

El Colegio de México, A. C.

Biblioteca Daniel Cosío Villegas

**Un acercamiento desde la perspectiva de la
comunicación estratégica a la entrevista de referencia**

Tesis presentada por

María Guadalupe Amor González

Para optar por el grado de Maestra en Bibliotecología

Director de Tesis

Dr. Heshmatallah Khorramzadeh

Lectora de Tesis

Dra. Silvia Gutiérrez Vidrio

MÉXICO, D.F.

FEBRERO DEL 2007

A mi madre

Un acercamiento desde la perspectiva de la comunicación estratégica a la entrevista de referencia

Agradecimientos	5
Introducción	6
Planteamiento general.....	12
Pregunta y objetivos de la investigación.....	12
Capítulo I. Revisión de la literatura	14
Modelos del servicio y entrevista de referencia.....	15
El análisis de los tipos de preguntas.....	18
Estudios desde el punto de vista de la teoría de la comunicación.....	20
Evaluación de la entrevista de referencia.....	23
Otros estudios.....	24
Algunas tendencias en la investigación de la entrevista de referencia.....	24
Capítulo II. Marco teórico	26
Estructura de la entrevista de referencia.....	28
Tipos de preguntas.....	30
Elementos de la comunicación humana.....	31
Una visión pragmática del evento comunicativo.....	34
Juego, táctica y estrategia.....	37
Rasgos de la comunicación estratégica.....	38
Capítulo III. Marco metodológico	41
Selección de bibliotecas.....	42
Descripción de las bibliotecas participantes.....	43
Recolección de los datos.....	46
Capítulo IV. Análisis de los datos	48
Delimitación de las unidades de análisis.....	49
La forma de la entrevista de referencia: unidades de análisis.....	50
Las acciones del usuario como unidad de análisis.....	52
Habilidades del bibliotecario como unidad de análisis.....	54
Los ocho rasgos de la comunicación estratégica en la entrevista de referencia.....	55
La entrevista de referencia como estrategia en el encuentro usuario-bibliotecario.....	58

Conclusiones y recomendaciones	64
Bibliografía	67
Anexos	
Formulario de observación.....	74
Fichas de usuarios.....	95
Fichas de bibliotecarios.....	115
Convenciones de transcripción.....	128
Transcripciones de las grabaciones.....	129

Agradecimientos

Al Dr. Heshmatallah Khorramzadeh y la Dra. Silvia Gutiérrez Vidrio por su apoyo, confianza y sabiduría. A los bibliotecarios y autoridades de la Biblioteca Benjamín Franklin de la Embajada de Estados Unidos en México; de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Autónoma de México; de la Biblioteca Ernesto de la Torre Villar del Instituto de Dr. José María Luis Mora; de la Biblioteca Francisco Xavier Clavigero de la Universidad Iberoamericana y del Centro Interactivo de Recursos de Información y Aprendizaje de la Universidad de la Américas de Puebla, a todos ellos, por abrir sus puertas a este estudio y compartir su experiencia y compromiso.

Introducción

En 1876 Samuel Swett Green publicó un artículo titulado *Personal relations between librarians and readers*¹ que sentó las bases de lo que se convertiría en lo que ahora conocemos como “servicio de referencia”. En esa época, Estados Unidos vió nacer un nuevo tipo de biblioteca, la cual se distinguió por ir más allá de sólo custodiar y preservar. Nancy Huling menciona que Green se dió cuenta de que las personas que asistían a las bibliotecas públicas desconocían su funcionamiento y requerían de instrucción para usar el catálogo y los índices, por lo que su artículo presenta ejemplos de preguntas que desde la perspectiva de Green requerían ayuda de un bibliotecario.² Sin embargo, Samuel Rothstein menciona que este autor más allá de tener una motivación altruista, lo que buscaba al proporcionar un servicio de referencia a los usuarios era que la biblioteca se hiciera más útil para quienes pagaban impuestos y que esto contribuyera a su popularidad y mantenimiento financiero.³

Durante el siglo veinte este “nuevo servicio” fue difundiéndose de manera gradual en Europa y el resto del mundo. Según Elizabeth Thomsen, durante su desarrollo las bibliotecas públicas, académicas y especializadas se han preguntado ¿cómo se puede dar forma a la relación con los usuarios para que los bibliotecarios entiendan sus necesidades y encuentren la información que necesitan sin hacerlo sentir incómodo y sin violar su privacidad? y ¿cómo pueden los bibliotecarios lograr el balance entre ofrecer un servicio e instruir? Cuestiones que desde el punto de vista de la autora, Green ya había mencionado en su artículo de 1876.⁴

La definición que propone James Retting del servicio de referencia incluye ambos aspectos que Thomsen menciona, y lo concibe como:

“un proceso de comunicación interpersonal cuyo propósito es proveer a la persona que necesita información de esa información, por un lado eligiendo directamente el mejor y apropiado recurso de información para dicha necesidad o indirectamente: 1) proporcionando a la persona el recurso de

¹Samuel Swett Green, “Personal relations between librarians and readers” en *Library journal* (Nueva York: R.R. Bowke, vol. 1, nos. 1-2, [c]1876), pp. 74-81.

²Nancy Huling, “Reference services and information access”, en *Encyclopedia of communication and information*, Jorge Reina Schement, editor (Nueva York: Macmillan Reference, c2002), vol. 3, p. 867.

³Samuel Rothstein, “Reference services” en *Encyclopedia of library history* (editores: Wayne A. Wiegand y Donald G. Davis; Nueva York: Garland, c1994), p. 544-545.

⁴Elizabeth Thomsen, *Rethinking reference. The reference librarian's practical guide for surviving constant change* (Nueva York: Neal Schuman Publishers, c1999), p. 5.

información apropiado o 2) enseñando a la persona cómo encontrar su necesidad de información en el recurso apropiado".⁵

No obstante, Samuel Rothstein afirma que uno de los rasgos que distingue el trabajo de referencia es la asistencia personal dada por el bibliotecario al usuario en la búsqueda de información.⁶

Retting menciona que la inquietud de los bibliotecarios por mejorar los servicios de referencia ha dado lugar a investigaciones que se han enfocado principalmente en estudiar: (1) la calidad del servicio de referencia, (2) cómo realizar el trabajo de referencia, (3) la dinámica del encuentro interpersonal y (4) a precisar qué es el trabajo de referencia. Durante los años setenta los autores tomaron modelos de la psicología, la antropología y la sociología para explicar lo que sucedía durante la interacción entre el usuario y el bibliotecario con el fin de proporcionar consejos para una mejor conducción de la entrevista de referencia.⁷

En relación con la entrevista de referencia, destaca en la literatura las investigaciones que la toman como objeto de estudio debido a que es considerada una herramienta que ayuda al bibliotecario a descubrir la “verdadera” necesidad de información del usuario.⁸ Es por ello que la entrevista de referencia se puede considerar un elemento fundamental del servicio de referencia y ha sido objeto de estudio de múltiples investigaciones.

Gran parte de los trabajos que se ocupan de la entrevista de referencia han sido hechos en el extranjero y casi todos ellos en idioma inglés. Lo cual pone al descubierto la escasez de estudios sobre el tema en México, así como la falta de preocupación por conocer cómo se comunican bibliotecario y usuario en contextos propios. Como ejercicio se realizó una búsqueda en la base de datos *Infobila* y se obtuvo la referencia de un documento de origen colombiano que tenía relación con la entrevista de referencia en idioma español⁹. En otra búsqueda hecha en la base de datos *Tesiunam* se encontró una tesis que presentó Ana

⁵James R. Rettig, "A theoretical model and definition of the reference process", en *RQ* (Chicago, Ill.: Reference and Adult Services Division, American Library Association, vol. 18, otoño, c1978), p. 26.

⁶Rothstein, p. 541.

⁷James R. Rettig, "Reference and information services" en *World encyclopedia of library and information services*. Robert Wedgeworth, editor (3 ed. Chicago, Ill.: American Library Association, c1993), p. 707.

⁸Rettig, "A theoretical model...", p. 26.

⁹Martha Alicia Pérez Gómez, "La entrevista en el servicio de referencia" registro encontrado en *INFOBILA: Información y bibliotecología latinoamericana* (México, D. F.: CUIB, c1986). (DE, 15 de enero, 2006: <http://132.248.242.4:4500/ALEPH/spa/IBL/IBL/IBL/START>).

Cecilia Balboa para obtener el grado de maestría.¹⁰ Asimismo, en Internet se localizó un anteproyecto de investigación de origen cubano que al parecer ya no tuvo seguimiento.¹¹

El servicio de referencia demanda que el bibliotecario cuente con herramientas necesarias para descubrir la información que el usuario necesita para llevarlo a la fuente adecuada. El entrenamiento de los bibliotecarios para ofrecer un servicio de referencia ha contado con manuales que como la obra clásica de Elaine y Edward Jennerich¹² y capítulos de libros como el de William Katz¹³ y Richard E. Bopp y Linda C. Smith,¹⁴ que proporcionan una serie de consejos que sirven al bibliotecario para mejorar su desempeño y conseguir la satisfacción del usuario. Todos ellos son de origen extranjero y los bibliotecarios mexicanos han tenido que adaptar a su realidad social y cultural. De ahí que autores como Mary Jo Lynch¹⁵ y Stuart Glogoff¹⁶ insistan en que hacer estudios sobre la entrevista de referencia aportan elementos que contribuyen a mejorar la formación del bibliotecario.

A partir de la década de los años sesenta comienzan a realizarse estudios sobre la entrevista de referencia y desde entonces la inquietud por explicar el encuentro usuario-bibliotecario ha permanecido vigente. En la actualidad y debido al desarrollo de la tecnología, la tendencia de los trabajos apunta al análisis de la entrevista de referencia en ambientes virtuales, sin embargo, en países como México donde el desarrollo de servicios de referencia virtuales es todavía lento, el encuentro cara a cara aún mantiene su vigencia y pertinencia. Por lo anterior se concentrará la atención de la presente investigación a la entrevista de referencia cara a cara o también llamada presencial.

De manera general se pueden distinguir dos vertientes en los estudios sobre la entrevista presencial: la que se interesa por la *forma* y la que se dirige al *contenido*. Los trabajos que se dirigen a la forma analizan *cómo se lleva a cabo* la entrevista y dan cuenta

¹⁰Ana Cecilia Balboa Magaña, "La comunicación interpersonal entre el bibliotecario y el usuario en la entrevista de referencia: el proceso de mediación", Tesis de maestría en bibliotecología (México, D. F.: la autora, [c]2005), 150p.

¹¹Victor Manuel García y otros, "Algunas consideraciones en torno al concepto comunicación en el servicio de referencia contemporáneo" (La Habana: Universidad de la Habana, Facultad de Comunicación, S/F), 12p.

¹²Elaine y Edward Jennerich, *The reference interview as a creative art* (2a ed. Littleton, Colo.: Libraries Unlimited, c1997), 128p.

¹³William Katz A., *Introduction to reference work* (8a ed. Nueva York: McGraw-Hill, c2002), vol. 2..

¹⁴Richard E. Bopp y Linda C. Smith, *Reference and information services: an introduction* (3 ed. Englewood, Colo.: Libraries Unlimited, c2001), 617p

¹⁵Mary Jo Lynch, "Reference interview in public libraries", en *The library quarterly* (Chicago, Ill.: Universidad de Chicago, vol. 48, no. 2, c1978), pp. 119-142.

¹⁶Stuart Glogoff, "Communication theory's role in the reference interview", en *The library quarterly* (Chicago, Ill.: University of Chicago Press, no. 19, c1983), pp. 56-72.

del comportamiento del bibliotecario, mientras que los dedicados al contenido estudian *lo que se dice* en la entrevista.

Así, se encuentran los estudios que por medio de un modelo intentan explicar el funcionamiento de la entrevista de referencia como el modelo de Bernard F. Vavrek¹⁷ que describe el proceso de comunicación del servicio de referencia y en el cual inserta a la entrevista como un factor medular. Otro caso es el de Mary Jo Lynch¹⁸, que presenta dos modelos de entrevista de referencia basados en los resultados de una investigación que hizo en bibliotecas públicas de Estados Unidos.

De igual modo, la comunicación interpersonal ha sido retomada por autores como Carolyn J. Radcliff¹⁹, Marie L. Radford²⁰ y Ana C. Balboa²¹. Mientras que la comunicación no verbal ha sido estudiada por Virginia Boucher²², R. Heinzkill²³ y Joanna López²⁴, entre otros. Pese a ello, todavía están pendientes estudios que desde una perspectiva de la teoría de la comunicación describan los elementos que están involucrados en la interacción usuario-bibliotecario en una consulta de referencia.

Algunos autores coinciden en que la entrevista de referencia tiene como objetivo principal conocer la necesidad de información del usuario. Tal es el caso de Richard Bopp y Linda Smith quienes afirman que la entrevista de referencia:

“es en esencia una conversación entre un miembro del equipo de referencia y un usuario, cuyo objetivo es definir la necesidad de información y tomar la acción apropiada para satisfacer dicha necesidad por medio del uso de recursos de información disponibles y expertos”.²⁵

¹⁷Bernard F. Vavrek, "The nature of reference librarianship", en *RQ*, (Chicago, Ill.: Reference and Adult Services Division, American Library Association, vol. 13, no. 3, verano, c1974), p. 213-217.

¹⁸Lynch, pp. 119-142.

¹⁹Carolyn J. Radcliff, "Interpersonal communication with library patrons: physician-patient research models", en *RQ* (Chicago, Ill.: Reference and Adult Services Division, American Library Association, vol. 34, no. 4, verano, c1995), pp. 497-506.

²⁰Marie L. Radford, *The reference encounter: interpersonal communication in the academic library* (Chicago, Ill.: American Library Association, c1999), 254p.

²¹Balboa Magaña, 150p.

²²Virginia Boucher, "Nonverbal communication and the library reference interview", en *RQ* (Chicago, Ill.: Reference and Adult Services Division, American Library Association, vol. 16, otoño, c1976), pp. 27-31.

²³R. Heinzkill, "Introducing nonverbal communication", en *RQ* (Chicago, Ill.: Reference and Adult Services Division, American Library Association, vol. 11, no. 4, c1972), pp. 356-358.

²⁴Joanna López Muñoz, "The significance of nonverbal communication in the reference interview", en *RQ* (Chicago, Ill.: Reference and Adult Services Division, American Library Association, vol. 16, primavera, c1977), pp. 220-24.

²⁵Richard E. Bopp y Linda C. Smith, 47p.

De este modo, la entrevista de referencia al ser una intercambio comunicativo entre usuario-bibliotecario nos permite pensar en que es una “forma de comunicación”. Al respecto William Katz afirma que:

“la entrevista de referencia, que tiene lugar entre el bibliotecario con un conocimiento experto y una inexperto con una necesidad de información, es una forma común de comunicación.”²⁶

El modelo lineal concebido por Claude Shannon y Warren Weaver ha sido retomado para explicar procesos de comunicación en diferentes disciplinas incluyendo la bibliotecología. Bernard Vavrek retomó dicho modelo para describir el proceso de comunicación del servicio de referencia.²⁷ En apariencia, concebir a la entrevista de referencia como un proceso de comunicación linear permite una descripción del fenómeno, sin embargo, si se entiende la comunicación únicamente como un proceso de transmisión de información, tal y como lo marca el modelo linear, el contexto y otros factores quedan fuera y provoca que la explicación del encuentro usuario-bibliotecario resulte entonces limitada. Por el contrario y de acuerdo con Rafael Pérez comenta que:

“la comunicación es considerada como un proceso social que integra múltiples modos de comportamiento: la palabra, el gesto, la mirada, el espacio, etc., y que –salvo por razones operativas- no tiene demasiado sentido diferenciar entre comunicación verbal y no verbal: <<la comunicación es un todo integrado>>”.²⁸

Se puede observar que la perspectiva planteada por Pérez abre la posibilidad de abarcar tanto los factores de transmisión involucrados en el encuentro usuario-bibliotecario como los elementos que le rodean. Ambos aspectos en la mayoría de los estudios son separados para su análisis y limitan la explicación del fenómeno. Tal es el caso de aquellos realizados en bibliotecas públicas y académicas en donde se ha demostrado, mediante el uso de la llamada “técnica no intrusiva”, que los bibliotecarios proporcionan la respuesta correcta en un rango aproximado del 50 al 60% de las veces. Un estudio pionero es el de Tomas Childers en el que se examinaron 57 bibliotecas y el promedio de respuestas correctas fue del 50 por ciento.²⁹ El trabajo de Peter Hernon y Charles R. McClure, en el que se enuncia por primera vez lo que se conoce en la literatura como la “Regla del 55%” examinó 26

²⁶Katz, p. 125.

²⁷Bernard Vavrek, pp. 213-217.

²⁸Rafael Alberto Pérez González, *Estrategias de comunicación* (2 ed. Barcelona: Ariel, c2005), p. 428.

²⁹Thomas Childers, "The test of reference" en *Library journal* (Nueva York: R. R. Bowker, vol. 105, abril, c1980), pp. 924-928.

bibliotecas y el resultado fue de 62% de respuestas correctas. Destaca que las razones más frecuentes del por qué los bibliotecarios proporcionaban la respuesta incorrecta eran: los bibliotecarios obtenían datos incorrectos de los usuarios; los bibliotecarios no sabían la respuesta, o bien, el recurso no estaba disponible en su biblioteca.³⁰ Si bien este tipo de trabajos revelan situaciones y elementos importantes para su mejora, dejan pendientes las explicaciones de por qué son obtenidos estos porcentajes.

Sin embargo, una de las ventajas que ofrece utilizar la “técnica no intrusiva” es que los sujetos estudiados desconocen que son observados y su comportamiento supuestamente no cambia.³¹ Por ello autores como Joan Durrance,³² Marie Radford,³³ Patricia Dewdney y Catherine Sheldrick Ross³⁴ han utilizado esta técnica para estudiar no solo la cantidad de respuestas correctas sino también para evaluar la entrevista y medir el porcentaje de usuarios que regresarían a pedir ayuda al mismo bibliotecario. Con respecto a este tipo de estudios y sobre todo con el controversial porcentaje de respuestas correctas obtenidas por los bibliotecarios Rothstein afirma que:

“cualquiera que sea el grado exacto de culpa, esta claro que el bibliotecario falla en apariencia estas pruebas debido a la apreciación incorrecta que hace de las necesidades verdaderas de los usuarios. Esta conclusión fortalece la idea de que la llave para un trabajo efectivo de referencia se encuentra en la relación usuario-bibliotecario y particularmente en la entrevista de referencia”.³⁵

Se observa que la entrevista es un factor primordial en el servicio de referencia y que por su naturaleza establece entre el usuario-bibliotecario una forma de comunicación. Por ello, si es posible entender cómo se comunican y las estrategias que son puestas en juego tanto por bibliotecarios como por usuarios entonces se podrían anticipar un conjunto de posibilidades a las que el bibliotecario podría recurrir para establecer una comunicación que le permita conocer la necesidad “verdadera” de los usuarios.

³⁰Peter Hernon y Charles R., McClure, "Unobtrusive reference testing: the 55 Percent rule", en *Library journal* (Nueva York: R. R. Bowker, vol. 111, abril, c1986), pp. 37-41.

³¹Catherine Sheldrick Ross, Kirsti Nilsen y Patricia Dewdney, *Conducting the reference interview* (Nueva York: Neal-Schuman, c2002), p.12.

³²Joan C. Durrance, "Reference success: does the 55 percent rule tell the whole story?", en *Library journal*. (Nueva York: R. R. Bowker, vol. 114, abril, c1989) pp. 31-36.

³³Marie L. Radford, 254p.

³⁴Patricia Dewdney y Catherine Sheldrick Ross, "Flying a light aircraft: reference service evaluation from a User's viewpoint", en *RQ* (Chicago, Ill.: Reference and Adult Services Division, American Library Association, vol. 2, invierno, c1994), pp. 217-230.

³⁵Samuel Rothstein, p. 544-545.

Planteamiento general

Después de lo anterior queda al descubierto que la posibilidad de investigar desde una mirada que abarque los elementos que conforman el encuentro usuario-bibliotecario es tanto viable como necesaria. La realización de un estudio con esta perspectiva busca contribuir al desarrollo de la bibliotecología en México por medio de un estudio interdisciplinario que retome de otras disciplinas del conocimiento elementos para explicar y formular nuevos cuestionamientos.

Así, la presente investigación retoma el enfoque de comunicación estratégica propuesto por Pérez para estudiar la entrevista de referencia presencial en bibliotecas mexicanas. Por medio de la teoría de comunicación estratégica se intentará descifrar la necesidad de información de los usuarios anticipándose con el uso estrategias de comunicación. Esta teoría permite “encauzar el poder de la comunicación y así incidir en los resultados de la partida que estamos jugando en la orientación que marcan nuestros objetivos”.³⁶

Dado que esta perspectiva de comunicación toma en cuenta tanto elementos de transmisión como aquellos factores que le rodean, es posible complementar de manera significativa con factores de comunicación interpersonal. A este respecto Charles R., Berge menciona que:

“cuando los individuos están envueltos en un encuentro cara a cara usualmente persiguen uno o más objetivos en la interacción. Esta aproximación a la comunicación interpersonal busca identificar las estrategias individuales usadas para encontrar diferentes objetivos y para entender las condiciones bajo cuales varias estrategias son apropiadas para desplegarse durante la interacción”.³⁷

Pregunta y objetivos de la investigación

El presente trabajo parte de la siguiente pregunta de investigación: *¿De qué manera se relacionan los aspectos comunicativos con la definición de la necesidad de información?*

Esta pregunta tiene como base el supuesto de que la entrevista de referencia desde la perspectiva de la comunicación estratégica es una interacción simbólica que se lleva a cabo en contextos sociales dados; donde hay de por medio un objetivo y para lo cual hay que elegir entre varias alternativas de acción.³⁸

³⁶Pérez González, p. 462.

