

 Biblioteca Nacional de Colombia	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía básica para el servicio de referencia en bibliotecas públicas
		Código: G-BNA-GBP-020
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 22 de diciembre de 2014

## Guía # 20

### Guía básica para el servicio de referencia en bibliotecas públicas

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía básica para el servicio de referencia en bibliotecas públicas
		Código: G-BNA-GBP-020
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 22 de diciembre de 2014

## Contenido

1. Introducción.....	3
2. Objetivo de la guía .....	3
3. El servicio de referencia .....	3
3.1. La entrevista de referencia.....	3
3.2. Preguntas frecuentes .....	5
4. Referencias bibliográficas .....	5

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía básica para el servicio de referencia en bibliotecas públicas
		Código: G-BNA-GBP-020
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 22 de diciembre de 2014

## 1. Introducción

El servicio de referencia es la adecuada asesoría y orientación que brinde la biblioteca para resolver necesidades de información del ciudadano. Estas necesidades son muy diversas, pueden ir desde aspectos generales sobre una temática, hasta información específica según sus intereses (personales, académicos, laborales, ciudadanos, etc). Cualquiera que sea la necesidad de información, la biblioteca debe estar en capacidad de atenderla, posibilitando que, además de la información requerida, el usuario adquiera la formación para hacer uso autónomo de los recursos y servicios que ofrece la biblioteca.

## 2. Objetivo de la guía

Establecer las recomendaciones generales para la prestación del servicio de referencia en las bibliotecas públicas.

## 3. El servicio de referencia

Las principales recomendaciones de la IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) referentes al contenido del servicio de referencia y atención al ciudadano, son:

- El Servicio de Referencia deberá ser informativo, fomentar la capacidad de informarse, orientando a los usuarios cómo encontrar respuesta a sus preguntas.
- Mantener la objetividad y no emitir juicios de valor sobre la cuestión o la naturaleza de las preguntas.
- Emplear una técnica neutral de **entrevista** para concretar "la pregunta real" y cuando se haya determinado, dar respuesta clara al usuario de modo preciso y adecuado.

### 3.1. La entrevista de referencia

Recomendaciones para efectuar una entrevista de referencia

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía básica para el servicio de referencia en bibliotecas públicas
		Código: G-BNA-GBP-020
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 22 de diciembre de 2014

- Salude con amabilidad y respeto al usuario. Dele la bienvenida a la Biblioteca y pregunte en que puede ayudarle.
- Escuche con atención y sin interrupciones al usuario. Es posible que en un primer momento no logre identificar el tema de consulta
- Establezca un diálogo con el usuario a través de sencillas preguntas sobre la temática solicitada, el propósito de uso de la información (interés informativo, trabajo académico, fines de investigación, etc), los límites cronológicos, etc hasta delimitar al máximo el tema de consulta.
- Pregunte si conoce algún autor o título en particular, que desee consultar o si se exceptúan de la búsqueda, para no ofrecer información redundante.
- Conozca qué tipo de materiales y formatos prefiere (bibliográfico: libros, revistas, enciclopedias/ impresos; electrónicos, audiovisuales)
- Determinar el grado de especialización de la información solicitada, le ayudará a seleccionar las fuentes de información a utilizar para realizar la búsqueda.
- Para realizar búsquedas especializadas puede apoyarse con el uso de tesauros o listas de encabezamientos de materia, que le ayudarán a precisar la temática que requiere el usuario
- Informe al usuario acerca de los tipos de materiales recuperados y explique la estrategia de búsqueda empleada y la ubicación exacta de los materiales.
- Facilite un equipo de cómputo si se trata de información electrónica.
- Si la biblioteca no cuenta con la información solicitada, explique al usuario que procedimiento va a seguir para ubicarla en otra institución, el tiempo que tomará la respuesta y la vía de comunicación que utilizará para atender la consulta.
- Si el propósito de consulta corresponde a servicios de Atención al Ciudadano, asista al usuario en la identificación del organismo o entidad estatal y sus datos (dirección o sitio web, funciones, entidades que la conforman, etc).
- Cuando las consultas son recibidas por la biblioteca vía correo electrónico o la sección de preguntas del sitio web de la biblioteca, es importante tener en cuenta

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------

	BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA	Guía básica para el servicio de referencia en bibliotecas públicas
		Código: G-BNA-GBP-020
	GRUPO DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	Versión: 1.1
		Fecha: 22 de diciembre de 2014

los tiempos establecidos en la [Carta de Servicios](#) y ofrecer respuesta en profundidad al objeto de la solicitud.

### 3.2. Preguntas frecuentes

Se recomienda elaborar una lista de respuestas a las preguntas más frecuentes, con el fin de ofrecer una respuesta más rápida a los usuarios. Para ello, se recomienda agruparlas en temáticas generales (Por ejemplo, funcionamiento de la biblioteca, preguntas académicas, preguntas comunitarias, preguntas turísticas) y Construir las respuestas con el aporte de todos los colaboradores de la biblioteca.

Una vez se elabore el listado de preguntas y respuestas, se recomienda publicarlo en el sitio web de la biblioteca o a través de los medios de comunicación habilitados, así como actualizar permanentemente la información disponible.

## 4. Referencias bibliográficas

IFLA. Reference Work Section. Recomendaciones para el servicio de referencia digital. Disponible en <http://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-s.htm>

What is the best Model of Reference Service? Disponible en [https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/8398/librarytrendsv50i2d\\_opt.pdf?sequence](https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/8398/librarytrendsv50i2d_opt.pdf?sequence)

Elaboró Biteca Ltda	Revisó Grupo de Bibliotecas Públicas	Aprobó Sandra Suescún
------------------------	---	--------------------------