Patrimonio Bibliográfico.

El catálogo sistemático de la sala de Bibliografía incluye un registro

bibliográfico de todos estos fondos. Este catálogo sistemático, iniciado en 1978 con la creación de la Sección de Bibliografía, es una fuente de información de extraordinaria utilidad, ya que incluye, además de los libros y revistas citados, artículos y partes de obras. El vaciado de publicaciones periódicas españolas y obras misceláneas, congresos, homenajes, etc., se ha hecho sistemáticamente desde 1988. A partir de esa fecha se vacían cada año entre 250 y 300 títulos de estas publicaciones y se han descrito para el catálogo los artículos de: historia del libro y de las bibliotecas, bibliografía y bibliografías, biblioteconomía.

La difusión de la información que contiene este catálogo, en gran parte inédita, se hace a través del Boletín de ANABAD y cada año se envían las referencias a la Bibliografía Anual del Libro y de las Bibliotecas (ABHB) que publica la IFLA.

El catálogo de la colección, que en este momento se está automatizando, será en breve una publicación de gran interés para los profesionales de la información bibliográfica.

En el catálogo automatizado de la Biblioteca Nacional se va a añadir a la descripción el análisis de las obras de consulta, al menos de las españolas, de manera que todo el personal de Referencia e incluso los usuarios tengan en cada ficha toda la información sobre amplitud geográfica y cronológica, cantidad y calidad de la información y, en definitiva, utilidad real de la obra que se describe.

Este análisis puede ser de gran interés, al menos en lo que se refiere a bibliografías y catálogos, diccionarios o directorios españoles, que por lo general no aparecen analizados en los repertorios internacionales.

La inminente automatización nos permitirá difundir con la debida actualidad los nuevos ingresos, que hasta el momento no se han recogido en un boletín por la imposibilidad de proporcionar una información reciente, que es en mi opinión el único interés que tienen estas publicaciones.

Pero la colección de referencias y los catálogos, por muy completos que sean, son letra muerta sin un equipo de profesionales especializados en referencia que conozcan la colección, que estudien detenidamente los repertorios nuevos y antiguos, que se ejerciten diariamente en el manejo de estos repertorios para contestar las consultas que se reciben por correo y para satisfacer las demandas de información o de orientación de los investigadores que acuden personalmente a la biblioteca.

El personal es, junto con la colección, el otro soporte básico de un buen servicio de Referencia. En la Biblioteca Nacional, donde por el volumen de ingresos y la especialización que requieren los trabajos técnicos de Proceso es posible diferenciar las funciones y tareas de proceso y referencia, hemos tenido la posibilidad de seleccionar un personal adecuado para este Servicio, lo que desgraciadamente no se puede hacer en todas las bibliotecas.

El personal especializado es quizá la principal aportación de la reestructuración de 1986, puesto que la colección, que se ha incrementado considerablemente con las de las antiguas Secciones especiales, ya existía.

Como firma John Gray², «las personas seleccionadas para los puestos de atención al público determinan el éxito o fracaso de un Servicio de Información. Deben poseer en alto grado las cualidades y la aptitud profesional de los mejores bibliotecarios de referencia». En la provisión de nuevas plazas del Servicio de Consulta y Referencia se ha valorado especialmente, junto a la alta cualificación profesional (se ha exigido un nivel alto en bibliografía y bibliología), la aptitud de los aspirantes para realizar el trabajo de referencia. Son esenciales «la capacidad para obtener rápidamente la información, la apertura y espíritu de servicio, el gusto por ayudar, cortesía y sensibilidad, el conocimiento profundo de las áreas o campos a que se dedica, imaginación e intuición para dirigir a los usuarios a otras áreas relacionadas con su campo de investigación, persistencia para encontrar información no fácilmente accesible, sinceridad y dedicación, tacto, diplomacia, actitud no condescendiente, integridad»³.