³⁷Charles R. Berger, “Interpersonal communication”, en *An integrated approach to communication theory and research*, Michel B. Salwen y Don W. Stacks editores (Nueva Jersey: Lawrence Erlbaum, c1996), p. 283-284.

³⁸Pérez González, pp. 454-462.

Como objetivo general se propone la presente investigación *describir las estrategias de comunicación que sirven al bibliotecario como herramienta para definir la necesidad de información en una entrevista de referencia*. Asimismo se intentarán alcanzar los siguientes objetivos específicos:

- Describir la interacción simbólica que se genera durante una entrevista de referencia.
- Describir desde la perspectiva de la comunicación estratégica los elementos que conforman la entrevista de referencia.
- Describir las estrategias que usan bibliotecarios y usuarios en la entrevista de referencia.
- Proponer estrategias de comunicación que propicien una comunicación efectiva en la entrevista de referencia.

Capítulo I. Revisión de la literatura

La literatura que habla sobre la entrevista de referencia es basta y extensa, ello puede corroborarse en las revisiones bibliográficas realizadas hasta el momento. Dentro de este tipo de trabajos destaca el citado artículo de Charles Bunge,³⁹ el cual además de referirse cronológicamente a los trabajos y autores más representativos hasta mediados de la década de los ochenta, reconstruye de manera crítica los temas y preguntas en torno a lo que giraban las investigaciones y manuales que tomaron a la entrevista de referencia como objeto de estudio.

En este tipo de trabajos también se encuentra el realizado por Evelyn Curry⁴⁰, el cual parte del supuesto de que en la década de los años noventa Internet al tener un fuerte impacto en el servicio de referencia incidió en la entrevista de referencia. Por lo anterior la autora se plantea entonces como objetivo de su revisión dar respuesta a las siguientes preguntas: ¿cómo ha cambiado la entrevista en la década de los años noventa? y ¿qué implicaciones tienen estos cambios en la práctica bibliotecaria?

Si bien los trabajos relacionados con el servicio de referencia comienzan a finales del siglo XIX, la entrevista de referencia es investigada a profundidad a partir de los estudios de Robert Taylor.⁴¹ Dice Bunge:

“La influencia de Taylor no solo deriva en la propuesta de funciones y técnicas radicalmente nuevas sobre la entrevista de referencia, sino en la presentación de un nuevo paradigma (o conjunto de paradigmas) que puede ser utilizado por los bibliotecarios para describir sus técnicas y enseñar a guiar y promover la investigación”.⁴²

Conceptos como la negociación de la pregunta, donde incorpora la manera de usar las preguntas abiertas y cerradas; los cuatro niveles de la necesidad de información y el reconocimiento de cinco filtros que el bibliotecario utiliza para seleccionar información, son términos acuñados por Taylor y que hasta hoy han servido de plataforma para un gran número de investigaciones.

³⁹Charles A. Bunge, "Interpersonal dimensions of the reference interview: a historical review of the literature", en *Drexel library quarterly* (Filadelfia: Drexel University, vol. 20, no. 2, primavera, c1984), pp. 4-23.

⁴⁰Evelyn L. Curry, "The reference interview revisited: librarian-patron interaction in the virtual environment", en *Simile* (Toronto: University of Toronto Press, vol. 5, no. 1, febrero, c2005). (DE, 5 diciembre, 2006: <http://www.utpress.utoronto.ca/journal/ejournals/simile>).

⁴¹Robert Taylor, "The process of asking questions", en *American documentation* (Washington, D.C.: vol. 13, octubre, 1966), pp. 391-396.

⁴²Bunge, p. 10.

Tal es el caso de Mary Jo Lynch que cita a Robert Taylor como el primero en analizar los tipos de preguntas y cuestiona la generalización de sus hallazgos.⁴³ El estudio que hizo Lynch consistió en transcribir, analizar y observar un total de 309 entrevistas de cuatro bibliotecas públicas. Del análisis que hace en su investigación sobresale que el 8 por ciento de las preguntas correspondían a preguntas abiertas; el 90 por ciento a preguntas cerradas y el 2 por ciento restante a una categoría intermedia. De los resultados que obtuvo de su análisis, Lynch construyó dos modelos de entrevista de referencia: *el de pertenencia*, que consiste en: (1) Descripción bibliográfica, (2) Función, (3) Acción tomada, (4) Localización del requerimiento, (5) otro); y *el sustantivo* conformado por: (1) Definición del tema, (2) Recolección, (3) Especificación de la respuesta, (4) Acción tomada, (5) Otro.⁴⁴

Modelos del servicio y entrevista de referencia

Los modelos han sido retomados por diversos autores para describir tanto al servicio de referencia como a la entrevista. En relación con lo anterior, James Retting⁴⁵ presenta en un artículo, una revisión de los modelos propuestos por Vavrek, los cuales tienen como base la comunicación interpersonal. Asimismo, Retting atribuye a Pierce Butler, James Wyer y Samuel Rothstein la descripción de los niveles del servicio de referencia como: mínimo, moderado y máximo.

Otro modelo es el desarrollado por Marilyn Domas White que tiene por objetivo explicar el proceso de incorporar información humana por medio del esquema de ideas formulado por Marvin Minsky y otros teóricos de los procesos cognitivos e inteligencia artificial.⁴⁶ White describe el proceso del servicio de referencia pero está claramente definida la importancia que le otorga a la entrevista de referencia cuando utiliza los cinco estados de la necesidad de información que propuso Taylor para desarrollar su modelo.

En otro artículo, White expone dos modelos de entrevista de referencia basados en los resultados que obtuvo del re-análisis de las entrevistas hechas por Lynch en su tesis de

⁴³Mary Jo, Lynch, "Reference interview in public libraries", en *The library quarterly* (Chicago, Ill.: Universidad de Chicago, vol. 48, no. 2, c1978), p. 121.

⁴⁴Lynch, p.131.

⁴⁵James R. Rettig, "A theoretical model and definition of the reference process", en *RQ* (Chicago, Ill.: Reference and Adult Services Division, American Library Association, vol. 18, otoño, c1978), p. 20.

⁴⁶Marilyn Domas White, "Reference encounter model", en *Drexel library quarterly* (Filadelfia: Drexel University, College of Information Studies, vol. 19, no. 2, primavera, c1983), p. 38.

doctorado.⁴⁷ Según la autora a partir de los objetivos que se persigan se determinará el modelo de entrevista de referencia. Por un lado se refiere al *modelo orientado a las necesidades*, el cual tiene por objetivo comprender la necesidad de información del usuario e identificar la información útil para desarrollar una estrategia de búsqueda que responda dicha necesidad de información; y por otro al *modelo orientado a las preguntas*, que comprende la pregunta del usuario para identificar información útil para localizar información que responda la pregunta. Como resultado de su análisis encontró que el mayor porcentaje de entrevistas correspondió al modelo orientado a las preguntas con un 82.9 por ciento.

Barbara Robinson es otra autora que propone un modelo para describir la interacción del bibliotecario de referencia con el usuario durante la entrevista. Para la autora, su modelo presenta una vista panorámica de la series de decisiones que el bibliotecario debe tomar para lograr que coincida el nivel de recursos con el nivel de servicio deseado. Para explicarlo utiliza la siguiente analogía:

“Esto tiene paralelo con la idealizada relación doctor-paciente. El doctor entrevista al paciente para determinar la naturaleza del problema y luego formular un diagnóstico y una estrategia de cómo es la mejor manera de tratar el problema”.⁴⁸

Peterson menciona que con frecuencia se compara la entrevista de referencia con el modelo de entrevista médico. Este modelo parte del supuesto de que el bibliotecario conoce más que el usuario sobre los recursos de información disponibles que son más apropiados para cubrir su necesidad de información. De igual manera, enfatiza la habilidad de los bibliotecarios para preguntar apropiadamente para obtener el diagnóstico y “recetar” el recurso correcto de información.⁴⁹

Otros modelos que también se han comparado con la entrevista de referencia según Peterson son: el *modelo de consejero*, en que el usuario y el bibliotecario establecen una relación donde están de por medio cuestiones emocionales y personales⁵⁰; y el *modelo de detective*, donde el diagnóstico de la necesidad de información recae en que el bibliotecario

⁴⁷Marilyn Domas White, "Different approaches to the reference interview", en *Reference librarian* (Florida: Florida Atlantic University, vol. 25-26, c1989), pp. 631-46.

⁴⁸Barbara M. Robinson, "Reference services: a model of question handling", en *RQ* (Chicago, Ill.: Reference and Adult Services Division, American Library Association, vol. 29, otoño, c1989), p. 49.

⁴⁹Peterson, p. 29-30.

⁵⁰A este respecto Peterson menciona a T. P. Peck, Patricia Dewdney y C. S. Ross y Mary Jo Lynch como los autores que han utilizado esta analogía en sus estudios.

tenga la capacidad de hacer las preguntas correctas.⁵¹ Marie L. Radford también recurre a una analogía: la de cliente-abogado.⁵²

En el caso de Carolyn J. Radcliff no solo utiliza una analogía para comparar la interacción usuario-bibliotecario, sino que hace una revisión de la literatura sobre la interacción doctor-paciente para trasladar estos conceptos al contexto de la entrevista de referencia y examinar la relación de la comunicación interpersonal en otro entorno.⁵³ Radcliff menciona que la comunicación entre bibliotecario y usuario podría examinarse en terminos de: (1) características de los participantes, (2) comportamiento, estilo y función de la comunicación, (3) satisfacción, (4) servicio e (5) historia de la referencia.

Otro autor que recurre al campo de la medicina es Rachel Naismith,⁵⁴ quién considera que los bibliotecarios pueden aprender de expertos en otro campo. En su artículo examina los problemas de la comunicación por medio de la comparación de la entrevista de referencia con la entrevista médica. Algunos elementos que sobresalen son: el rol del lenguaje en la interacción; el uso de palabras técnicas; el establecimiento de una relación de poder durante la entrevista; las razones que estimulan al usuario a no regresar y la repetición de lo dicho para confirmar la información.

Naismith basado en los resultados del estudio que hicieron Ralph Gers y Lillie Seward⁵⁵ afirma que la *retroalimentación* es un factor importante en la entrevista de referencia debido a que los autores encontraron en un estudio realizado en una biblioteca pública de Maryland que los bibliotecarios que recibían retroalimentación y preguntaban a los usuarios si sus dudas habían sido resueltas, fueron capaces de ofrecer un mejor servicio con un 76 por ciento de respuestas correctas. Naismith afirma que:

“estudios médicos y bibliotecarios han encontrado que buenas herramientas de comunicación y la sensibilidad de comunicar problemas tiene efecto en la satisfacción del paciente/usuario.”⁵⁶

⁵¹Peterson menciona a Catherine S. Ross como la autora que ha utilizado esta comparación.

⁵²Marie L. Radford, "Approach or Avoidance? The role of nonverbal communication in the academic library user's decision to initiate a reference encounter", en *Library trends* (Champaign, Ill.: University of Illinois, vol. 46, primavera, c1998), p. 700.

⁵³Carolyn J. Radcliff, "Interpersonal communication with library patrons: physician-patient research models", en *RQ* (Chicago, Ill.: Reference and Adult Services Division, American Library Association, vol. 34, no. 4, verano, c1995), pp. 497-506.

⁵⁴Rachel Naismith, "Reference communication: commonalities in the worlds of medicine and librarianship", en *College and research libraries* (Chicago, Ill.: Association of College and Research Libraries, vol. 57, enero, c1996), pp. 44-57.

⁵⁵Ralph Gers y Lillie J. Seward, "Improving reference performance: results of a statewide study", en *Library journal* (Nueva York: R. R. Bowker, vol. 111, 1986), pp. 32-35.

⁵⁶Naismith, p. 52.

El análisis de los tipos de preguntas

El servicio de referencia da inicio cuando el usuario exterioriza su duda por medio de una pregunta. Por ello, no es casual que en la mayoría de los trabajos sobre la entrevista de referencia se hable de la importancia y los efectos que provocan utilizar ciertos tipos de pregunta para llegar a conocer la necesidad de información del usuario.

De igual modo, en el centro de algunos estudios que tratan sobre los tipos de pregunta en la entrevista de referencia se encuentra el término *negociación de la pregunta*, el cual se refiere a la determinación de lo que realmente quiere saber el usuario.

Aún cuando Taylor fue de los primeros autores en preocuparse sobre el tema, autores como Geraldine B. King,⁵⁷ Brenda Dervin y Patricia Dewdney,⁵⁸ Charles A. Bunge y Marjorie E. Murfin,⁵⁹ Patricia Dewdney y Gillian Michel⁶⁰, entre otros, también lo han tratado, tal es el caso de Lisa C. Peterson que hace una revisión de la literatura que habla específicamente de la negociación de la pregunta.⁶¹

Los primeros estudios definían y describían los usos y ventajas de las preguntas abiertas y preguntas cerradas. De esta época es King, quién afirmaba que las preguntas abiertas ayudaban más al bibliotecario que las preguntas cerradas porque “hacen al usuario hablar”, mientras que las preguntas cerradas funcionaban como una herramienta de inspección general.⁶²

En 1981, Brenda Dervin aporta la noción de *pregunta neutra* para referirse a una técnica de comunicación para la entrevista de referencia, que permite entender la duda desde el punto de vista del usuario.⁶³ En un estudio empírico, Dervin se dio cuenta de que el entrenamiento en el uso de preguntas neutras con el personal de bibliotecas públicas en las que aplicó su entrenamiento fue efectivo para el acercamiento de bibliotecarios que

⁵⁷Geraldine King, "Open and closed questions: the reference interview", en *RQ* (Chicago, Ill.: Reference and Adult Services Division, American Library Association, vol. 12, no. 2, c1972), pp. 156-160.

⁵⁸Brenda Dervin y Patricia Dewdney, "Neutral questioning: a new approach to the reference interview", en *RQ* (Chicago, Ill.: Reference and Adult Services Division, American Library Association, vol. 25, no. 4, verano, c1986), pp. 506-13.

⁵⁹Charles A. Bunge y Marjorie E. Murfin "Reference questions-data from the field", en *RQ*, (Chicago, Ill.: Reference and Adult Services Division, American Library Association, otoño, c1987), pp. 15-18.

⁶⁰Patricia Dewdney y Michel Gillian, "Asking "why" questions in the reference interview: a theoretical justification", en *Library quarterly* (Chicago, Ill.: University of Chicago Press, vol. 67, no. 1, enero, c1997), pp. 50-71.

⁶¹Lisa C. Peterson, "Effective question negotiation in the reference interview", en *Current studies in librarianship* (Pensilvania: Clarion University of Pennsylvania, vol. 21, primavera-otoño, c1997), pp. 22-34.

⁶²King, pp. 158-159.

⁶³Dervin, p. 508.

trabajaban en temas especializados incluyendo los científicos y técnicos, centros de información y referencia y servicios para niños.⁶⁴

Más adelante Bryce Allen retoma la pregunta neutra y detecta otro tipo además de la cerrada, abierta y neutra: la pregunta basada en *la estructura del texto*. El autor utiliza como base de su estudio la estructura lingüística de texto, retomando a Van Dijk. Los resultados que obtuvo le indicaron que las preguntas con dicha estructura proporcionaron respuestas que contenían más información sobre el tema que las preguntas no dirigidas o basadas sólo en descripciones bibliográficas, lo cual contribuye desde su perspectiva a ofrecer un mejor servicio de referencia.⁶⁵

El autor parte de la idea de que el encuentro usuario-bibliotecario depende de la cantidad de conocimiento que el usuario posee sobre el tema. De ahí que para estudiar los efectos de las diferentes estructuras de preguntas por medio de las que los usuarios expresan sus necesidades haya decidido establecer un conocimiento común en los participantes. Para su estudio, Allen llevo a cabo dos experimentos en el que participaron estudiantes de Ciencias de la Información. El primero de ellos contó con 26 estudiantes que fueron preparados en un seminario donde tuvieron que leer artículos sobre un tema “bien definido”. En el segundo experimento participaron 11 estudiantes, a los cuales también preparó en un seminario donde les asignó un tema “difuso”. En ambos grupos se aplicó un cuestionario en el que los participantes tuvieron que buscar información sobre los temas asignados. Basado en los resultados de ambos experimentos, el autor declara que:

“las preguntas abiertas juegan un importante papel en la interacción de la información pero las *preguntas basadas en estructuras*⁶⁶ (como las neutras o las preguntas de texto lingüístico) proporcionan información más detallada de la experiencia de los usuarios de la biblioteca”.⁶⁷

Por su parte Dewdney y Michel analizaron los efectos de las preguntas *¿por qué?* en la entrevista de referencia. Los autores afirman que la literatura le da la contradictoria recomendación al bibliotecario de preguntar *¿por qué?* cuando en la realidad esto puede generar reacciones hostiles en el usuario. Para justificar su afirmación recurren al análisis del discurso, a la filosofía, a la ciencia cognitiva y a investigaciones en comunicación. Para

⁶⁴Dervin, p. 512.

⁶⁵Bryce Allen, p. 1.

⁶⁶En inglés “structure-providing”.

⁶⁷Bryce Allen, p. 9.

solucionar esta situación proponen el uso de dos estrategias: la contextualización y el uso de preguntas neutras.⁶⁸

Estudios desde el punto de vista de la teoría de la comunicación

En la literatura existen estudios que han recurrido a otras disciplinas para dar explicación al encuentro usuario-bibliotecario. La teoría de la comunicación ha sido una de ellas debido a que dicho encuentro supone una interacción en la que es posible observar un proceso de comunicación.

Stuart Glogoff⁶⁹ menciona que la teoría de la comunicación puede ser una herramienta de gran utilidad para describir cuestiones relacionadas con el comportamiento del bibliotecario en la entrevista de referencia. Explica que: "el esquema de comunicación de la entrevista de referencia es parecido a un *modelo cambiante*⁷⁰ donde el comunicador y comunicante constantemente cambien de lugar."⁷¹ Menciona que existen varios canales en la comunicación y que el género sí influye en la interacción.

De igual manera, la comunicación interpersonal como subcampo de la comunicación, se ha retomado en diversos estudios. Virginia Boucher exploró las implicaciones de la comunicación no verbal particularmente de los movimientos del cuerpo en la entrevista de referencia.⁷² La autora menciona que el contacto visual y la sonrisa tienen una especial importancia en la entrevista de referencia. La primera porque se relaciona positivamente con el gusto y es una parte del monitoreo de la entrevista; y la segunda porque puede asociarse con una de las seis emociones detectadas en gente de diferentes culturas. Boucher divide a los usuarios según su comportamiento corporal como: (1) usuario irritado, (2) usuario habitual, (3) usuario distraído y (4) usuario seguro. Afirma que:

“las expresiones faciales especialmente la de ojos y boca, son de gran importancia cuando hay un acercamiento o durante el progreso de la entrevista. También la mirada de la expresión facial –que refleja emoción, pero no necesariamente la intensidad de la emoción- el entrecejo y la sonrisa son muy importantes para la entrevista de referencia”.⁷³

⁶⁸Dewdney y Gillian, pp. 50-51.

⁶⁹Stuart Glogoff, "Communication theory's role in the reference interview", en *The library quarterly* (Chicago, Ill.: University of Chicago Press, no. 19, c1983), pp. 56-72.

⁷⁰En inglés "flip-flop model".

⁷¹Glogoff, pp. 62.

⁷²Virginia Boucher, "Nonverbal communication and the library reference interview", en *RQ* (Chicago, Ill.: Reference and Adult Services Division, American Library Association, vol. 16, otoño, c1976), pp. 27-31.

⁷³Boucher, p. 29.

Joanna López, de igual forma examina el significado de la comunicación no verbal y lo relaciona con la entrevista de referencia.⁷⁴ López se concentra en los siguientes signos no verbales: la distancia física, la orientación, la apariencia física, la postura, movimientos de cabeza, expresiones faciales, gestos, miradas y factores paralingüísticos. La autora concluye que:

“La comunicación no verbal no es una cosa de sentido común; su estudio es un trabajo científico que nos muestra como usar varios modos de comunicación como una técnica consciente”.⁷⁵

En un artículo publicado por las autoras del libro *Conducting the reference interview*,⁷⁶ Catherine Sheldrick Ross y Patricia Dewdney presentan los resultados de un ejercicio escolar, en el que solicitaron a un grupo de estudiantes asistir a una biblioteca como parte de las prácticas del curso de introducción a los servicios de referencia.⁷⁷ Los estudiantes tenían que llenar un cuestionario donde evaluaban su experiencia como usuarios, detallando paso a paso lo sucedido durante la transacción. De este modo, debían reflexionar sobre su experiencia recabando los aspectos de su experiencia que encontrarán útiles y los no útiles para el servicio de referencia. De cincuenta y dos usuarios-estudiantes que preguntaron solamente 24 declararon que les gustaría regresar con el mismo bibliotecario, lo cual confirma, según las autoras, un resultado muy cercano al obtenido por McClure en su famosa “regla del 55 por ciento”.

Como se puede observar hay una recurrencia en la literatura en relacionar el comportamiento del bibliotecario con la satisfacción del usuario. Marilyn J. Markham, Keith H. Stirling y Nathan M. Smith investigaron cómo la técnica "auto-revelación"⁷⁸ provoca en el usuario satisfacción en la entrevista de referencia y a la disposición de regresar por ayuda. Los autores admitían que dicha técnica facilitaba el proceso de conocer la necesidad real del usuario. El estudio que hicieron se planteaba las siguientes hipótesis: (1) el usuario siente la misma cantidad de satisfacción con la entrevista de referencia

⁷⁴Joanna López Muñoz, "The significance of nonverbal communication in the reference interview", en *RQ* (Chicago, Ill.: Reference and Adult Services Division, American Library Association, vol. 16, primavera, c1977), pp. 220-24.

⁷⁵López Muñoz, p. 223.

⁷⁶Catherine Sheldrick Ross, Kirsti Nilsen y Patricia Dewdney, *Conducting the reference interview* (Nueva York: Neal-Schuman, c2002), 241p.

⁷⁷Patricia Dewdney y Catherine Sheldrick Ross, "Best practices: an analysis of the best (and worst) in fifty-two public library reference transactions", en *Public Libraries* (Chicago, Ill.: Public Library Association, vol. 33, septiembre-octubre, c1994), pp. 261-266.

⁷⁸En inglés "self-disclosure".

cuando el bibliotecario utiliza la técnica que cuando no; (2) cuando los bibliotecarios utilizan la técnica los usuarios expresan la misma inclinación de regresar por ayuda que cuando no la utiliza el bibliotecario. El análisis de varianza a las respuestas de los usuarios dejó ver que dicha técnica estuvo relacionada con el “sentir” de la entrevista haciéndola amigable e interesante, sin embargo, la mayoría de los usuarios sintieron que los bibliotecarios entendieron tanto en las entrevistas que se utilizó la técnica como en aquellas que no se utilizó.⁷⁹

Por otro lado, Helen Gothberg se propuso determinar el efecto que tiene la “calidad” de comunicación del bibliotecario en la satisfacción del usuario.⁸⁰ El estudio retoma la noción de *cercanía* y *no cercanía*⁸¹ que forman parte de un modelo psicológico utilizado en otro estudio por Mehrabian.⁸² La autora basada en el estudio realizado por el autor, toma las señales verbales y no verbales como indicadores de cercanía en la relación de usuario-bibliotecario durante la entrevista de referencia. Gothberg en su primera hipótesis visualiza el encuentro usuario-bibliotecario como una relación activa, dice que:

“el usuario no es simplemente un recipiente pasivo de la comunicación del bibliotecario, esta activamente envuelto en el proceso de negociación y la hipótesis fue formulada para medir la satisfacción del usuario con su propia actuación”.⁸³

En el estudio participaron dos bibliotecarios, lo cuales recibieron un entrenamiento de seis días en el uso de la *cercanía* con sesiones de juego de rol que fueron grabadas para ser vistas posteriormente con el investigador y tener comentarios de su desempeño. Cada bibliotecario contestó 15 entrevistas con la técnica “*cercanía*”⁸⁴ y 15 con la técnica *no cercanía*⁸⁵. La evidencia reveló que el comportamiento de la comunicación del bibliotecario no tuvo relación con la satisfacción del usuario y la transferencia de la información.⁸⁶

Otra ruta que han encontrado los investigadores para explicar el encuentro usuario-bibliotecario desde el punto de vista de alguna teoría de la comunicación es el análisis

⁷⁹Marilyn J. Markham, Keith H. Stirling y Nathan M. Smith, "Librarian self-disclosure and patron satisfaction in the reference interview", en *RQ* (Chicago, Ill.: Reference and Adult Services Division, American Library Association, vol. 22, no. 4, verano, c1983), pp. 369-74.

⁸⁰Helen Gothberg, *Immediacy: a study of communication effect on the reference process*, en *Journal of academic librarianship* (Amsterdam: Elsevier, vol. 2, c1976), pp. 126-129.

⁸¹En inglés “immediacy”.

⁸²Albert Mehrabian, *Silent messages* (Belmont, California: Wadsworth, c1971), 152p.

⁸³Gothberg, p. 127.

⁸⁴En inglés “immediate”.

⁸⁵En inglés “non immediate”.

⁸⁶Gothberg, p. 129.

lingüístico. Dewdney y Michel⁸⁷ publicaron un artículo que describe los accidentes de comunicación en una pregunta mal formada y las clasifican en las siguientes categorías con el fin de ayudar al bibliotecario a aprender estrategias de comunicación para reparar dichos accidentes: (1) “no ocurrió daño”⁸⁸, (2) accidentes no reconocidos y originados por el bibliotecario, (3) accidentes de comunicación de segunda mano y (4) reconstrucción creativa. El estudio es parte de una investigación en la que el análisis de discurso es utilizado para examinar las preguntas mal formadas y dar evidencia de los modelos mentales de los usuarios de los sistemas de información.

Evaluación de la entrevista de referencia

La mayoría de los trabajos relacionados con la evaluación retoman el servicio de referencia en su totalidad. No obstante, es posible encontrar aquellos que hablan únicamente de la evaluación de la entrevista de referencia. Elaine Jennerich⁸⁹ a principios de la década de los ochenta presenta un estado del arte de la literatura sobre la entrevista de referencia con énfasis en la evaluación. En su trabajo discute y describe los componentes de la entrevista de referencia y cuáles de ellos pueden ser evaluados. La autora reconoce como componentes de la entrevista de referencia: el desempeño de profesionales contra no profesionales; ambiente físico; comportamiento verbal y no verbal y satisfacción del usuario.

Lisa Smith⁹⁰ afirma que existe la necesidad de una verdadera evaluación de la entrevista de referencia en términos de deseabilidad y factibilidad de cada objetivo. Smith detalla los métodos tanto cuantitativos como cualitativos más utilizados por los bibliotecarios para evaluar la entrevista. Llega a la conclusión de que:

“la entrevista de referencia mientras tanto, no es un factor de primera importancia en la totalidad de las actividades de la biblioteca, claramente es un factor en el servicio de referencia y es atado a las prácticas de evaluación de servicios”.

⁸⁷Patricia Dewdney y Michel Gillian, "Oranges and peaches: understanding communication accidents in the reference interview", en *RQ* (Chicago, Ill.: Reference and Adult Services Division, American Library Association, vol. 35, no. 4, verano, c1996), pp. 520-23, 526-36.

⁸⁸En inglés “no-harm-done”.

⁸⁹Elaine Jennerich, "Before the answer: evaluating the reference process", en *RQ* (Chicago, Ill.: Reference and Adult Services Division, American Library Association, vol. 19, no. 4, verano, c1980), pp. 360-66.

⁹⁰Lisa L. Smith, "Evaluating the reference interview", en *RQ* (Chicago, Ill.: Reference and Adult Services Division, American Library Association, vol. 31, no. 1, otoño, c1991), pp. 75-81.

Otros estudios

La literatura deja al descubierto que la entrevista de referencia es un proceso dinámico en el que convergen un conjunto de elementos que la hacen compleja y analizable desde puntos de vista muy diversos. Dicha complejidad que genera la interacción de la entrevista de referencia ha dado lugar a estudios como el de Christopher W. Nolan, quién llegó a la conclusión de que gran parte de la literatura que estudia el cierre de la entrevista asume que el usuario quiere una respuesta particular y que la entrevista termina cuando la respuesta es dada o no es encontrada. Nolan menciona que el bibliotecario termina la transacción de referencia por factores interpersonales que tienen poco o nada que ver con el contenido de la pregunta.⁹¹

Otro trabajo que se rescata es el análisis de literatura que hizo White⁹² y que la llevo a identificar la existencia de cuatro dimensiones en la entrevista de referencia: estructura, coherencia, ritmo y duración. La autora afirma que dichos estadios influyen “usualmente” en las decisiones que toma el bibliotecario durante la entrevista. De igual manera señala que la entrevista tiene dos objetivos: (1) obtener información de la necesidad del usuario para desarrollar una estrategia de búsqueda, y (2) usar técnicas que tengan un efecto positivo en el usuario para cooperar e impacte en la calidad de información que el usuario provea. Por otro lado, destaca que usuario y bibliotecario constantemente se retroalimentan, algunas veces verbalmente y otras por medio de canales no verbales como la postura, contacto visual, gestos y expresiones faciales. Concluye que la interacción entre usuario-bibliotecario no es programable y por ello, el bibliotecario debe usar distintos acercamientos y herramientas durante la entrevista.

Algunas tendencias en los estudios de la entrevista de referencia

Si bien el objetivo de la presente investigación es estudiar el fenómeno de la entrevista de referencia presencial como un encuentro cara a cara, se mencionan algunos estudios relacionados con el uso y aplicación de tecnologías para ofrecer servicios de referencia ya sean digitales o virtuales, ya que son parte de las actuales interrogantes en los estudios relacionados con la entrevista de referencia.

⁹¹Christopher W. Nolan, "Closing the reference interview: implications for policy and practice", en *RQ* (Chicago, Ill.: Reference and Adult Services Division, American Library Association, vol. 31, no. 4, verano, c1992), pp. 513-23.

⁹²Marilyn Domas White, "The dimensions of the reference interview", en *RQ* (Chicago, Ill.: Reference and Adult Services Division, American Library Association, vol. 20, no. 4, verano, c1981), pp. 373-81.

Dado que la comunicación en un ambiente electrónico genera una interacción distinta a la presencial una de las cuestiones que los investigadores han analizado son aquellas que giran en torno a las similitudes y diferencias existentes en el servicio de referencia presencial con el no presencial.

Uno de los estudios pioneros en analizar la entrevista de referencia en un contexto electrónico es el artículo de Eileen G. Abels,⁹³ en donde por medio de la caracterización de la entrevista de referencia por correo electrónico, presenta una taxonomía que desde el punto de vista de la autora, sugiere un acercamiento sistemático con el fin de construir un modelo para la entrevista de referencia por correo electrónico.

No obstante, la aparición de herramientas electrónicas como el chat, que ofrece la posibilidad de una interacción usuario-bibliotecario en tiempo “real”, situación que el correo electrónico no permitía, abre paso a nuevas interrogantes sobre el impacto de este tipo de herramientas electrónicas en el servicio de referencia. Es posible observar que el futuro que le depara a la entrevista de referencia tiene un largo camino y nuevos horizontes por descubrir.

⁹³Eileen G. Abels, "The e-mail reference interview", en *RQ* (Chicago, Ill.: Reference and Adult Services Division, American Library Association, vol. 35, no. 3, primavera, c1996), pp. 345-58.

Capítulo II. Marco teórico

Las condiciones que rodean a la entrevista de referencia hacen posible retomar nociones del campo de la bibliotecología y la comunicación estratégica para describir el encuentro usuario-bibliotecario desde una perspectiva más amplia. Como se mencionó en el capítulo anterior, la entrevista es una herramienta que utiliza el bibliotecario durante el servicio de referencia debido a que dicho servicio consiste básicamente en dar respuesta a las preguntas de los usuarios con los recursos que la biblioteca posee. A este respecto Elizabeth Thomsen indica que:

“los bibliotecarios son entrenados para citar un recurso como parte de la respuesta y nunca confiar en su memoria, ni dar su opinión, ni ofrecer ninguna interpretación de la información que proporcione.”⁹⁴

Ahora bien, por *entrevista* se entiende “un tipo especial de conversación dirigida intencionalmente hacia un propósito.”⁹⁵ Esto quiere decir, como lo señalan Sheldrick y sus colegas que existen diferencias entre llevar y conducir una entrevista y tener una encuentro amigable. Mencionan que en una entrevista los participantes están atentos y respetan los turnos de manera equitativa, y normalmente uno de ellos es quién hace las preguntas. Destacan que existe un propósito de por medio y el entrevistador utilizará estrategias para asegurarse que ha sido entendido y recibido correctamente el mensaje. La entrevista tiene una estructura que refleja su propósito y usualmente sus fases son:

1. Establecer una conexión (rapport)
2. Obtener información general o una gran fotografía
3. Obtener de información específica
4. Intervenir para dar información, orientar o dar instrucciones
5. Conclusión, que incluye retroalimentación o resumen.⁹⁶

Lo anterior nos acerca a entender qué es entonces una *entrevista de referencia*. La definición que proporciona Bopp inscribe estos elementos en el contexto del servicio de referencia y es la siguiente:

“una conversación entre un miembro del equipo de referencia y un usuario, cuyo objetivo es definir la necesidad de información y tomar la acción

⁹⁴Elizabeth, Thomsen, *Rethinking reference. The reference librarian's practical guide for surviving constant change* (Nueva York: Neal Schuman Publishers, c1999), p. 17-18.

⁹⁵Ross Sheldrick, Catherine Kirsti Nilsen y Patricia Dewdney, *Conducting the reference interview* (Nueva York: Neal-Schuman, c2002), p.1.

⁹⁶Sheldrick, Nilsen y Dewdney, p. 2-3.

apropiada para satisfacer dicha necesidad por medio del uso de recursos de información adecuados y disponibles”.⁹⁷

Para Elaine y Edward Jennerich la entrevista de referencia no siempre se lleva a cabo en el “escritorio” de referencia o en un servicio al público, sin embargo mencionan que en todos los casos esta de por medio la comprensión de la necesidad de información de usuario.⁹⁸ Los autores enlistan como los tipos de entrevista más frecuentes:

Entrevista de enseñanza,⁹⁹ que ocurre con frecuencia en lugares académicos, tiene como rasgo característico que el bibliotecario ayuda al usuario a encontrar información enseñándole cómo utilizar apropiadamente la biblioteca.

Entrevista direccional,¹⁰⁰ es aquella donde el usuario pregunta por lugares, por ejemplo cuando preguntan dónde está el guardarropa. Los autores advierten que dentro de este tipo de entrevista puede esconderse una necesidad de información por ejemplo cuándo un usuario pregunta la ubicación de la sección de ciencia.

Entrevista de información,¹⁰¹ es cuando alguien pregunta información sobre los servicios de la biblioteca ya sea por razones específicas o no específicas. En este tipo de entrevista, dicen los autores, normalmente los bibliotecarios hablan más que los usuarios.

Entrevista de instrucción bibliográfica,¹⁰² es aquella que el bibliotecario utiliza para determinar el tipo de instrucción que necesita el usuario.

Entrevista de servicios técnicos,¹⁰³ es la que el bibliotecario utiliza para obtener información y ayudar al usuario a encontrar la información que busca en los recursos que posee en la biblioteca.

Entrevista de circulación,¹⁰⁴ es la que se lleva a cabo frecuentemente en el mostrador y esto se debe a que es el primer sitio en el que el usuario solicita ayuda.

Entrevista de préstamo interbibliotecario,¹⁰⁵ funciona para mostrar al usuario el mecanismo del servicio y recabar una cita bibliográfica aceptable para la solicitud de los materiales.

⁹⁷Richard E. Bopp, “Entrevista de referencia”, en Richard E. Bopp, *Reference and information services: an introduction* (3 ed. Englewood, Colo.: Libraries Unlimited, c2001), p 47.

⁹⁸Elain y Edward Jennerich, *The reference interview as a creative art* (2a ed. Littleton, Colo.: Libraries Unlimited, c1997), p. 49.

⁹⁹En ingles “Teaching interview”.

¹⁰⁰En ingles “Directional interview”.

¹⁰¹En ingles “Information interview”.

¹⁰²En ingles “Bibliographic instruction interview”.

¹⁰³En ingles “Technical services interview”.

¹⁰⁴En ingles “Circulation interview”.

¹⁰⁵En ingles “ Interlibrary loan interview”

Estructura de la entrevista de referencia

Para comprender el funcionamiento de la entrevista de referencia algunos autores la dividen en partes o pasos. Katz, detecta cuatro partes: (1) obtener la mayor cantidad de información precisa sobre lo que necesita el usuario, (2) entender qué nivel de material es necesario y cuánto es requerido, (3) cerrar la entrevista y llevar la información necesaria en el menor tiempo posible y (4) mantener una buena relación con la persona que hace las preguntas.¹⁰⁶

Bopp en cambio, se refiere a los siguientes pasos: (1) apertura de entrevista, (2) negociación de la pregunta, (3) búsqueda de la información, (4) comunicación de la información al usuario y (5) cierre de la entrevista.¹⁰⁷ En ambos enfoques, la entrevista tiene un inicio y un final, y en apariencia una estructura lineal. Sin embargo, el intermedio guarda una serie de componentes, de los que destaca la *negociación de la pregunta*. Dicha noción atribuida a Taylor, concibe esta negociación como un *proceso* en el que usuario y bibliotecario logran clarificar la pregunta para identificar la necesidad de información.

Bibliotecarios con experiencia en referencia saben que la pregunta original dicha por el usuario raramente es la pregunta *real*.¹⁰⁸ Por consiguiente, la negociación de la pregunta se convierte en una parte central en la entrevista de referencia debido a que las preguntas pueden suponer la materialización de la necesidad de información. Según Taylor, la necesidad de información tiene cuatro niveles:

- P1- La actual, pero no expresada, necesidad de información (la necesidad *viceral*);
- P2- La consciente, descripción de la necesidad dentro del cerebro (la necesidad *consciente*);
- P3- La declaración formal de la pregunta (la necesidad *formalizada*);
- P4- La pregunta es presentada como parte del sistema de información (la necesidad *comprometida*).¹⁰⁹

Tanto Geraldine B. King¹¹⁰ como Lisa Peterson¹¹¹ mencionan que Taylor describe cinco filtros, o áreas, que el bibliotecario utiliza para seleccionar información o datos al

¹⁰⁶William Katz A., *Introduction to reference work. Reference services and reference processes*. (8a ed., Nueva York: McGraw-Hill, c2002), vol. 2, pp. 130-131.

¹⁰⁷Bopp, p. 48.

¹⁰⁸Katz, p. 130.

¹⁰⁹Robert Taylor, "The process of asking questions", en *American documentation* (Washington, D.C.: American Documentation Institute, vol. 13, octubre, 1966), p. 392.

¹¹⁰Geraldine King, "Open and closed questions: the reference interview", en *RQ* (Chicago, Ill.: American Library Association, vol. 12, no. 2, c1972), p. 157.

¹¹¹Lisa C. Peterson, "Effective question negotiation in the reference interview", en *Current studies in librarianship* (Pensilvania: Clarion University of Pennsylvania, vol. 21, primavera-otoño, c1997), p. 24.

momento de ayudar a los usuarios: (1) tema, (2) objetivo y motivación del usuario, (3) características personales del usuario, (4) relación de la descripción de la pregunta con los archivos de la organización, (5) anticipación o respuesta aceptable. Taylor está convencido de que existe una tendencia a pensar que cuando se tiene la respuesta de la pregunta el proceso está terminado, pero para el usuario es solo el principio “su necesidad de información no ha terminado; solo ha cambiado.”¹¹²

Por otro lado se encuentra la propuesta “holística” de Marilyn Domas White, quién como se mencionó en el capítulo anterior divide a la entrevista de referencia en cuatro dimensiones:

Estructura. Se refiere al contenido y orden de la entrevista. La autora menciona que esta dimensión refleja los objetivos que el bibliotecario persigue con la entrevista. Afirma que la mayoría de los bibliotecarios aceptan que uno de los objetivos de la entrevista es identificar la necesidad real de información del usuario, así como obtener información para desarrollar una estrategia de búsqueda. Así, los temas que según la autora se presentan durante la entrevista son:

- El problema que genera la pregunta original
- El tema que la solicitud
- La naturaleza del servicio que se ofrece
- Restricciones situacionales como influencia de la selección o uso de la información, así como día de entrega
- Variables personales, como inteligencia y actitud
- Historia de la búsqueda anterior

Coherencia. Se refiere a la percepción de la estructura y ésta depende de la conexión sistemática y de la integración de las partes de la entrevista. White menciona que el usuario entenderá mejor el orden y el plan de la entrevista si el bibliotecario hace preguntas o secuencias de preguntas que le hagan ver la relación que existe entre las partes de la entrevista. Menciona las siguientes estrategias para lograrlo:

- Delinear la estructura al iniciar la entrevista
- Hacer declaraciones de transición para revelar relaciones entre preguntas o lugares que amplíen la estructura.
- Resumiendo la información intercambiada

¹¹²Taylor, p. 392.

Ritmo. Se refiere a la velocidad y eficiencia del intercambio pregunta/respuesta, y según la autora, está determinado principalmente por las *decisiones relacionadas a la pregunta*¹¹³ sobre las que el bibliotecario tiene el control directo como son:

- Seleccionar el tipo de pregunta, ya sea por un lado haciendo preguntas cerradas y abiertas o bien, usando una serie de preguntas del mismo tipo, abiertas o cerradas.
- Determinar la secuencia de las preguntas
- Determinar que información puede servir de base para continuar la interacción
- Determinar la naturaleza o método para proveer retroalimentación
- Influenciar en la extensión o digresión tolerada o necesaria para la entrevista.