Además de estas condiciones se ha valorado la experiencia en tareas de proceso bibliográfico y el conocimiento de los fondos de la Biblioteca Nacional, condiciones que reúne el personal integrado en el Servicio y procedente de antiguas Secciones Especiales. Un buen aliado en la formación del bibliotecario de referencia es el tiempo, ya que constantemente se recibe información incluso de los propios usuarios, siempre que la experiencia se complementa con una formación permanente que se debe realizar en el propio Servicio, por medio de cursos y reuniones periódicas, además del constante intercambio de información entre los bibliotecarios, que, como dice Katz⁴, «constituyen entre todos una valiosísima fuente de información». Siempre que se mantenga viva la curiosidad, el interés por recibir información, por profundizar en el propio campo de trabajo.

La colección y el personal por sí solos no constituyen un Servicio de Referencia sin una adecuada planificación y una constante evaluación de los resultados.

No es posible organizar un servicio al público de 12 horas en tres puntos diferentes, como ocurre en la Biblioteca Nacional, en que se mantiene este horario sin interrupción en las salas de catálogos, de bibliografía y de estudio, sin diferenciar claramente las funciones y tareas. Al mismo tiempo, la necesidad de intercambiar información para crear un flujo enriquecedor para todos impide delimitar con rigidez, limitar a nadie a una sola tarea o función. Es imprescindible la rotación en los puntos de información, para lo que hay que establecer turnos, alternar el tiempo dedicado a información con el necesario para estudiar los repertorios, evitar la rutina.

Es por esta diversidad de tareas y trabajos que hay que realizar cada día y por lo fácil que resulta la dispersión y el mal aprovechamiento del tiempo

² John GRAY, *National Information Policies, Problems and Progress*, London, Mansell, 1988.

³ Mabel, SHAW and Susan S. WHITTLE, «Selecting a Reference Librarian: signs to look for in selection», en *Personal issues in Reference Services*, New York, Haworth Press, 1986 (The Reference Librarian, nr 14).

⁴ Bill KATZ, *Library instruction and reference Services*, New York, Haworth Press, 1984.

en el trabajo de información, más aún si es información sobre libros y bibliotecas españoles, por lo que es necesaria la evaluación, no sólo de resultados globales (número de consultas, número de usuarios, etc.), sino de la distribución proporcional del tiempo. Esta evaluación ha de ser personal.

Hay muchos modelos de este tipo de estadística ya utilizados en bibliotecas de otros países. Hemos utilizado una presentada por Geraldine B. King⁵ y utilizada en la Ramsey Country Public Library, con algunas modificaciones.

De momento no podemos hacer una valoración definitiva de su eficacia. Es en este momento, en que contamos con las condiciones necesarias para proporcionar un buen servicio de información, cuando nos sentimos más obligados a satisfacer las necesidades reales, no sólo de los investigadores individuales, sino de los organismos y entidades que requieren nuestra ayuda y, sobre todo, de las bibliotecas.

Las características de la colección de bibliografía y bibliología y el valor que adquiere al estar situada en un centro con un fondo histórico como el que conserva la Biblioteca Nacional, obligan a los bibliotecarios de este Centro a proporcionar toda la información y asesoramiento posibles sobre la formación de las colecciones, sobre las bibliotecas de consulta, sobre otras bibliotecas y centros especializados, además de ser el centro más adecuado para ilustrar a los bibliotecarios en cuestiones de conservación y restauración, de catalogación e indización, y de difusión.

El Servicio de Consulta y Referencia, junto al Servicio de Préstamo creado recientemente, ha de asumir el papel de auténtica cabecera de red en lo que se refiere a intercambio y difusión de la información. Actualmente está en condiciones de asumirlo. La automatización, ya en fase avanzada, ayudará en gran manera a obtener en menos tiempo más rendimiento, y facilitará la tan necesaria comunicación con las demás bibliotecas del país.

⁵ Geraldine B. KING, *References Services Administration & Management*, New York, Haworth Press, 1982 (The Reference Librarian, nr 3).