Duración. Cada decisión que toma el bibliotecario durante la entrevista tiene implicaciones en el uso del tiempo y esto afecta la duración de la entrevista. White aconseja hacer un resumen final en cada dimensión para revisar que la información recabada sea la correcta y salvar tiempo.

Tipos de preguntas

Los tipos de preguntas que han sido más analizados y comparados son las preguntas abiertas, cerradas y neutras. Katz explica que una pregunta abierta es general y es aquella con la que se comienza ampliar el tema. En este tipo de pregunta quién contesta lo hace con sus propias palabras, mientras que la pregunta cerrada es restrictiva y solo puede responderse en uno de dos caminos.¹¹⁴

Bopp indica que por un lado las preguntas abiertas ayudan al usuario a hablar más sobre su necesidad de información y por otro, las preguntas cerradas son de ayuda a la mitad o al final de la entrevista cuando el tema ha sido entendido y solo hay que revisar el formato, periodo de tiempo o alguna otra variable.¹¹⁵

En el caso de la pregunta neutra cabe subrayar que es una técnica que forma parte de un acercamiento llamado “proceso de percepción”¹¹⁶. Según Bopp, este tipo de pregunta busca obtener información de manera indirecta, la cual le permitirá al bibliotecario comprender el contexto del cuál surge la pregunta.¹¹⁷ Dervin y Dewdney concluyen que:

¹¹³En inglés “question-related desitions”.

¹¹⁴Katz, p. 131.

¹¹⁵Bopp, 55.

¹¹⁶En inglés “sense-making”.

¹¹⁷Bopp, 56.

“La estrategia de las preguntas neutras dirige al bibliotecario a aprender del usuario la naturaleza de la situación que subyace, de los vacíos y de las expectativas de uso”.¹¹⁸

Es posible observar que la entrevista de referencia se presenta como una *técnica*, la cual toma como base el conocimiento en el uso de los diferentes tipos de preguntas dentro de una estructura básica: inicio, desarrollo y termino. Sin embargo, alrededor de este encuentro existen otros elementos que intervienen de manera importante y que tienen relación con la comunicación humana. Estos elementos normalmente son llamados “habilidades” (*skills*) y se convierten en mecanismos que facilitan, desde el punto de vista de diferentes autores, la conducción y resultado positivo de la entrevista.

Elementos de la comunicación humana

La mayoría de los autores que se proponen definir *comunicación* coinciden en que implica un reto por la multiplicidad de significados que ha adquirido a lo largo del tiempo. Eulalio Ferrer identifica esquemáticamente diecinueve definiciones que califica como “más autorizadas y otras menos conocidas”¹¹⁹. El abanico de posibilidades que presenta el autor ofrece un panorama general de lo que se ha entendido por comunicación desde el punto de vista “clásico”, sin embargo, ninguna de ellas se adapta a los fines de la presente investigación por lo que se recurrió a una definición más abierta que distingue a la comunicación como un proceso *dinámico* y *cíclico*. Dice Ferrer:

“La comunicación es algo más que el medio que transporta el mensaje: es el *proceso* que los vuelve respuesta, cerrando el circuito significante que va del que habla al que escucha o sus formas equivalentes”.¹²⁰

Ahora bien, entender la comunicación como un proceso implica reconocer los elementos que lo conforman. Una propuesta teórica que ha sido retomada para hacerlo es la de Roman Jakobson en la que postula seis aspectos básicos del lenguaje y que desde su perspectiva son los que conforman un hecho discursivo: *destinador* (quién habla), *mensaje* (qué habla), *destinatario* (a quién le habla), *contexto* (de qué se habla), *código* (lengua) y

¹¹⁸Brenda Dervin y Patricia Dewdney, "Neutral questioning: a new approach to the reference interview", en *RQ* (Chicago, Ill.: Reference and Adult Services Division, American Library Association, vol. 25, no. 4, verano, c1986), pp. 508-509.

¹¹⁹Eulalio Ferrer, *Información y comunicación* (México, D. F.: Fondo de Cultura Económica, c1997), p. 33.

¹²⁰Ferrer, p. 35.

contacto (canal físico y conexión psicológica que se abre)¹²¹. Asimismo, cada uno de estos elementos posee una determinada función, lo cual no significa que exista una sola, sino que en un momento dado pueden confluír varias de estas funciones. Sin embargo, la estructura verbal de un mensaje dependerá de la función predominante. Vale la pena decir que Jakobson es el primer autor en tomar en cuenta no solo los componentes físicos del hecho discursivo, sino que reconoce factores inmateriales como es el caso de lo que llama *contacto*.

La primer función que expone el autor es la *referencial* “denotativa” o “cognoscitiva”, la cual considera “el hilo conductor de varios mensajes”.¹²² Dicho de otra manera, se concentra en el contexto y alude a un conocimiento de la realidad. El lenguaje científico se caracteriza por desarrollar esta función ya que su finalidad es emitir un discurso que sea válido en cualquier lugar, lo que reduce el lenguaje a una serie de signos que sean válidos y entendidos por todos.

Por otro lado, la función *emotiva* o “expresiva” tiene su centro en el destinador y “apunta a una expresión directa de la actitud del hablante ante aquello de lo que está hablando”.¹²³ En otras palabras, esta función expresa la reacción del hablante ante una situación y se caracteriza por la entonación y el grado de síntesis que puede lograr, incluso su significado puede ser equivalente a oraciones. ¡Ba!, ¡Oh!, ¡Recorcholis!, son ejemplos de esta función.

Con respecto a la función *conativa* o *receptiva* se dice que está inclinada hacia el destinatario y que tiene su “más pura expresión gramatical en el vocativo y el imperativo, que tanto sintácticamente como morfológicamente, y a menudo incluso fonéticamente se apartan de las demás categorías nominales y verbales”.¹²⁴ Por ejemplo, cuando se dice ¡come!, ¡camina! Esta función se superpone porque implica que el destinatario haga una acción.

Otra función es la *fática* que “puede patentizarse a través de un intercambio profuso de fórmulas ritualizadas, en diálogos enteros, con el simple objeto de prolongar la comunicación”.¹²⁵ Es decir, esta función permite entablar relaciones y dejar el canal abierto

¹²¹Esta parte se retomó de Roman Jakobson, “Lingüística y poética”, en *Ensayos de lingüística general* (Barcelona: Seix, Barral, c1981), pp. 347-368.

¹²² Jakobson, p. 353.

¹²³ *Idem*.

¹²⁴ Jakobson, p. 355.

¹²⁵ Jakobson, p. 356.

aunque este no se utilice. De igual manera el uso de esta función marca pertenencia social. “La lógica moderna ha establecido una distinción entre dos niveles de lenguaje, el lenguaje-objeto, que habla de objetos y el metalenguaje, que habla del lenguaje mismo”.¹²⁶ Lo anterior Jakobson lo retoma para decir que cuando el *destinador* y/o *destinatario* desean confirmar el uso del mismo código, entonces se realiza una función *metalingüística*. Dicha función se centra en preguntarse por la lengua misma e incluye una labor de uso de conciencia de la lengua. ¿Qué quieres decir con lo que acabas de afirmar?, ¿entiendes lo que te digo?, son ejemplos de esta función.

Finalmente, está la función *poética* del lenguaje, orientada hacia el mensaje como tal, al mensaje por el mensaje. En efecto, para Jakobson la poética es una función que cubre solo un aspecto y que puede encontrarse en cualquier hecho discursivo. Afirma que

“la función poética no es la única función del arte verbal, sino sólo su función dominante, determinante, mientras que en todas las demás actividades verbales actúa como constitutivo subsidiario, accesorio”.¹²⁷

Si se toma a la entrevista de referencia como un proceso de comunicación, los elementos y funciones del hecho discursivo como los define Jakobson podrán ser parte del encuentro usuario-bibliotecario porque al momento de interactuar saldrán a la luz y se podrán reconocer. Además se podrán observar otras formas del lenguaje de la comunicación humana como son el lenguaje verbal y no verbal. Estos últimos han sido analizados en diversos estudios como elementos importantes en la instrucción bibliotecaria. Hacer contacto visual con el usuario mientras se realiza la entrevista, sonreír y confirmar con la cabeza para mostrar interés al usuario, buscar una postura tranquila frente al usuario son algunos de los consejos que tanto Katz, Bopp y Sheldrick remarcan en sus textos.

Dentro de la comunicación no verbal se encuentra la *kinésica* que tiene que ver con el análisis de la comunicación por medio de todos los movimientos del cuerpo, incluyendo gestos con las manos, movimientos de las extremidades, inclinaciones de cabeza, expresiones faciales, miradas y posturas. Asimismo, la *proxémica* también se refiere a cuestiones no verbales y en particular aborda tres aspectos: (1) territorio, (2) espacio personal y distancia interpersonal, (3) orientación y arreglo de lugares. Finalmente se mencionan los factores *paralingüísticos* que incluyen: duración del discurso e intensidad;

¹²⁶ Jakobson, p. 357.

¹²⁷ Jakobson, p. 358.

tono, modulación y calidad de la voz; sonidos de labios, articulación y control del ritmo y otros sonidos no verbales como gemidos y suspiros.¹²⁸

No obstante, uno de los modelos que ha sido recurrente para describir cómo se comunica el usuario con el bibliotecario ha sido el linear, el cual ha hecho a un lado cuestiones que pueden incidir en el evento, por ejemplo, el contexto, el cual según Owen Hargie y David Dickson¹²⁹ puede influenciar de manera crucial al proceso de la comunicación. Dicha afirmación se ve reforzada por Bopp cuando menciona que:

“las entrevistas de referencia exitosas no dependen solo de las actitudes, del conocimiento o de las herramientas del bibliotecario, ni de la habilidad del usuario para articular un tipo o nivel de necesidad de información. El ambiente físico y social en que la entrevista se conduce afectará a la entrevista.¹³⁰

Patrick R. Penland afirma que si bien se ha retomado el modelo linear tradicional para describir procesos de comunicación de distintas disciplinas y profesiones, cuando se busca un análisis conceptual de los componentes de la comunicación, sus relaciones con otros y los parámetros que operan en otros organismos, este modelo resulta insuficiente. Afirma que no es una moda arbitraria retomar otros factores, por el contrario, la integración del conocimiento y esfuerzos humanos ofrecen la promesa de más efectivos y útiles (para el público) *sistemas* de comunicación.¹³¹

Una visión pragmática del evento comunicativo

Rafael Alberto Pérez sostiene que la teoría de la comunicación, tal como fue concebida por Shannon y Weaver es un análisis de la comunicación desde la perspectiva de las personas que se envían y reciben mensajes por medio de sistemas tales como el telégrafo y la radio, por lo que se trata de una *teoría de la información* porque describe la comunicación como el proceso en que un mensaje procede de una fuente y alcanza a un destinatario por medio de un canal. Pérez menciona que si el modelo de Shannon y sus derivados es aplicado al estudio de intercambio entre máquinas, no genera ningún problema epistemológico porque se refiere a un proceso “cerrado”, pero que si se aplica en seres vivos los agentes de la

¹²⁸Hargie y Dickson, p. 59-79.

¹²⁹Owen Hargie y David, Dickson, *Skilled interpersonal communication. Research, theory and practice* (4 ed. Nueva York: Routledge, c2004), p. 13-14.

¹³⁰Bopp, p. 59.

¹³¹Patrick R. Penland, “Communication science”, en *Encyclopedia of library and information science* (2ª ed., Nueva York: Marcel Dekker, c2003), p. 624

transmisión asumen el papel de los componentes, es decir, que se incurre en un esquema mecanicista de la comunicación humana en el que se pierde de vista las nociones de *significación, contexto, niveles de redescodificación y efectos*.¹³²

Por lo anterior y de acuerdo con Pérez, se intentará realizar una aproximación pragmática en el análisis del encuentro usuario-bibliotecario para describir los elementos que conforman y rodean la comunicación humana. El autor menciona que esta aproximación otorga al mensaje no solo *información* sino también *significación*, lo que modifica la noción “clásica” de comunicación, ya que deja de ser concebida como una simple transmisión de información para ser precisada como “el proceso mediante el cual se transmiten significados de una persona a otra”. De igual manera, la noción de información también se modifica porque ya no es ciega, sino que su valor dependerá de la capacidad de añadirse al conjunto anterior de conocimientos que posean los participantes y así ayudarlos a adaptarse a su entorno. Esta perspectiva está compuesta por cuatro elementos que desde la perspectiva de Pérez resultan fundamentales y son: (1) *significante y significado*, (2) *denotación y connotación*, (3) *campo semántico*, (4) *texto y contexto*.

Ferdinand de Saussure hace una distinción entre los dos planos del signo: el *significante* que representa el plano expresivo, el aspecto material del signo; y el *significado* que constituye la significación, o bien, la representación psíquica relativa a su significante. Se debe tener presente que mientras la señal es un signo con un único significado, el signo está abierto a varios sentidos. Dice Pérez:

“Nuestros intercambios sociales no se reducen a objetos y mercancías sino que también intercambiamos ideas a través de los distintos lenguajes simbólicos (verbales, corporales, icónicos, etc.). Actuamos siempre en relación con otro o con los otros y ese otro no se reduce –como con excesiva frecuencia se suele describir- a un objeto, o a un ser cosificado (el receptor), sino que mi relación con él se da por y a través del sentido (cultura¹³³).”¹³⁴

Pérez menciona que se entiende por *denotación* el significado primario o aspecto funcional del mensaje que tiene que ver con su utilidad práctica y que se apoya en el sistema de valores que suscribe abiertamente el grupo. En cambio el aspecto *connotativo* de

¹³²Las siguientes páginas están basadas en “El enfoque de los comunicadores: la interacción simbólica”, en Rafael Alberto Pérez González, *Estrategias de comunicación* (2 ed. Barcelona: Ariel, c2005), pp. 419-447.

¹³³La noción de cultura en este caso se adhiere a la concepción simbólica que puede caracterizarse como: “el patrón de significados incorporados a las formas simbólicas –entre las que se incluyen acciones, enunciados y objetos significativos de diversos tipos- en virtud de los cuales los individuos se comunican entre sí y comparten sus experiencias, concepciones y creencias” John B. Thompson, *Ideología y cultura moderna* (México, D. F.: Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Xochimilco, c1998), p. 197.

¹³⁴Pérez, p. 427

un mensaje tiene que ver con las asociaciones, evocaciones y emociones vinculadas o reavivadas por el signo y que afecta al sistema de valores. Se dice que la connotación es producto de una elección del emisor y/o del destinatario que consiste en diferenciar posiciones dentro de diferentes campos semánticos.

Por *campo semántico* se entienden las palabras y las imágenes que se relacionan con un sector conceptual del entendimiento. Pérez puntualiza que el *texto* “se ve como un espacio semiótico en cuyo interior los estratos interactúan, se refieren y se autorganizan jerárquicamente”.¹³⁵ El espacio semiótico se muestra entonces como una intersección en varios niveles de varios textos, que unidos forman un determinado estrato y complejas tramas de textos.

El *texto* visto como una *trama* es interpretado en un *contexto*. Lo anterior conduce según Pérez, a dos corrientes hermenéuticas: la teoría narrativa que se enfoca en el contenido y estructura de la historia contada; y la semántica situacional o deixis que pone su énfasis en el *contexto* es decir, en la persona, el tiempo y el lugar de la acción en que el texto se expresa por medio de términos deícticos tales como yo, ahora, aquí, etcétera. Pérez agrega que:

“Desde este enfoque, la utilidad de la comunicación radica en su capacidad orientadora y adaptativa para el ser humano en su relación con el mundo, puesto que sólo le transmite nuevos datos (informaciones) sobre el entorno, sino que les da un sentido y un significado, lo que le permite una más fácil adaptación a su medio.”¹³⁶

Dado que el mensaje y los interlocutores “hacen cosas”, Pérez propone para entender la comunicación desde esta perspectiva, retomar la noción de *acción comunicativa* que surge de dos campos: el de la *sociología y teóricos de la acción*, que encontraron que está cargada de sentido y que por lo tanto es una forma de comunicación; y el de la *lingüística y teorías matemático-formales* de la información que encontraron en la comunicación una forma de acción.

Esta forma de ver la comunicación se desprende de la corriente de pensamiento pragmática que concibe el proceso de comunicación como una forma de actuar que entiende la realidad como producción, tanto en sentido epistemológico como económico, por ello Pérez afirma que el mundo o lo real es resultado de la acción, lo que hace que la

¹³⁵Pérez, p. 428.

¹³⁶Pérez, p. 429.

realidad sea concebida tecnológicamente y no como creación divina y es hasta entonces que:

“El sujeto-hablante, se convierte así en el signo de una nueva descripción de la sociedad. El agente de la acción no sólo actúa en relación con otros, sino que esta inmerso en una relación cargada de sentido. Actúan en una realidad a la que no accede de manera inmediata, sino por mediación del lenguaje. En este sistema de relaciones que es la acción, la naturaleza (lo externo) también aparece para los actores como significativa.”¹³⁷

Es entonces un enfoque pragmático de la comunicación el que Pérez propone para añadir la noción de juego, desde dos perspectivas: la de confrontación y la de cooperación; y la anticipación de los actores sociales (ante la incertidumbre), que da lugar a una concepción *estratégica* de la comunicación. Para ello el autor retoma la comunicación como *acción* y la inscribe como una subcategoría de la interacción social, la cual define basándose en Hollander como: “una relación recíproca entre dos o más individuos cuya conducta es mutuamente dependiente”.¹³⁸

Juego, táctica y estrategia

Para comprender en qué consiste la comunicación estratégica, resulta necesario detenerse en la noción de *juego, táctica y estrategia*. Para acercarse al concepto de estrategia, Pérez retoma la noción económica Neumanniana¹³⁹ de “juego”. Menciona que se entiende por juego a una *situación* en la que intervienen varios jugadores y en la que cada persona ha de tomar decisiones.¹⁴⁰ En un juego los participantes desconocen las reacciones de los otros y además piensan en las decisiones que tomará el otro. De igual manera, en un juego siempre habrá un *resultado*, el cual debe comprenderse desde la *utilidad*.¹⁴¹

En relación con la utilidad, es decir el beneficio que obtienen los jugadores por sus decisiones, tácticas y estrategias, se reconocen dos tipos de juego: los juegos de suma cero y los de suma distinta a cero. En los *juegos de suma cero* ambos jugadores tienen intereses opuestos, por lo que si uno gana el otro pierde lo cual genera situaciones de conflicto puro o de confrontación. En el caso de los *juegos de suma distinta de cero* todos los jugadores

¹³⁷Pérez, p. 430.

¹³⁸Pérez, p. 431.

¹³⁹Se le llama “Neumanniana” porque la desarrolló el economista Von Neumann en el artículo “Theory of games and economic”

¹⁴⁰Pérez, p.

¹⁴¹Pérez, p. 95.

pueden ganar si cooperan o bien, todos pueden perder. En este tipo de juego da lugar a situaciones en las que todos los jugadores tienen la oportunidad de obtener resultados favorables siempre y cuando hagan negociaciones hábiles con los demás jugadores de forma que ninguno pierda y todos puedan sacar un beneficio aceptable.

A la noción de juego, Pérez agrega la de *estrategia* que tiene relación con el comportamiento de los jugadores por lo que si aumenta el número de ellos el juego se complicará. Como estadios de la estrategia menciona:

- Buscar proveerse de toda información de los contrarios
- Estudiar todas las posibilidades de actuación y sus posibles alternativas
- Considerar todas las posibilidades de actuación de los otros jugadores para tomar sus decisiones
- Sopesar todas las posibles reacciones de los otros jugadores ante sus decisiones
- Elegir la alternativa más conveniente.

La estrategia está íntimamente ligada a la de *táctica* que es el conjunto de decisiones que los jugadores toman durante el juego. Ahora bien, durante el juego los competidores tomarán decisiones, las cuales se materializarán en acciones y conformarán la táctica de cada jugador pero al conjunto de *tácticas* que tomen se le llama *estrategia*. Dice Pérez:

“Tener una estrategia es adoptar un conjunto de tácticas para la resolución de un problema, en función de la estrategia que el otro emplee conocer la estrategia del contrario nos permite conocer el conjunto de sus tácticas posibles pues estas derivarán necesariamente de dicha estrategia.”¹⁴²

En síntesis, una *decisión* forma parte de la táctica y la estrategia es un plan de acción que describe cuales serán las decisiones o reacciones ante cualquier circunstancia posible. Es por ello que cuando se habla de *juego de estrategia* se alude a la interdependencia de las decisiones de los jugadores.

Rasgos de la comunicación estratégica¹⁴³

Traer las nociones de juego, táctica y estrategia al campo de la comunicación abre la posibilidad de pensar en la estrategia como *anticipación* que permita construir un abanico de posibilidades en diversas situaciones de comunicación.

¹⁴²Pérez, p. 97.

¹⁴³La siguiente parte esta basada en “El poder de la comunicación: la comunicación estratégica”, en Rafael Alberto Pérez González, *Estrategias de comunicación* (2 ed. Barcelona: Ariel, c2005), pp. 449-483.

Pérez afirma que no todas las comunicaciones producen los mismos efectos y es por ello que si se desea obtener determinado resultado se tendrá que identificar qué tipo de comunicación es la adecuada para conseguir el efecto deseado. Dice que:

“aquellos comunicadores que hacen un uso estratégico de la comunicación saben que tienen que controlar y estructurar su comunicación con la intención de que los resultados [...] se acerquen lo más posible a sus objetivos”.¹⁴⁴

Para lograrlo, Pérez propone que el comunicador por un lado disponga de una teoría o un modelo sobre el cual pueda construir hipótesis sobre el resultado de sus acciones y por otro, renuncie a la espontaneidad del discurso para estructurarlo de acuerdo con las intenciones y objetivos del emisor y sus consecuencias sean previsibles. Los ocho rasgos de la comunicación estratégica que Pérez define son los siguientes:

- 1) *Se produce una situación de juego en la que intervienen varios jugadores.* Los jugadores son actores sociales, hombres que interactúan con otros hombres y que serán llamados comunicadores/interlocutores y que con su participación afectarán el resultado del juego. Asimismo, son los que se encontrarán jugando la partida, la cual no se entenderá como confrontación o enfrentamiento.
- 2) *Que tienen que tomar decisiones ante la incertidumbre que generan los otros jugadores.* Para que se hable de estrategia es preciso que los participantes tomen decisiones a partir de las elecciones de las otras personas (jugadores) o ambiente (entorno), que forman parte de la partida y que con su comportamiento puede afectar positiva o negativamente el resultado, debido a que los jugadores son libres para tomar las decisiones que más les convengan. Se observa que la estrategia de comunicación se convierte en un acto esencialmente de coordinación.
- 3) *En contextos sociales dados.* Corresponde al “escenario” en donde se lleva a cabo la partida; al público; a los propios antecedentes; a los recursos; de quién habla; pero sobre todo al contexto en el que se produce la situación de la comunicación.
- 4) *De cara al logro de un objetivo asignado.* La estrategia comunicativa se establece al servicio de las intenciones y a partir de ellas se ordenan los elementos que intervienen en la creación del discurso.

¹⁴⁴Pérez, p. 462.

- 5) *Optando entre varias alternativas de acción.* No se trata de elegir un mensaje como un *curso de acción*, mejor dicho, para alcanzar un objetivo se forman unas cadenas de decisiones entendidas como *tácticas y estrategias*.
- 6) *Mediante la valoración de dichas alternativas.* Donde se establecen prioridades acordes con los criterios de coherencia, oportunidad, ventaja, viabilidad y consistencia y a partir de ello valorar las opciones.
- 7) *Y la elección de una de ellas.* Como resultado de un análisis, el comunicador toma una decisión que le precede a la acción y elige un curso de acción (estrategia) porque considera que es la mejor para cumplir sus objetivos.
- 8) *Que se ejecuta, controla y evalúa.* La comunicación estratégica no se agota con su ejecución, el comunicador debe someter su actuación a evaluación porque es normal que se produzcan errores y a partir de su conocimiento (retroalimentación) corregirlos y reducirlos en futuras comunicaciones.

En conjunto, la comunicación estratégica trata de tomar el lugar del receptor y prever qué sentido le dará a la comunicación en función de sus intenciones y de la red de relaciones en que se encuentre inmerso y dejando de lado a los efectos que pueden producir los mensajes a los otros jugadores/interlocutores. Pérez señala que la comunicación estratégica:

“es esa posibilidad interpretativa del receptor la que el emisor ha de tener presente como una expectativa que oriente y dirija su actuación impulsándole a actuar *ahora* de una determinada forma para lograr un determinado comportamiento ajeno *después*”.¹⁴⁵

Las estrategias de comunicación en este modelo buscan ofrecer a los otros jugadores/interlocutores elementos que les faciliten la toma de decisiones que les conduzcan al curso de acción más acorde con sus perspectivas.

¹⁴⁵Pérez, p. 463.

Capítulo III. Marco metodológico

Para alcanzar el objetivo del estudio, el cual se propone describir la interacción simbólica que genera la entrevista de referencia y observar de qué manera se relacionan los aspectos comunicativos con la definición de la necesidad de información, se planteó recabar intercambios verbales entre usuario-bibliotecario en donde se pusiera en práctica la entrevista de referencia. La perspectiva retomada para explicar el fenómeno fue la teoría de comunicación estratégica desarrollada por Rafael Alberto Pérez.

El diseño para la obtención de los datos tomó en cuenta tanto el aspecto relacionado con las grabaciones y la manera en que éstas se transcribirían, como aquellos elementos que rodeaban al encuentro usuario-bibliotecario. Para ello se diseñó un formulario de observación y dos fichas-guía que complementarían la información obtenida de las transcripciones. Ambas herramientas fueron vaciadas en archivos de Word para su control y análisis, además de que se incluyeron las transcripciones de las respuestas del usuario y del bibliotecario.

El *formulario de observación*¹⁴⁶ tenía como finalidad rescatar elementos de la comunicación interpersonal que no eran posibles de detectar en las grabaciones como son las posturas, las expresiones faciales, la manera de vestir, etcétera. El formulario era llenado por la investigadora y en su diseño se buscó sencillez para facilitar las anotaciones mientras se llevaba a cabo la observación.

En cuanto a las *fichas-guía*¹⁴⁷ se preparó una para aplicarse al usuario y otra para el bibliotecario. En esta ficha-guía se pueden distinguir dos partes: la primera que corresponde a una serie de factores demográficos como sexo, edad y ocupación; y la segunda que enlista una serie de preguntas. La ficha-guía se les aplicó a todos los usuarios al término del encuentro. Mientras que a los bibliotecarios se les aplicó una vez que ya no se tomarían más grabaciones para evitar alguna predisposición en su comportamiento con el usuario.

Cabe señalar que al momento de aplicar las fichas tanto a usuarios como a bibliotecarios, se les solicitó autorización para ser grabados ya que la segunda parte de la ficha-guía es una breve entrevista.

¹⁴⁶Véase anexo “Formulario de observación”.

¹⁴⁷Véase anexo “Fichas de usuarios” y “Fichas de bibliotecarios”.

Selección de bibliotecas

El principal aspecto al momento de seleccionar las bibliotecas que participarían en el estudio fue que ofrecieran algún servicio ya sea de *orientación* o bien, de *referencia*. Al principio se consideró tomar en cuenta el tipo de la biblioteca pero se dejó de lado porque el número de bibliotecas que ofrecen servicios de referencia era reducido, por lo cual se buscó en cambio que la selección se inclinara a ofrecer una “máxima variabilidad”¹⁴⁸ en el tipo de intercambios para entonces obtener una mayor diversidad de estrategias.

El número de bibliotecas contempladas en primera instancia fue de cuatro, sin embargo, al momento de llevar a cabo las dos primeras visitas se notó que los encuentros obtenidos eran pocos, por lo que se tomó la decisión de grabar en una biblioteca más. Para cada biblioteca seleccionada en donde se realizarían las grabaciones la coordinación de la maestría elaboró un oficio dirigido al director de cada biblioteca en el que se indicaba el nombre de la investigadora, del director responsable y del trabajo de tesis. Si bien el documento sirvió como carta de presentación, cabe señalar que antes de asistir a las bibliotecas se hizo previa cita telefónica con las personas encargadas para programar todas las visitas. Finalmente las grabaciones fueron hechas en las siguientes bibliotecas:

- Biblioteca Benjamín Franklin de la Embajada de los Estados Unidos en México
- Biblioteca Central de la Universidad Nacional Autónoma de México
- Biblioteca Ernesto de la Torre Villar del Instituto de Investigaciones Dr. José María Luis Mora
- Biblioteca Francisco Xavier Clavigero de la Universidad Iberoamericana, Ciudad de México
- Centro Interactivo de Recursos de Información y Aprendizaje de la Universidad de las Américas, Puebla

Las bibliotecas participantes poseen características que las distinguen y que desde la perspectiva del contexto es un factor que forma parte de la interacción usuario-bibliotecario. Por ello, se presenta a continuación una breve descripción de cada una que

¹⁴⁸José Luis Losada y Rafael López-Feal mencionan que “la selección de una *muestra intencional de máxima variabilidad* es la que más se aproxima a la selección de una *muestra aleatoria*, aunque el objetivo no sea la generalización a la población sino alcanzar la máxima variabilidad en la comprensión del fenómeno objeto de estudio”. En José Luis Losada y Rafael López-Feal, *Métodos de investigación en Ciencias Humanas y Sociales* (Madrid: Thomson, c2003), p. 116.

sirva como referente. El orden de la descripción es alfabético porque la recolección de las entrevistas fue a partir de la autorización de cada biblioteca.

Descripción de las bibliotecas participantes

La biblioteca *Benjamín Franklin*¹⁴⁹ posee aproximadamente un acervo de 23,000 títulos sobre Estudios Americanos, enseñanza del inglés y de temas que hablan sobre las relaciones entre México-Estados Unidos. Más de 600 videos sobre la sociedad y la cultura norteamericana; 130 publicaciones periódicas en papel, 60 en microficha y acceso a 5,000 en línea. Asimismo, cuenta con dos bibliotecarios para ofrecer el servicio de referencia y tiene un promedio de 150 visitantes al día y está abierta de lunes a viernes. Se define como:

“centro oficial de información de la Embajada de los Estados Unidos en México. Abrió sus puertas al público el 13 de abril de 1942 para promover la amistad entre ambas naciones a través de la lectura. Actualmente forma parte del Servicio Cultural e Informativo y atiende al gobierno mexicano, académicos, investigadores, periodistas y a todo aquel interesado en obtener información sobre los Estados Unidos”.

Con respecto a los servicios de referencia que ofrecen se menciona el telefónico, el presencial y el electrónico, por medio de un formato. Dichos servicios únicamente brindan información breve sobre los Estados Unidos, su sociedad, sus procesos políticos y su cultura y sólo ofrecen asesoría sobre cómo iniciar búsquedas específicas ya que no realizan búsquedas exhaustivas de información, ni elaboran bibliografías, ni proporcionan consejos médicos legales, ni interpretan la información.

En relación con la *Biblioteca Central de la UNAM*¹⁵⁰ declara tener un acervo documental de carácter multidisciplinario en el que se cuentan un aproximado de 428,000 volúmenes de libros que conforman la colección general, obras de consulta y colecciones especiales y 70,000 volúmenes en su fondo antiguos de 1450 a 1950; 3,507 títulos de publicaciones periódicas de interés general y especializado; 329,663 trabajos recepcionales y de grado que abarcan desde 1990 a la fecha (microfilm, impresas y digitales); 47,000 tesis en formato digital y 4,100 títulos de materiales audiovisuales. La biblioteca tiene un

¹⁴⁹La información fue obtenida del portal de la biblioteca. Embajada de Estados Unidos en México, *Portal de la Biblioteca Benjamín Franklin* (México, D. F.: Embajada de Estados Unidos en México, c2006) (DE, 22 de septiembre, 2006: <http://www.usembassy-mexico.gov/bbf/biblioteca.htm>).

¹⁵⁰La información fue obtenida del portal de la biblioteca. Universidad Nacional Autónoma de México, *Portal de la Biblioteca Central* (México, D. F.: Dirección General de Bibliotecas, UNAM, c2006) (DE, 21 de septiembre, 2006: <http://bc.unam.mx/>).

promedio de 8,000 visitantes al día y se encuentra abierta todos los días del año. Como misión declaran que es:

“proporcionar a la comunidad universitaria recursos documentales y servicios de información de manera eficiente y oportuna, que permitan apoyar las tareas sustantivas de la Universidad en docencia, investigación, difusión y extensión de la cultura, así como hacer extensivos estos beneficios a la sociedad en general”

Sobre el servicio de referencia que proporcionan lo llaman “consulta y referencia” y cuenta con cuatro bibliotecarios, dos por la mañana y dos por la tarde que proporciona información de carácter general y especializado a los usuarios de la biblioteca, apoyándolos en la búsqueda y recuperación de información en fuentes documentales impresas y electrónicas. De la misma forma, esta área brinda orientación e información sobre los servicios y recursos de información con que cuenta la biblioteca. Las consultas pueden hacerse por medio de un formulario electrónico, chat, correo electrónico, por teléfono o bien presencialmente.

Por otro lado, la biblioteca *Ernesto de la Torre Villar*¹⁵¹ concentra un fondo documental en el campo de la historia de: México, América Latina, El Caribe y los Estados Unidos de América de los siglos XVIII, XIX, XX y principios del XXI, así como en las Ciencias Sociales. De estas especialidades reúne 82,275 títulos. A la biblioteca asisten un promedio de 150 personas al día y laboran de lunes a sábado.

Los servicios de referencia que ofrecen los llaman de “Orientación”, que consiste en explicar al usuario el manejo de los medios y recursos tecnológicos con los que cuenta la Biblioteca para facilitarle su uso, así como visitas guiadas a su instalación. Dicho servicio se brinda cuando hay una solicitud verbal del usuario al bibliotecario en mostrador. También ofrecen el servicio “Consulta y Referencia” que definen como la atención personalizada que se da al usuario para responder a preguntas sobre un tema determinado. Mencionan que dicho servicio podrá realizarse mediante una solicitud verbal, escrita, telefónica, por correo electrónico o a la bibliotecaria de consulta y referencia. Asimismo cuentan con un formato de solicitud de búsqueda especializada.

¹⁵¹ La información fue obtenida del portal de la biblioteca. Instituto de Investigaciones Dr. José María Luis Mora, *Portal de la Biblioteca Ernesto de la Torre Villar* (México, D. F.: Instituto de Investigaciones Dr. José María Luis Mora, c2006) (DE, 21 de septiembre, 2006: <http://www.institutomora.edu.mx/index.php?method=textos&idarea=3>).

El mostrador es atendido por dos bibliotecarios con dos turnos, matutino y vespertino, además tienen una bibliotecaria encargada de dar respuesta a las preguntas más especializadas que asiste por las tardes.

La biblioteca *Francisco Xavier Clavigero*¹⁵² de la Universidad Iberoamericana campus Ciudad de México cuenta con un acervo de un poco más de 209 mil títulos. Como misión declaran:

“ofrecer el servicio de información documental necesario para apoyar el desarrollo de los procesos de enseñanza-aprendizaje, investigación y difusión de la cultura, así como preservar el testimonio documental de la historia de esta Universidad. Este servicio se ofrece prioritariamente a la comunidad UIA, y extensivamente, a la sociedad, en el marco de los principios, los valores y los fines de esta Institución, conforme a las posibilidades y límites que le impone su naturaleza de biblioteca universitaria.”

La biblioteca ofrece el servicio de “consulta” que consiste en asesorar a los usuarios en la búsqueda, selección y recuperación de información. Los encargados de brindar el servicio son seis “consultores” especializados en algunas áreas del conocimiento. Las consultas pueden realizarse presencialmente, por correo electrónico o bien por medio de un formulario. Diariamente la biblioteca recibe 3,000 usuarios en promedio y está abierta de lunes a sábado.

En el caso de la UDLA otorga un nombre diferente a su biblioteca y lo llaman *Centro Interactivo de Recursos de Información y Aprendizaje (CIRIA)*¹⁵³, el cual tiene aproximadamente 272,000 volúmenes entre obras de consulta, colección especial, tesis impresas de maestría y publicaciones gubernamentales; 1,000 títulos de revistas en formato impreso. De igual manera, cuenta con casi 700 bases de datos y 1,304 tesis digitales en línea. Expresan en la página de internet que su centro:

“Provee servicios a la comunidad de aprendizaje de la UDLA en tres grandes áreas:

- »Tecnologías avanzadas y personal altamente capacitado para apoyar en las actividades de aprendizaje individual y colaborativo.
- »Bibliotecas físicas y digitales actualizadas que respaldan los programas académicos y proyectos de investigación.
- »Programas académicos formales e informales orientados a la administración de información y la ingeniería del conocimiento”.

¹⁵²La información fue obtenida del portal de la biblioteca. Universidad Iberoamericana campus Ciudad de México, *Portal de la Francisco Xavier Clavigero* (México, D. F.: Universidad Iberoamericana, c2006) (DE, 5 de octubre, 2006: <http://www.bib.uia.mx/>).

¹⁵³La información fue obtenida del portal de la biblioteca. Universidad de las Américas, Puebla, *Portal del Centro Interactivo de Recursos de Información y Aprendizaje, CIRIA* (Puebla: Universidad de las Américas, Puebla, c2006) (DE, 18 de septiembre, 2006: <http://ciria.udlap.mx/ciria/index.html>).

El centro tiene un promedio de 3,000 visitantes al día y está abierta de lunes a sábado. Ofrecen dos servicios de referencia: “Orientación al usuario” y “Soluciones en línea”. Son dos bibliotecarios quienes están encargados de brindar el servicio, uno por la mañana y otro por la tarde.

Recolección de los datos

Todos los encuentros fueron grabados bajo el consentimiento de los participantes, solo un usuario se negó a ser grabado argumentando que no le agradaba que escucharan su voz. La primer grabación sirvió como prueba piloto tanto del formulario y las fichas-guía, como de las cuestiones técnicas. También se intentó utilizar un micrófono inalámbrico porque se partía del supuesto de que al ser menos visible los participantes no notarían su presencia y esto ayudaría a que su comportamiento fuera más natural pero, por cuestiones técnicas, no fue utilizado nuevamente ya que la rapidez con que se llevaron a cabo los encuentros hizo problemático su uso, lo cual obligo a sólo utilizar la grabadora digital. En cuanto al formulario y las fichas-guía no hubo ningún problema para su aplicación.

El tiempo total para recabar todas las grabaciones fue de mes y medio. Los directores de cada biblioteca autorizaban el levantamiento de los encuentros y daban aviso al coordinador o encargado del área de servicios para que otorgaran el apoyo necesario para el estudio.

Para la recolección de las grabaciones fue necesario esperar y escuchar atentamente debido a que la mayoría de los encuentros eran muy cortos o bien, no cubrían las necesidades que el estudio requería, por lo que había que anticiparse y predecir si el usuario iba a preguntar.

El primer formulario en aplicarse era el de observación, ya que con el se intentaba rescatar los elementos no verbales de la interacción. Se intentó observar lo que sucedía sin interrumpir el encuentro, no obstante, hubo ocasiones en que la cercanía física con que a veces se recolectaron los intercambios comunicativos, ocasionó que se formara parte del contexto, lo anterior se notó por las miradas que los usuarios dirigieron.

En un inicio se intentaron grabar solo aquellos encuentros que tuvieran la estructura de la entrevista de referencia pero se encontró que la mayoría de las consultas eran informales e incluso eran clasificadas por los coordinadores como preguntas de “orientación”. La premura de la recolección modificó el planteamiento anterior y entonces

se decidió grabar encuentros tanto de orientación como aquellas que implicarán el uso de la entrevista de referencia lo que arrojó como resultado un espectro mucho más amplio en las estrategias de comunicación del encuentro usuario-bibliotecario.

Como cantidad mínima se programó recolectar de cada biblioteca cuatro encuentros con la aplicación del formulario de observación y las fichas-guía. Dadas las características de las bibliotecas el número de grabaciones fue variado. De igual modo, la espera para obtener las grabaciones también fue diferente debido a que en algunos casos la actividad era menor.

Un factor que no se tomó en cuenta en el estudio y que al momento de recabar la información apareció fue que el levantamiento de las grabaciones se realizó durante agosto y septiembre, fechas que coinciden con el inicio del año escolar. Algunos bibliotecarios declararon que conforme avanza el ciclo escolar el tipo de preguntas y las necesidades de los usuarios se modificaban, este supuesto podría retomarse en un estudio de mayor alcance.

Cuadro no. 1 Bibliotecas participantes

Biblioteca	Usuarios participantes	Bibliotecarios participantes	Total de grabaciones	Tiempo total de grabación	Días de visita a la biblioteca
Benjamín Franklin	5	2	14	56' 03''	2
Central de la UNAM	6	2	10	44' 19''	1
Ernesto de la Torre Villar	6	3	16	25' 00''	1
Francisco Xavier Clavigero	3	3	7	55' 41''	2
Centro Interactivo de Recursos de Información y Aprendizaje	8	2	17	52' 48''	1

El cuadro no. 1 presenta de manera comparativa la participación de las bibliotecas seleccionadas en cuanto a número de usuarios y bibliotecarios participantes. Asimismo, se enlista el total de grabaciones realizadas para el estudio, las cuales incluyen tanto los encuentros recabados como las entrevistas a usuarios y bibliotecarios. Cabe tener en cuenta que dadas las circunstancias al momento de grabar los encuentros algunas grabaciones incluyen tanto la interacción usuario-bibliotecario como la entrevista al usuario.

Capítulo IV. Análisis y presentación de los datos

Como ya anteriormente se señaló el número de encuentros recabados fue distinto debido a las características de cada biblioteca y al tiempo disponible para realizarlas, por eso se decidió retomar para el análisis sólo cuatro grabaciones de cada institución con el fin de obtener una muestra más homogénea. Dicha selección no fue arbitraria si no que buscó cubrir en mayor medida que las elegidas ofrecieran diferencias comparativas para observar las diferentes acciones en distintos contextos. Así, de un total de 29 grabaciones fueron analizadas 20 de ellas.

Las interacciones seleccionadas fueron transcritas bajo las convenciones propuestas por Beatriz Gallardo Paúls¹⁵⁴ ya que rescata no solo la descripción literal de los diálogos sino también los tiempos y las intenciones de los participantes. De igual manera, a cada encuentro se le asignó una clave que comenzaba con la letra B en mayúscula que quiere decir “biblioteca”, seguida de las iniciales del nombre y un número consecutivo de grabación. Cabe mencionar que la clave del usuario y del bibliotecario es la misma que se asignó en los formularios, que consiste en la clave US- y el número consecutivo para el usuario, y BIB- y el número consecutivo para el bibliotecario.

Por otro lado, se diseñó una matriz que permitiera vaciar los datos de manera sistemática para compararlos y filtrarlos. Para ello se utilizó el programa Excel en el que además de organizar los datos fue posible generar gráficas, lo cual proporcionó un instrumento más para la interpretación de los datos.

Las unidades de análisis que surgieron del estudio dieron origen a lo que en este estudio se ha nombrado “árbol de acción” que tiene como principal intención presentar un diagrama de jugadas posibles en la interacción usuario-bibliotecario que prevean un resultado positivo del encuentro usuario-bibliotecario.

El diseño es una adaptación de lo que Pérez define como *árbol de decisión*. El autor menciona que un árbol de decisión se construye a partir de la determinación de las posibles bifurcaciones entre las alternativas que pueden seguirse al tomar una decisión. Cada camino elegido puede dar lugar a otras ramas y se debe buscar prever cuáles serán las decisiones futuras tomando como base decisiones anteriores, en otras palabras, es tarea del jugador imaginar que toma unas tijeras para podar el árbol de adelante hacia atrás, es decir, del

¹⁵⁴ Véase anexo “Convenciones de transcripción”.

resultado a las acciones para diferenciar las rutas que conducen al objetivo de aquellas que no. Dice Pérez:

“Se trata de que cada jugador prevea el resultado ultimo de sus decisiones iniciales y utilice esta información para calcular cual es su mejor alternativa es decir que piense hacía delante y razone hacia atrás”.¹⁵⁵

Debido a que los intercambios de información obtenidos poseían características y contextos distintos fue imposible hacer generalizaciones con los datos obtenidos. Lo que se levantó en el campo fue un conjunto de opciones que conformaron un abanico de posibilidades pero no una muestra representativa de la interacción usuario-bibliotecario, no obstante, los datos fueron suficientes para realizar un estudio exploratorio que planteara preguntas para trabajos posteriores.

Otra limitación en los datos obtenidos fue que el tipo de preguntas corresponde al inicio del ciclo escolar. Existe el supuesto de que conforme avanza, los tipos de preguntas cambian lo cual podría incidir en la interacción usuario-bibliotecario.

Reconocimiento de las unidades de análisis

Dado que el estudio parte del supuesto de que la entrevista de referencia es una interacción simbólica, la cual se realiza en un contexto dado con un objetivo establecido y que para alcanzarlo tanto usuario como bibliotecario eligen entre varias alternativas de acción, se buscó reconocer en las ficha-guía de usuarios y bibliotecarios y de las transcripciones de las grabaciones, los elementos que inciden en la interacción que se genera en el encuentro usuario-bibliotecario. Del formulario de observación solo se tomaron los tiempos y algunos elementos para la descripción del contexto del encuentro. De igual modo, se intentaron reconocer las relaciones existentes entre los aspectos comunicativos con la definición de la necesidad de información.

Así, el análisis se dividió en tres rubros los cuales contemplan una serie de unidades de análisis: las relacionadas con la *forma* de la entrevista de referencia (tipos de entrevistas recolectadas, tipos de preguntas utilizadas por usuarios y bibliotecarios); las que tienen que ver con las acciones del *usuario* (motivos por los que preguntó el usuario, motivos por los que regresaría con el mismo bibliotecario y problemas para comunicarse con él bibliotecarios) y finalmente la *descripción* de las herramientas que posee el bibliotecario en

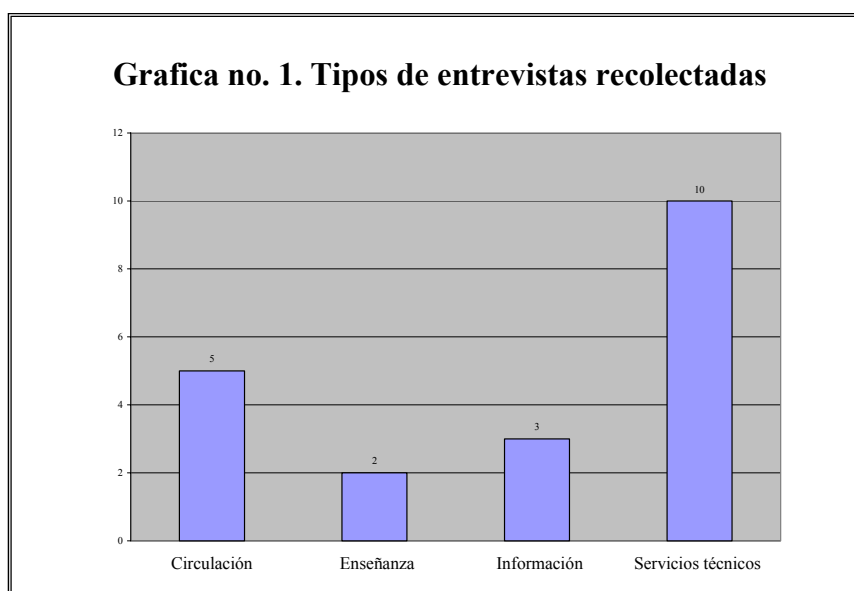
¹⁵⁵Rafael Alberto, Pérez, *Estrategias de comunicación* (1ª ed., Barcelona: Ariel, c2001), p. 100.

relación con la entrevista de referencia (objetivo de la entrevista de referencia, escolaridad de los bibliotecarios, entrenamiento de bibliotecarios y tipo de entrenamiento).

Si bien en el presente estudio el género de los participante solo fue tomado como referente es importante señalar que es un elemento que debe tomarse en cuenta para la descripción de la interacción entre usuario-bibliotecario. En el análisis no se llegó a detectar si esto incidía en la manera de comunicarse de los participantes puesto que no era el objetivo del estudio, sin embargo se encontró lo siguiente: de los 12 bibliotecarios, 8 eran hombres y 4 mujeres, y de los 19 usuarios, 12 eran mujeres y 7 hombres. Así, en los intercambios de información grabados se llevaron a cabo más interacciones entre hombre-mujer que entre hombre-hombre o mujer-mujer.

La forma de la entrevista de referencia: unidades de análisis

Tipos de entrevistas recolectadas. Como lo muestra la gráfica no. 1, el mayor número de entrevistas obtenidas fue la del tipo *servicios técnicos*, seguida de la *entrevista de circulación*. El hecho de haber grabado intercambios de información en bibliotecas de distintas características ayudó a que el espectro de entrevistas fuera mayor, no obstante los tipos de entrevistas que no se recabaron fueron la entrevista de instrucción bibliotecaria y de préstamo interbibliotecario.



Es importante remarcar que de las veinte grabaciones, solo una de ellas se llevó a cabo en un cubículo de referencia, lo cual indica que la entrevista de referencia es una

herramienta que puede utilizarse en diversos contextos y no solamente en el “escritorio” de referencia.

Tipos de preguntas utilizadas por los usuarios. En las grabaciones se observó que los tipos de pregunta que el usuario utilizó para comunicarse fueron en mayor medida las preguntas *cerradas*. Los usuarios utilizaron en 16 encuentros preguntas cerradas, mientras que las preguntas abiertas solo aparecieron en 6 encuentros. Cabe señalar que en 3 encuentros los usuarios recurrieron tanto a preguntas abiertas como a cerradas para comunicarse con el bibliotecario. Las preguntas de los usuarios fueron muy similares y en general se podrían ubicar en tres rubros: *cómo, dónde y qué*.

Las preguntas abiertas que se presentaron por parte de los usuarios se relacionaron con “un hacer”, por ejemplo: *¿cómo le hago?, ¿qué hice yo diferente cuando entré?, ¿qué hago para ver esto?* Y con un “lugar”, por ejemplo: *¿dónde puedo encontrar libros de cuentos infantiles?*

En el caso de las preguntas cerradas que utilizan los usuarios se observó que responden a un “tener” relacionado con la disponibilidad del material, por ejemplo: *¿tiene el Príncipe?, ¿tiene obras literarias?, ¿tendrán algún libro de exportaciones de productos mexicanos?, ¿tiene alguna tesis?, ¿tienen está revista?*

Tipos de preguntas utilizadas por los bibliotecarios. En el caso de los bibliotecarios sucedió algo parecido al de los usuarios ya que el uso de las preguntas cerradas fue mayor que el de las abiertas, sin embargo, el uso de las preguntas abiertas fue mayor en bibliotecarios que en usuarios. Destaca la carencia en el uso de preguntas neutras ya que en ninguna ocasión fueron utilizadas. En 15 encuentros los bibliotecarios utilizaron preguntas cerradas y en 11 preguntas abiertas. La combinación de ambos tipos de pregunta se encontró en 7 de los encuentros, lo que indica que la recurrencia a utilizar preguntas cerradas es mayor.

Dentro de las preguntas abiertas que los bibliotecarios hicieron se encontraron aquellas que perseguían “un conocer”. Por ejemplo: *¿cuál es el problema?, ¿cuál va a ser tu tema?, ¿cómo buscaste tú en el catálogo?, ¿cómo empezarías tú la búsqueda?* Otro tipo de preguntas que se presentaron fueron las que si bien eran abiertas porque carecían de una respuesta opcional, funcionaban para puntualizar la información como preguntas cerradas, por ejemplo: *¿cuál es el autor?, ¿qué palabras utilizaste?, ¿para cuándo es tu trabajo?, ¿en qué semestre estás?, ¿para qué materia es?, ¿quién publica?*

En lo que se refiere al uso de las preguntas cerradas se encontró que en su mayoría iban dirigidas a detallar o confirmar la información que estaba recibiendo el bibliotecario, por ejemplo: *¿estás buscando en inglés?, ¿ya buscaste en el catálogo?, ¿ya sabes cómo utilizarla?, ¿y ese no lo encontró?, ¿y el otro si lo tenemos?, ¿estás abriendo al campo internacional o quieres enfocarte como más hacia lo nacional?*

A diferencia de los usuarios, las preguntas de los bibliotecarios fueron muy diversas y no fue posible ubicarlas en rubros. De lo anterior se deduce que si bien las preguntas de los bibliotecarios no muestran un patrón, es posible detectar que el objetivo que persiguen los bibliotecarios al momento de interactuar si presentó constantes. Lo anterior se desarrollará con mayor profundidad cuando se habló del “árbol de acción”.

Las acciones del usuario como unidad de análisis

Motivos por el que preguntó el usuario. Como puede verse en el cuadro no. 2, el principal motivo por el que el usuario decide acercarse al bibliotecario es *porque no encuentra lo que busca* y el segundo motivo, que también está relacionado con el primero es *porque no sabe buscar información*, en otras palabras, no encuentra lo que busca porque no conoce el funcionamiento de la biblioteca. Esto quiere decir que el usuario carece de un conocimiento y se acerca al bibliotecario para pedir ayuda lo cual significa que la relación que se establece entre bibliotecario y usuario es de “experto-inexperto”.

Cuadro no. 2 Motivos por el que preguntó el usuario

Motivos	Número de usuarios
Porque no encontraban lo que estaban buscando	9
Porque no saben buscar información	5
Para encontrar más rápido lo que buscaban	3
Porque no conoce los servicios	2
Porque no encontraban lo que estaban buscando	9

Motivos por los que regresaría con el bibliotecario. El cuadro no. 3, presenta las causas por las que regresaría el usuario con el mismo bibliotecario. Se observa que la amabilidad fue la principal causa por la que el usuario regresaría aún cuando no le hayan resuelto su duda. El segundo lugar lo ocupó también la amabilidad pero acompañada de la solución de la duda, lo cual refuerza la importancia de la amabilidad en el encuentro usuario-bibliotecario. ¿Y cómo se manifiesta la amabilidad? Por medio de la comunicación

interpersonal entre participantes. También la confianza y el auxilio se manifiestan en este tipo de comunicación. Lo cual hace pensar que la comunicación interpersonal es un elemento importante en la interacción usuario-bibliotecario y que esto incide en la satisfacción del usuario, incluso en mayor medida que si obtiene la respuesta correcta a su pregunta.

Cuadro no. 3 *Motivos por que regresaría con el mismo*

Motivos	Número de usuarios
Porque fue amable	8
Porque fue amable y resolvió su duda	5
Porque le proporcionó información	3
Porque el bibliotecario le inspiró confianza	2
Porque le brindo ayuda	1

Problemas para comunicarse con el bibliotecario. De los 19 usuarios, 15 declararon que no existió ningún problema para comunicarse mientras que 4 usuarios dijeron que si los habían tenido. Por un lado el cuadro no. 4, presenta la apreciación de los usuarios sobre las condiciones que propiciaron una buena comunicación con el bibliotecario y por otro el cuadro no. 5 se presentan las causas que de acuerdo con los usuarios no propiciaron circunstancias favorables para una buena comunicación.

Cuadro no. 4 *Condiciones que provocaron una buena comunicación*

Motivos	Número de usuarios
Porque el usuario declaro tener claro lo que quería	8
Porque el bibliotecario resolvió su duda	2
Porque el bibliotecario le entendió	2
Porque el bibliotecario es atento	1
Porque el bibliotecario está dispuesto a ayudar	1
Porque los bibliotecarios conocen cómo funciona el sistema	1

Cuadro no. 5 *Condiciones que provocaron una mala comunicación*

Motivos	Número de usuarios
Porque el usuario declaro no saber cómo decir lo que quería	2
Porque el bibliotecario no le entendió	1
Porque siempre le pasa igual	1

Habilidades del bibliotecario como unidad de análisis

Objetivo de la entrevista de referencia. En el cuadro no. 6 se presentan los objetivos que desde la perspectiva del bibliotecario, persigue la entrevista de referencia. Es notable que la mayoría de los bibliotecarios declararon tener claro el objetivo de la entrevista de referencia, sin embargo destaca que en las demás respuestas obtenidas es posible observar un desconocimiento en el uso de esta técnica.

Cuadro no. 6 Objetivo de la entrevista de referencia

Motivos	Número de bibliotecarios
Determinar la necesidad de información del usuario	7
Determinar el tema	1
Satisfacer las dudas	1
Hacer sentir cómodo al estudiante	1
Su trabajo	1
No sabe	1

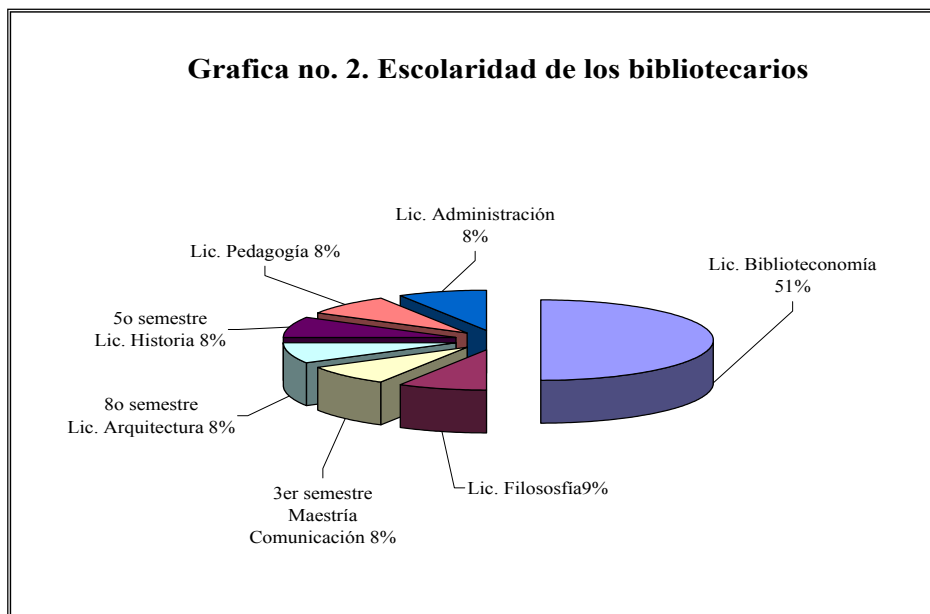
Escolaridad de bibliotecarios. De los 12 bibliotecarios que participaron en el estudio, un cincuenta por ciento son licenciados ya sea en Biblioteconomía, o bien en Bibliotecología. La gráfica no. 2 muestra el porcentaje y las carreras que estudiaron los bibliotecarios entrevistados. Esto quiere decir que si bien la mitad de los participantes cursaron la licenciatura en Biblioteconomía, también se observa un abanico de disciplinas que no se relacionan directamente con la práctica bibliotecaria.

Tipo de entrenamiento de bibliotecarios. De los 12 bibliotecarios, solo 2 declararon haber carecido de algún tipo de entrenamiento para ofrecer un servicio de referencia. En el cuadro no. 7, se enlistan los entrenamientos que declararon haber recibido los bibliotecarios. Hay que tener en cuenta que la *práctica directa* no es un entrenamiento como tal y sin embargo los bibliotecarios lo consideran así. Otro aspecto que resalta es que de los 4 bibliotecarios que declararon como entrenamiento la práctica directa eran Licenciados en Biblioteconomía.

Cuadro no. 7 Tipo de entrenamientos que declararon haber recibido los bibliotecarios

Motivos	Número de bibliotecarios
Práctica directa	4
Curso de inducción	3
Curso externo	3
Ningún tipo de entrenamiento	2

Grafica no. 2. Escolaridad de los bibliotecarios



Los ocho rasgos de la comunicación estratégica en la entrevista de referencia

El siguiente punto que se presenta es la descripción de los elementos y el proceso de la interacción usuario-bibliotecario que genera la entrevista de referencia a partir de los rasgos de la comunicación estratégica propuestos por Pérez.

En el transcurso del texto se ha hecho alusión al encuentro usuario-bibliotecario como interacción pero es fundamental recordar que la entrevista de referencia es un elemento entre otros, de esta interacción. En otras palabras, la entrevista desde una perspectiva de la comunicación estratégica se convierte en una *estrategia* para descubrir la necesidad de información cuando ésta parece escondida para el bibliotecario

Después de aclarar lo anterior, es posible decir desde la mirada de la comunicación estratégica que el encuentro usuario-bibliotecario establece un *juego*, que consiste de manera sintética, en que los participantes (usuarios y bibliotecarios) tomarán decisiones (maneras de preguntar, seguir adelante, parar, buscar, etcétera) y actuarán a partir de su conveniencia para obtener el objetivo seleccionado (conocer la necesidad de información, obtener la información que buscan).

Es preciso decir que para este estudio la comunicación es *acción*, por lo que el lenguaje verbal y no verbal son tomados como *jugadas*, las cuales conforme la interacción

avanza dan cabida a las *estrategias* y las *tácticas* que tanto usuario como bibliotecario utilizan durante la partida (*encuentro*).

Con base en los ocho rasgos propuestos por Pérez y las grabaciones obtenidas, la descripción del encuentro usuario-bibliotecario sería el siguiente:

1) *Se produce una situación de juego en la que intervienen varios jugadores.* Los jugadores son quienes realizan las acciones y en este caso son por un lado un *usuario* (quién posee una necesidad de información) y por el otro un *bibliotecario* (quién provee información). Ambos funcionan e intercambian papeles de locutor e interlocutor en el encuentro y como se había mencionado, se establecerá en cada partida una relación de tipo experto-inexperto, que otorgará *roles* a cada participante. Luego entonces, el bibliotecario será el *experto*, que conoce las fuentes de información y formas de organización y el usuario será el *inexperto* que carece de ese conocimiento pero que tiene una necesidad de cubrir ese vacío.

2) *La toma de decisiones ante la incertidumbre que generan los otros jugadores.* En el juego que genera la interacción usuario-bibliotecario el grado de incertidumbre está determinado por el grado de conocimiento de la necesidad de información, esto es que tanto el usuario como el bibliotecario desconocen al principio de la partida la necesidad de información y conforme avanza el encuentro, ambos tomarán decisiones que los conduzcan, en el caso del bibliotecario a conocer la necesidad de información del usuario, mientras que éste último se enfocará a conseguir lo que está buscando.

En el caso de los encuentros se notó que una de las decisiones que el bibliotecario tiene que tomar, no se sabe si conciente o inconscientemente, es la de utilizar un tipo de estrategia para conocer la necesidad del usuario. En cuanto al usuario, la primer decisión que toma y la que da origen a este encuentro es la de reconocer que necesita ayuda para encontrar lo que necesita.

3) *En contextos sociales dados.* Como gran espacio está la biblioteca que contiene los distintos escenarios en donde se llevan a cabo las partidas entre usuario-bibliotecario. Las grabaciones recabadas se realizaron en cinco escenarios distintos. Todos ellos de características entre las que se encuentran por ejemplo, la cantidad de usuarios que atienden, el tipo de público al que se dirigen, la colección que poseen, los recursos humanos que poseen, etcétera.

Ahora bien, los encuentros fueron levantados en el mostrador de la biblioteca, en la zona de catálogos y en algunos casos, en cubículos de referencia. De lo que se deduce que la entrevista de referencia es una estrategia posible en diferentes escenarios y no es exclusiva de un cubículo de referencia o un lugar específico.

4) *De cara al logro de un objetivo asignado.* Los objetivos centrales que funcionan como columna vertebral son conocer y satisfacer la necesidad de información del usuario. Sin embargo, a partir de las grabaciones recopiladas se pudo observar que la interacción usuario-bibliotecario puede buscar varios objetivos además de los ya mencionados.

Por una parte, el *objetivo* del juego estará determinado por el usuario debido a que es quién tiene que cubrir la necesidad de información, no obstante, la *dirección* del encuentro es determinada por el bibliotecario al momento de elegir la estrategia para satisfacer la necesidad de información. Por ejemplo, en las grabaciones analizadas encontramos que el usuario pregunta: *¿dónde están los libros de literatura?* El usuario es claro en su pregunta y el bibliotecario le indica el lugar. En esta partida el bibliotecario elige satisfacer la necesidad aparente y no indagar más, elige una estrategia que lo conduce a *informar*.

5) *Optando entre varias alternativas de acción.* Las alternativas serán los caminos que tanto usuario como bibliotecario tomarán durante la partida. En el material recopilado se encontró que las alternativas de acción en el caso de los bibliotecarios son los diferentes tipos de entrevista de referencia que puede utilizar para conocer la necesidad de información. De igual forma, como se mencionó anteriormente, desde el punto de vista del presente estudio la *comunicación es acción*, por lo que también los tipos de pregunta, las frases de invitación son parte de las acciones, los gestos, los movimientos, etcétera serán consideradas *tácticas* de los jugadores.

6) *Mediante la valoración de dichas alternativas.* En el caso del bibliotecario la valoración de las alternativas estará en función de la apreciación de la necesidad de información que el bibliotecario defina. Con esto se quiere decir que el bibliotecario elegirá la entrevista de referencia adecuada a partir de la valoración de lo que el usuario exprese y el contexto en dónde se encuentre. Lo cual convierte a la entrevista de referencia en una estrategia para cubrir la necesidad de información del usuario, incluso, una alternativa es no utilizar la entrevista como estrategia.

7) *La elección de una de ellas.* Si bien ambos participantes eligen entre las alternativas disponibles, fue posible observar que el bibliotecario es quién lleva la dirección del encuentro y que su elección deciden en más de una ocasión el rumbo que tomará la partida. Las tácticas que conformarán la estrategia son parte de las elecciones de los jugadores. El tipo de preguntas por ejemplo es una táctica en el encuentro usuario-bibliotecario.

8) *Que se ejecuta, controla y evalúa.* Una partida ideal supone la evaluación de acciones de sus participantes con el fin de encontrar los errores y no repetirlos en próximas partidas. Aún así, en las grabaciones analizadas no encontramos ninguna evaluación explícita por parte de alguno de sus jugadores. El bibliotecario da por hecho que la necesidad del usuario está cubierta y el usuario por su parte acepta que es lo único que puede recibir de atención, luego entonces, lo que sucede es que aparentemente la partida ha terminado pero eso no es comprobado por ninguna de las partes.

La falta de retroalimentación sobre el encuentro es un aspecto que llama la atención porque deja al descubierto que los jugadores carecen de una visión estratégica que conduzca a mejorar sus acciones futuras.

La entrevista de referencia como estrategia en el encuentro usuario-bibliotecario

Hasta el momento se han descrito las acciones del usuario, las herramientas que poseía el bibliotecario en relación con el manejo de la entrevista de referencia y las características de los encuentros en cuanto a su forma. Estos tres bloques de unidades de análisis engloban de manera general los elementos que conforman el encuentro usuario-bibliotecario. Asimismo, la descripción del encuentro desde los ocho rasgos de la comunicación estratégica obliga a dar el siguiente paso que es describir las *estrategias* más efectivas encontradas en las grabaciones analizadas.

Un pensamiento estratégico supone una planeación para el encuentro, en otras palabras, que los jugadores tengan presente posibles acciones para la partida. Es por ello que se preguntó a los bibliotecarios si utilizaban alguna estrategia para conocer la necesidad de información y las respuestas obtenidas se enlistan en el cuadro no. 8.

Se observa que la tercera parte de los bibliotecarios miran a la entrevista como un camino para conocer la necesidad de información pero, excluyendo la respuesta de no utilizar ninguna estrategia, las demás respuestas son de alguna manera acciones que forman

parte del uso de la entrevista de referencia, lo que lleva a pensar que si existe una estrategia pero que en la mayoría de los casos no es intencional.

Cuadro no. 8 Estrategias de los bibliotecarios para conocer la necesidad de información

Estrategias	Número de bibliotecarios
Entrevista de referencia	4
Dialogar con el usuario	2
Hacer preguntas al usuario	2
Ninguna	2
Poner atención	1
Utilizar estrategias de búsqueda	1

Esta problemática se materializa en la manera que se comunica el bibliotecario con el usuario. Katz, Bopp, Jennerich y Sheldrick son autores que se han preocupado por delimitar un conjunto de acciones para llevar a cabo una entrevista de referencia exitosa, sin embargo en las grabaciones recopiladas es notable la ausencia de una técnica clara para que el usuario exprese lo que necesita.

Se comenzarán a describir las tácticas encontradas debido a que son éstas las que dan origen a las estrategias que posteriormente se describirán. En las grabaciones se encontraron algunas acciones llevadas a cabo por los bibliotecarios que ilustran algunas de las tácticas posibles en el encuentro y que desde una perspectiva estratégica conducen a lograr una mejor comunicación entre usuario-bibliotecario.

Invitar al usuario a que hable sobre lo que necesita. En la transcripción BFXC-03 y BFXC-04 sucedió que dos usuarias comenzaron con una pregunta muy clara, querían encontrar un libro en específico. La primer bibliotecaria que las atendió buscó el libro y hasta que no lo encontró fue cuando hizo preguntas sobre su necesidad de información. La segunda bibliotecaria que las atendió hizo una invitación que provocó en las usuarias confianza para hablar sobre lo que necesitaban, dijo: “En qué están ustedes ¿en psicología? pláticame un poquito”. Si bien la frase tiene características de una pregunta abierta funciona también como una invitación a platicar sobre el tema lo cual hace que el bibliotecario ahorre preguntas porque al hacer hablar al usuario podrá escuchar y comenzar a tomar decisiones para dirigir sus siguientes acciones.

Verificar que la duda haya sido resuelta. En la transcripción BCDU-02 se encontró lo que en el marco teórico se definió como “accidente lingüístico” el cual consiste en

confundir una palabra por otra y cambiar con ello el sentido. El bibliotecario dedicó más de la mitad de la consulta a realizar una búsqueda que era incorrecta. La usuaria le solicitaba un libro titulado “Los Asturias” y estaba equivocado. El bibliotecario no podía continuar con ellos y los dejó con una pantalla abierta para que revisaran si estaba el libro. Si bien la consulta al parecer estaba concluida, el bibliotecario regresó a verificar si habían encontrado lo que buscaban y fue hasta entonces que descubrió que el título estaba equivocado, ya que era “Los Austrias” y no “Los Asturias”.

Escuchar con atención lo que el usuario está diciendo. Es importante en todo tipo de comunicación estar atento a las acciones del otro para entonces poder tomar decisiones más acertadas. No es suficiente con escuchar, también es necesario mirar al otro para establecer una comunicación completa. Fue posible observar que los bibliotecarios en múltiples ocasiones miraban la computadora y no el rostro de los usuarios. Otro punto es que también se encontraron frases que no eran preguntas y que funcionaban como tal, por ello el bibliotecario debe estar atento para reconocerlas.

Ser cordiales con el usuario. Como se mencionó, para los usuarios es importante la amabilidad, por ello recibir al usuario con una sonrisa y un saludo ayuda a que el usuario obtenga la confianza suficiente para hablar sobre lo que necesita.

Ahora bien, en relación con las *estrategias* que se detectaron en los encuentros analizados fue posible observar una falta de intencionalidad por utilizar alguna estrategia durante el intercambio comunicativo. Si bien se encontró evidencia de que existía un conocimiento sobre la entrevista de referencia por parte de los bibliotecarios, en las grabaciones recabadas fue posible observar que la entrevista funge como estrategia de comunicación no intencional durante el encuentro usuario-bibliotecario porque si bien es por medio de ella que se persigue lograr el objetivo central del encuentro: conocer la necesidad de información, su utilización es casual y no premeditada.

En las grabaciones analizadas fue posible observar que los tipos de entrevista propuestos por Jennerich¹⁵⁶ permiten trazar los diferentes caminos posibles que una partida puede tener porque cada tipo de entrevista tiene una *acción* que funge como *objetivo*.

La entrevista de *servicios técnicos* es la estrategia que resulta más elaborada debido a que requiere “negociar la pregunta”. En este tipo de entrevista la temática no es clara y

¹⁵⁶ Elaine Jennerich y Edward, *The reference interview as a creative art* (2a ed. Littleton, Colo.: Libraries Unlimited, c1997) pp. 49-59.

descifrar la necesidad de información se convierte en el objetivo central. Con esto no se quiere decir que en los demás tipos de entrevistas la necesidad de información no sea el objetivo, al contrario, es permanente, pero en este tipo de entrevista es medular porque el objetivo en esta ocasión es proveer al usuario de información que requiere de búsquedas más complejas que las otras.

En el caso de la entrevista de *información*, el bibliotecario dirige su acción a informar al usuario de lo que solicita el usuario. Es característica de esta entrevista encontrar preguntas puntuales que no requieren de una negociación de la pregunta. En la entrevista de *circulación* pasa algo similar, solo que la temática tiene que ver con cuestiones relacionadas con los servicios que ofrece la biblioteca.

De la entrevista de *instrucción bibliográfica* y de *préstamo interbibliotecario* no se recabó ningún ejemplo en las grabaciones recopiladas, a pesar de ello es posible mencionar que el objetivo que persigue la primera es diagnosticar los conocimientos que posee el usuario para definir cuál será el camino a seguir para su instrucción y en la segunda recabar la información necesaria para hacer la petición del material.

Los tipos de entrevista se muestran como caminos a seguir para el bibliotecario, el cual tiene que decidir el rumbo de la partida. Es entonces que por ello la entrevista de referencia, dependiendo del tipo que sea, se convierte desde una perspectiva de la comunicación estratégica en una *estrategia* para lograr un mejor resultado en el encuentro usuario-bibliotecario.

La secuencia de una partida ideal del encuentro usuario-bibliotecario comienza con el acercamiento del usuario al bibliotecario, ya sea con una pregunta, (*¿Tendrán algún libro de exportaciones de productos mexicanos?*), o con una frase que muestre duda o desconocimiento, (*Estamos buscando una base de datos / que venimos a consultar*).

Después, seguirá el turno del bibliotecario, quién preguntará o invitará al usuario a hablar (*Haber / plátiquenme ¿en qué les puedo ayudar?, ¿En qué están ustedes? ¿en psicología? pláticame un poquito*). También se encontró en las grabaciones que los bibliotecarios saltan este turno y van directamente a contestar lo que el usuario preguntó. Por ejemplo:

1. US05: *...la clasificación de Historia Mexicana? es que no la encuentro en el catálogo*
2. BIB01: *Ah ha / Historia Mexicana / su clasificación es P dee deja me acuerdo*

En este caso el bibliotecario no indagó para qué necesitaba la información y solo respondió a la pregunta, la cual fue muy puntual. El tipo de entrevista donde se encontró este tipo de interacción es en la de información y circulación.

El siguiente turno corresponde al usuario el cual intentará expresar por medio del lenguaje verbal y no verbal lo que busca. Por ejemplo, en la siguiente interacción el usuario le cuenta al bibliotecario lo que sucedió. Con esto le hace saber que lo ha intentado pero que necesita ayuda.

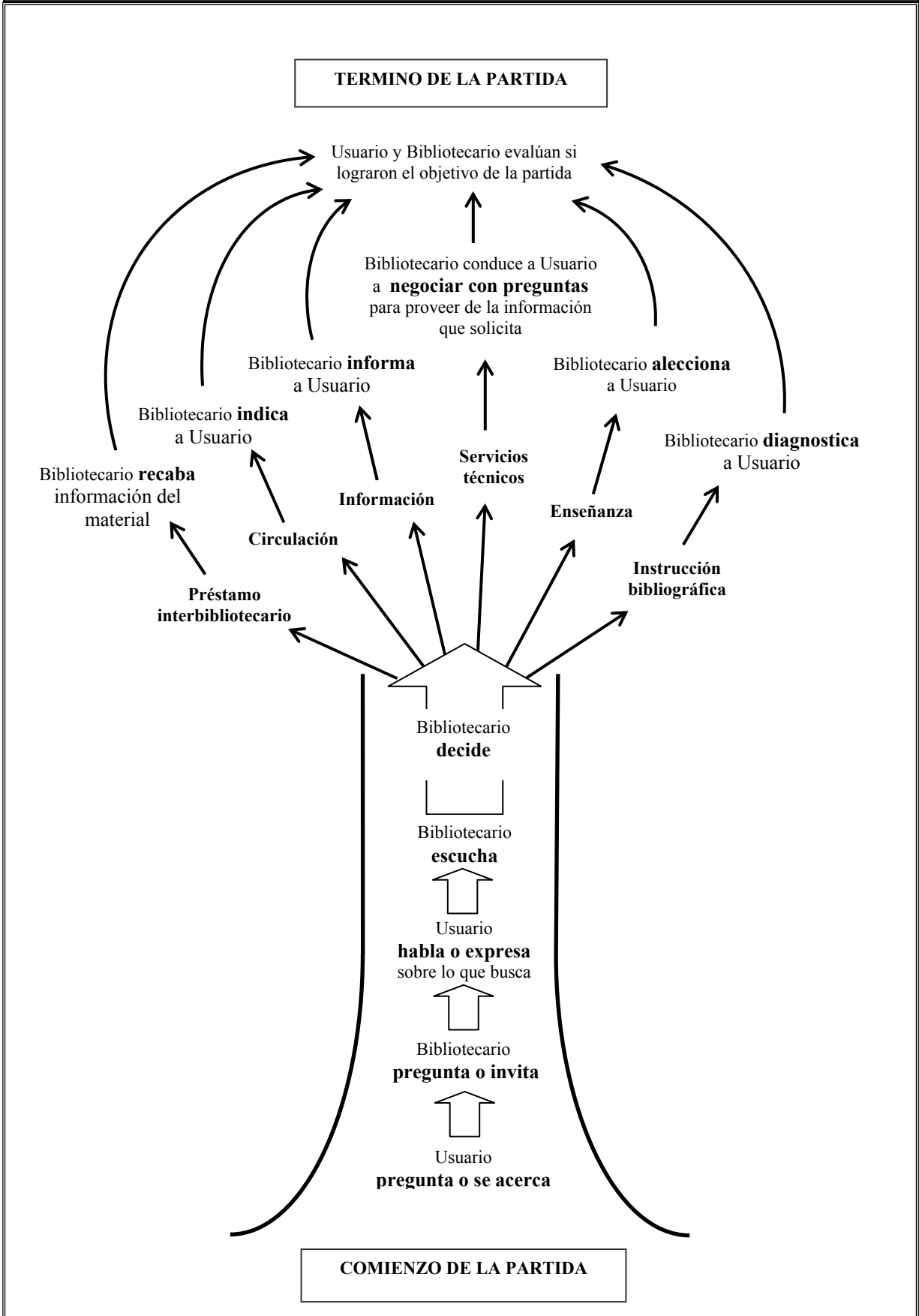
5. US04: *Y lo estaba buscando / bueno lo / lo busqué en las computadoras pero no pude*
6. BIB01: *[Ajá]*
7. US04: *[yyyyy me fui a buscarlo en los libros pero no lo encontré / busqué en dos libros y no / no había acerca de eso]*

El bibliotecario debe estar atento y decidir cuál será su acción a seguir. Algunos autores mencionan que la entrevista comienza desde el primer momento en que usuario y bibliotecario se encuentran, sin embargo, desde una perspectiva estratégica, la entrevista de referencia comenzará a partir del momento en que el bibliotecario elige el tipo de estrategia que utilizará para conocer la necesidad de información.

Cada estrategia estará modelada por tácticas específicas que llevarán a cubrir la necesidad información del usuario. Al final de la partida se encontrará la evaluación de los jugadores para valorar si fue alcanzado el objetivo de la partida.

El “árbol de acción” resume de manera gráfica lo antes expuesto. Las tácticas de cada estrategia serán las formas comunicativas que los bibliotecarios utilizan con más frecuencia para lograr el objetivo. Que si bien los encuentros analizados arrojaron algunas, por el alcance de este estudio solo fue posible alcanzar este nivel y dejar abierta la posibilidad para estudios más profundo al respecto.

Nótese que la acción comienza de abajo hacia arriba y que si bien el proceso es lineal, la posibilidad de retroceder y comenzar de nuevo implicaría una nueva partida porque si no es conseguido el objetivo la partida será considerada como negativa. Es importante tener presente que la estrategia lo que pretende es prever las acciones para lograr el objetivo con el mayor logro posible.



Conclusiones y recomendaciones

Los resultados obtenidos del análisis dejaron al descubierto que durante el encuentro usuario-bibliotecario es posible plantear una relación estratégica entre los aspectos comunicativos y la necesidad de información, ya que es por medio del intercambio comunicativo verbal y no verbal que es posible conocer lo que el otro necesita.

La investigación asumió como supuesto que la entrevista de referencia era una interacción simbólica que se llevaba a cabo en un contexto social dado y en donde hay de por medio un objetivo para lo cual es posible elegir entre varias alternativas de acción. El estudio reveló que la entrevista de referencia además de ser una interacción simbólica en la que se realizan intercambios simbólicos y de significados se convierte, desde el punto de vista de la comunicación estratégica y en el contexto de la biblioteca, en una *estrategia de comunicación*.

La visión de la comunicación estratégica permitió vislumbrar a la entrevista de referencia como una estrategia que permite trazar distintos escenarios y por ende diferentes caminos posibles durante un encuentro usuario-bibliotecario. Lo cual supone que la posibilidad del espectro de acción entre los participantes se amplíe y se bifurque.

Si bien los datos obtenidos fueron una muestra limitada, la parte del universo analizada manifestó coincidencias con trabajos anteriores. Tal es el caso del estudio realizado por Lynch en el que con base en 309 entrevistas encontró que el tipo de preguntas más utilizado por los bibliotecarios fue el de las preguntas cerradas. El uso frecuente de preguntas cerradas podría estar relacionado a la falta de intencionalidad por parte de los bibliotecarios en el uso de la entrevista de referencia como herramienta para descifrar la necesidad de información ya que en la gran mayoría de los manuales aconsejan el uso de preguntas abiertas, lo que hace suponer que existe una carencia de entrenamiento al respecto. Ya Lynch, Glogoff y otros autores habían apuntado a cómo se prepara el bibliotecario para ofrecer el servicio de referencia.

El bibliotecario debe recibir una preparación no solo en el manejo de los recursos electrónicos sino también en cuestiones comunicativas y de relaciones humanas. Esto facilitará sus tareas y ayudará a tener un mejor desempeño que redundará en un mejor servicio. Un buen servicio podría definirse como aquél que cubre la necesidad de información del usuario, sin embargo, para los usuarios encontrar la información que

buscan es solo parte del servicio porque la amabilidad resultó un factor importante al momento en decidir si regresaban o no con el mismo bibliotecario y en evaluar si estaban satisfechos con el servicio que les habían ofrecido.

En el caso de las herramientas que se utilizaron para este estudio, el formulario de observación permitió detectar que el comportamiento durante un encuentro usuario-bibliotecario era similar en muchos de los casos. La primera acción del bibliotecario era “buscar la información” y luego “preguntar”. Esta dinámica lo que ocasionaba era pérdida de tiempo y mostrar una actitud del bibliotecario mecánica ante el suceso.

Esta sensación de servicio “mecánico” podría detectarse si los bibliotecarios hiciesen una evaluación del servicio que brindan, sobretodo de tipo cualitativo. Es importante hacer notar que en ninguno de los encuentros recabados para esta investigación estuvo presente una evaluación, lo cual sugiere que las interacciones no tienen retroalimentación y por tanto carecen de referentes para mejorar.

El acercamiento desde la comunicación estratégica permitió diseñar un esquema que se nombró *árbol de acción*, el cual representa las distintas estrategias que el bibliotecario puede tomar durante un encuentro usuario-bibliotecario. Dado que la cantidad y la cualidad de los datos solo alcanzaron para explorar el fenómeno se decidió que el resultado del diseño no podría llamarse modelo ya no era posible generalizar.

El árbol de acción lo que hace es mostrar el proceso de comunicación que se establece en un encuentro entre usuario-bibliotecario. El esquema fundado básicamente en la propuesta de comunicación estratégica plantea los caminos posibles de inicio a fin como un proceso dinámico y cíclico. Si bien los caminos propuestos son los tipos de entrevista propuestos por Lynch, la posibilidad de existencia de otras estrategias acompañadas de sus propias tácticas es innegable.

Una de las aportaciones de la comunicación estratégica a este estudio fue que permitió visualizar por medio del concepto de “juego” el encuentro usuario-bibliotecario como una dualidad dinámica. La comunicación vista como acción además de discurso dejó abierta la posibilidad de describir el fenómeno como acciones comunicativas que pueden servir a los bibliotecarios a solucionar y mejorar la comunicación y la relación con los usuarios.

El rol del bibliotecario en el juego se define claramente como de experto, lo cual genera que sea él quién tenga ventaja en llevar y conducir la partida hacia un término

positivo. El usuario también participa y decide, sin embargo su rol de inexperto se ve condicionado por las decisiones del bibliotecario.

La entrevista de referencia se convierte desde una perspectiva de la comunicación estratégica en una estrategia durante el encuentro usuario-bibliotecario para conocer la necesidad de información del usuario. Así, los intercambios comunicativos son el conjunto de acciones (jugadas) que conducen a la búsqueda de un objetivo común.

El encuentro cara a cara se presentó como un reto al momento de recabar los datos para el estudio porque rescatar de la realidad algo tan efímero como una conversación entre dos personas fue un trabajo complicado, sin embargo deja abiertas otras interrogantes: ¿de qué manera la interacción cara a cara se mantiene en escenarios distintos, por ejemplo el digital? o ¿en qué se diferencia un intercambio comunicativo escrito y otro cara a cara cuando existe de por medio una necesidad de información?

Realizar estudios de esta naturaleza en México fortalece el entendimiento de la relación usuario-bibliotecario desde una perspectiva humana y compleja que colaborará en la cimentación de una disciplina bibliotecológica que mire hacia el futuro, actuando en su presente.

Bibliografía

Artículos

Abels, Eileen G. "The e-mail reference interview". En *RQ*. Chicago, Ill.: Reference and Adult Services Division, American Library Association, vol. 35, no. 3, primavera, c1996. Pp. 345-58.

Allen, Bryce L. "Text structures and the user intermediary interaction". En *RQ*. Chicago, Ill.: Reference and Adult Services Division, American Library Association, vol. 27, verano, c1988. Pp. 535-41.

Boucher, Virginia. "Nonverbal communication and the library reference interview". En *RQ*. Chicago, Ill.: Reference and Adult Services Division, American Library Association, vol. 16, otoño, c1976. Pp. 27-31.

Bunge, Charles A. "Interpersonal dimensions of the reference interview: a historical review of the literature". En *Drexel library quarterly*. Filadelfia: Drexel University, vol. 20, no. 2, primavera, c1984. Pp. 4-23.

Bunge, Charles A. y Marjorie E. "Reference questions-data from the field", En *RQ*. Chicago, Ill.: Reference and Adult Services Division, American Library Association, otoño, c1987. Pp. 15-18.

Dervin, Brenda y Patricia Dewdney. "Neutral questioning: a new approach to the reference interview". En *RQ*. Chicago, Ill.: Reference and Adult Services Division, American Library Association, vol. 25, no. 4, verano, c1986. Pp. 506-13.

Dewdney, Patricia y Michel Gillian. "Asking "why" questions in the reference interview: a theoretical justification". En *Library quarterly*. Chicago, Ill.: University of Chicago Press, vol. 67, no. 1, enero, c1997. Pp. 50-71.

Dewdney, Patricia y Michel Gillian. "Oranges and peaches: understanding communication accidents in the reference interview". En *RQ*. Chicago, Ill.: Chicago, Ill.: Reference and Adult Services Division, American Library Association, vol. 35, no. 4, verano, c1996. Pp. 520-23,526-36.

Dhilders, Thomas. "The test of reference". En *Library journal*. Nueva York: R. R. Bowker, vol. 105, abril, c1980. Pp. 924-928.

Durrance, Joan C. "Reference success: does the 55 percent rule tell the whole story?". En *Library journal*. Nueva York: R. R. Bowker, vol. 114, abril, c1989. Pp. 31-36.

Durrance, Joan C. "The Influence of Reference Practices on the Client-Librarian Relationship". En *College and research libraries*. Chicago, Ill.: Association of College and Research Libraries, vol. 47, enero, c1986. Pp. 57-67.

Fine, Sara. "Librarian as youth counselor". En *Drexel library quarterly*. Filadelfia: Drexel University, College of Information Studies, vol. 14, enero, c1978. Pp. 29-44.

Francis, Laurie S. "The genealogy reference interview". En *The pacific northwest library association quarterly*. NW, Calgary: Library Association of Alberta, vol. 68, no. 3, primavera, c2004. Pp. 13-15.

Glogoff, Stuart. "Communication theory's role in the reference interview". En *The library quarterly*. Chicago, Ill.: University of Chicago Press, no. 19, c1983. Pp. 56-72.

Gothberg, Helen. "Immediacy: a study of communication effect on the reference process". En *Journal of academic librarianship*. Amsterdam: Elsevier, vol. 2, no. 3, julio, c1976. Pp. 128-129.

Grover, Robert. "A proposed model for diagnosing information needs". En *School library media quarterly*. Chicago, Ill.: American Library Association, vol. 21, no. 2, invierno, c1993. Pp. 95-100.

Hauptman, Robert. "The myth of the reference interview". En *Reference librarian*. Florida: Florida Atlantic University, vol. 16, invierno, c1986. Pp. 47-48.

Heinzkill, R. "Introducing nonverbal communication". En *RQ*. Chicago, Ill.: Reference and Adult Services Division, American Library Association, vol. 11, no. 4, c1972. Pp. 356-358.

Hensley, Randall B. "Learning style theory and learning transfer principles during reference interview instruction". En *Library trends*. Champaign, Ill.: University of Illinois, vol. 39, no. 2, invierno, c1991. Pp. 203-9.

Hernon, Peter y Charles R. McClure. "Unobtrusive reference testing: the 55 Percent rule". En *Library journal*. Nueva York: R. R. Bowker, vol. 111, abril, c1986. Pp. 37-41.

Isaacson, David. "Freudian dream interpretation and the reference interview". En *Reference & user services quarterly*. Chicago, Ill.: American Library Association, vol. 37, no. 3, primavera, c1998. Pp. 269-272.

Isaacson, David. "Positive facial regarding as a technique in the reference interview: a preliminary study". En *Journal of academic librarianship*. Amsterdam: Elsevier, vol. 5, noviembre, c1979. Pp. 283-312.

Jack, Sandra M. "Personality-librarians as communications". En *Canadian library journal*. Ottawa: Canadian Library Association, vol. 38, c1981. Pp. 65-71.

Jakobson, Roman. "Lingüística y poética". En *Ensayos de lingüística general*. Barcelona: Seix, Barral, c1981. pp. 347-368.

- Janes, Joseph. "Digital reference: reference librarians' experiences and attitudes". En *Journal of the American Society for Information Science and Technology*. Nueva York: John Wiley & Sons, vol. 53, mayo, c2002. Pp. 549-566.
- Jennerich, Elaine. "Before the answer: evaluating the reference process". En *RQ*. Chicago, Ill.: Reference and Adult Services Division, American Library Association, vol. 19, no. 4, verano, c1980. Pp. 360-66.
- Kern, Kathlenn. "Communication, patron satisfaction, and the reference interview". En *Reference & user services quarterly*. Chicago, Ill.: American Library Association, vol. 43, no. 1, otoño, c2003. Pp. 47-49.
- King, Geraldine. "Open and closed questions: the reference interview". En *RQ*. Chicago, Ill.: Reference and Adult Services Division, American Library Association, vol. 12, no. 2, c1972. Pp. 156-160.
- López Muñoz, Joanna. "The significance of nonverbal communication in the reference interview". En *RQ*. Chicago, Ill.: Reference and Adult Services Division, American Library Association, vol. 16, primavera, c1977. Pp. 220-24.
- Lynch, Mary Jo. "Reference interview in public libraries". En *The library quarterly*. Chicago, Ill.: Universidad de Chicago, vol. 48, no. 2, c1978. Pp. 119-142.
- Markey, Karen. "Levels of question formulation in negotiation of information need during the online presearch interview: a proposed model". En *Information processing and management*. Vol. 17, c1981. Pp. 215-225.
- Markham, Marilyn J. y otros. "Librarian self-disclosure and patron satisfaction in the reference interview". En *RQ*. Chicago, Ill.: Reference and Adult Services Division, American Library Association, vol. 22, no. 4, verano, c1983. Pp. 369-74.
- Mendelsohn, Jennifer. "Perspectives on quality of reference service in an academic library: a qualitative study". En *RQ*. Chicago, Ill.: Reference and Adult Services Division, American Library Association, vol. 36, verano, c1997. Pp. 544-557.
- Michel, Gillian y Harris, Roma M. "Evaluating the reference interview: some factors influencing patrons and professionals". En *RQ*. Chicago, Ill.: Reference and Adult Services Division, American Library Association, vol. 27, no. 1, otoño, c1987. Pp. 95-105.
- Moody, Janette y Elizabeth Wall Carter. "Application of the cognitive interview by the reference librarian". En *Reference & user services quarterly*. Chicago, Ill.: American Library Association, vol. 38, no. 4, verano, c1999. Pp. 389-93.
- Naismith, Rachel. "Reference communication: commonalities in the worlds of medicine and librarianship". En *College and research libraries*. Chicago, Ill.: Association of College and Research Libraries, vol. 57, enero, c1996. Pp. 44-57.

Neill, Samuel D. "The Reference process and certain types of memory: semantic, episodic, and schematic". En *RQ*. Chicago, Ill.: Reference and Adult Services Division, American Library Association, vol. 23, verano, c1984. Pp. 417-23.

Nolan, Christopher W. "Closing the reference interview: implications for policy and practice". En *RQ*. Chicago, Ill.: Reference and Adult Services Division, American Library Association, vol. 31, no. 4, verano, c1992. Pp. 513-23.

Peterson, Lisa C. "Effective question negotiation in the reference interview". En *Current studies in librarianship*. Pensilvania: Clarion University of Pennsylvania, vol. 21, primavera-otoño, c1997. Pp. 22-34.

Radcliff, Carolyn J. "Interpersonal communication with library patrons: physician-patient research models". En *RQ*. Chicago, Ill.: Reference and Adult Services Division, American Library Association, vol. 34, no. 4, verano, c1995. Pp. 497-506.

Radford, Marie L. "Approach or Avoidance? The role of nonverbal communication in the academic library user's decision to initiate a reference encounter." En *Library trends*. Champaign, Ill.: University of Illinois, vol. 46, primavera, c1998. Pp. 699-717.

Radford, Marie L. "Communication theory applied to reference encounter: an analysis of critical incidents". En *The library quarterly*. Chicago, Ill.: University of Chicago Press, vol. 66, no. 2, abril, c1996. Pp. 123-37.

Rettig, James R. "A theoretical model and definition of the reference process". En *RQ*. Chicago, Ill.: Reference and Adult Services Division, American Library Association, vol. 18, otoño, c1978. Pp. 19-29.

Rettig, James R. "Technology, cluelessness, anthropology, and the memex: the future of academic reference service". En *The future of reference service papers*. Chicago, Ill.: American Library Association, c2004. (DE: 7 de febrero, 2006: www.ala.org/ala/rusa/rusaprotocols/futureofref/technologycluelessness.htm).

Robinson, Barbara M. "Reference services: a model of question handling". En *RQ*. Chicago, Ill.: Reference and Adult Services Division, American Library Association, vol. 29, otoño, c1989. Pp. 48-61.

Ronan, Jane. "The reference interview online". En *Reference & user services quarterly*. Chicago, Ill.: American Library Association, vol. 43, no. 1, otoño, c2003. Pp. 43-47.

Ross, Catherin Sheldrick y Dewdney Patricia. "Best practices: an analysis of the best (and worst) in fifty-two public library reference transactions results of a project at the graduate school of Library and Information Science at the University of Western Ontario". En *Public Libraries*. Chicago, Ill.: Public Library Association, vol. 33, septiembre-octubre, c1994. Pp. 261-266.

Ross, Catherin Sheldrick. "The reference interview: why it needs to be used in every (well, almost every) reference transaction". En *Reference & user services quarterly*. Chicago, Ill.: American Library Association, vol. 43, no. 1, otoño, c2003. Pp. 38-42.

Smith, Lisa L. "Evaluating the reference interview". En *RQ*. Chicago, Ill.: Reference and Adult Services Division, American Library Association, vol. 31, no. 1, otoño, c1991. Pp. 75-81.

Straw, Joseph E. "A virtual understanding: the reference interview and question negotiation in the digital age". En *Reference & user services quarterly*. Chicago, Ill.: American Library Association, vol. 39, no. 4, verano, c2000. Pp. 376-79.

Taylor, Robert. "Question negotiation and information seeking in libraries." En *College and research libraries*, vol. 29, mayo, c1968. Pp. 178-94.

Taylor, Robert. "The process of asking questions". En *American documentation*. Washington, D.C.: American Documentation Institute, vol. 13, octubre, c1966. Pp. 391-396

Tyckoson, David. "Reference at its core: the reference interview". En *Reference & user services quarterly*. Chicago, Ill.: American Library Association, vol. 43, no. 1, otoño, c2003. Pp. 49-51.

Vavrek, Bernard F. "A theory of reference service". En *College & research libraries*. Chicago, Ill.: Association of College and Research Libraries, vol. 29, noviembre, c1968.

Westbrook, Lynn. "Evaluating reference: an introductory overview of qualitative methods". En *RQ*. Chicago, Ill.: Reference and Adult Services Division, American Library Association, vol. 18, primavera, c1990. Pp. 73-78.

White, Marilyn Domas. "Different approaches to the reference interview". En *Reference librarian*. Florida: Florida Atlantic University, vol. 25-26, c1989. Pp. 631-46.

White, Marilyn Domas. "Reference encounter model". En *Drexel library quarterly*. Filadelfia: Drexel University, College of Information Studies, vol. 19, no. 2, primavera, c1983. Pp 38-55.

White, Marilyn Domas. "The dimensions of the reference interview". En *RQ*. Chicago, Ill.: Reference and Adult Services Division, American Library Association, vol. 20, no. 4, verano, c1981. Pp. 373-81.

Wilson, Patrick. "The face value rule in reference work". En *RQ*. Chicago, Ill.: Reference and Adult Services Division, American Library Association, vol. 25, verano, c1986. Pp. 468-75.

Libros impresos

Bopp, Richard E. y Linda C. Smith. *Reference and information services: an introduction*. 3 ed. Englewood, Colo.: Libraries Unlimited, c2001. 617p.

- Budd, John M. *The library and its users. The communication process*. Nueva York: Greenwood Publishing, c1992. 193p.
- Bull, Peter. *Communication under the microscope. The theory and practice of microanalysis*. East Sussex: Routledge, c2002. 184p.
- Ewing, M. Keith y Robert Hauptman. *The reference librarian and implications of mediation*. Nueva York: Haworth, c1992. 196p.
- Ferrer Eulalio. *Información y comunicación*. México, D. F.: Fondo de Cultura Económica, c1997. 317p.
- Hargie, Owen y David, Dickson. *Skilled interpersonal communication. Research, theory and practice*. 4 ed. Nueva York: Routledge, c2004. 542p.
- Jennerich Elaine y Edward. *The reference interview as a creative art*. 2a ed. Littleton, Colo.: Libraries Unlimited, c1997. 128p.
- Katz A., William. *Introduction to reference work. Reference services and reference processes*. Vol.2. 8a ed. Nueva York: McGraw-Hill, c2002. 221p.
- Losada José Luis y Rafael López-Feal. *Métodos de investigación en Ciencias Humanas y Sociales*. Madrid: Thomson, c2003. 246p.
- Low, Kathleen, editor. *The roles of reference librarians*. Binghamton, Nueva York: The Haworth Press, c1996. 173p.
- Martínez Pestaña, María Jesús. *El estudio de la comunicación pública en España: la aportación investigadora del Profesor Rafael Alberto Pérez González*. Madrid: Universidad Complutense, Departamento de Biblioteconomía y Documentación, c2002. 157p.
- Pérez González, Rafael Alberto. *Estrategias de comunicación*. 1 ed. Barcelona: Ariel, c2001. 725p.
- Pérez González, Rafael Alberto. *Estrategias de comunicación*. 2 ed. Barcelona: Ariel, c2005. 725p.
- Radford, Marie L. *The reference encounter: interpersonal communication in the academic library*. Chicago, Ill.: American Library Association, c1999. 254p.
- Ronan, Jane. *Chat reference: a guide to live virtual reference services*. Westport, Conn.: Libraries Unlimited, c2003. 225p.
- Sheldrick Ross, Catherine, Kirsti Nilsen y Patricia Dewdney. *Conducting the reference interview*. Nueva York: Neal-Schuman, c2002. 241p.

Salwen, Michael B. y Don W. Stacks editors. *An integrated approach to communication theory and research*. Nueva Jersey: Lawrence Erlbaum, c1996. 600p.

Saxton, Matthew L. y John V. Richardson Jr. *Understanding reference transactions transforming an art into a science*. Nueva York: Elsevier, c2002. 208p.

Slavens, Thomas P. *Reference interviews, questions, and materials*. Metuche, N. J.: Scarecrow, c1985. 144p.

Thomsen, Elizabeth. Rethinking reference. *The reference librarian's practical guide for surviving constant change*. Nueva York: Neal Schuman Publishers, c1999. 291p.

Whitlatch, Jo Bell. *Evaluating reference services: a practical guide*. Chicago, Ill.: American Library Association, c2000. 226p.

Whitlatch, Jo Bell. *Library users and reference services*. Nueva York: Haworth, c1995.

Whitlatch, Jo Bell. *The role of the academic reference librarian*. Wesport: Greenwood Press, c1990. 111p.

Tesis

Balboa Magaña, Ana Cecilia. “La comunicación interpersonal entre el bibliotecario y el usuario en la entrevista de referencia: el proceso de mediación”. Tesis de Maestría en Bibliotecología. México, D. F.: la autora, [c]2005. 150p.

Dewdney, Patricia Helen. “The effects of training reference librarians in interview skills: a field experiment”. Tesis de Doctorado en Bibliotecología. Ontario, Canada: la autora, [c]1987.

Radford, Marie L. “Relational aspects of reference interactions: a qualitative investigation of the perceptions of users and librarians in the academic library”. Tesis de Doctorado en Bibliotecología. Nueva Jersey: la autora, [c]1993.

Formularios de observación

FORMULARIO DE OBSERVACIÓN

Entrevista de referencia-trabajo de campo

Encuentro: BBFE-01

Biblioteca: **Benjamín Franklin – EMBAJADA DE ESTADOS UNIDOS**

Lugar de la entrevista Mostrador Fecha: 05/09/06

Hora de comienzo: 13:59 hrs. Hora de termino: 14:00 hrs. Duración total: 49''

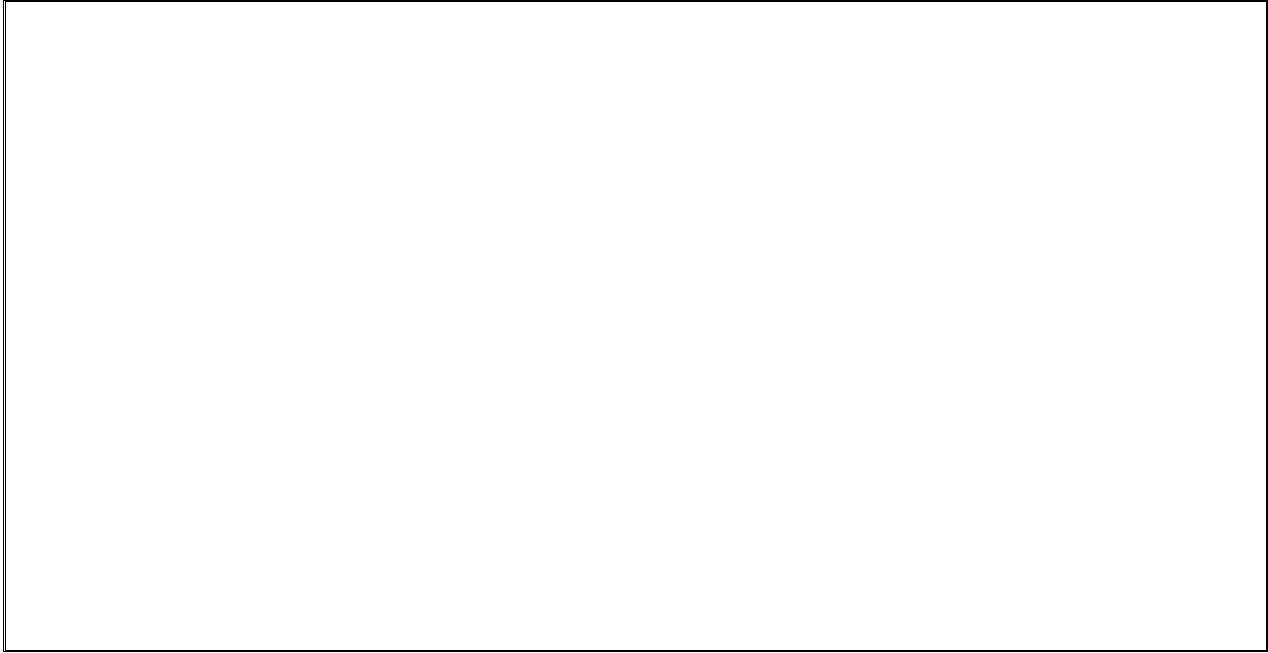
(M) (H) Clave bibliotecario: BBFE -BIB-01 (M) (H) Clave usuario: BBFE -US-01

	saludo	sonrisa	contacto visual	vestuario	distancia física	movimientos de cabeza	postura	expresiones faciales	despedida
Usuario	si no	si no	si no	formal informal casual	lejos cerca	si no	rígida cerrada cómoda encorvada	triste enojado desagrado miedo sorpresa contento serio	si no
Bibliotecario	si no	si no	si no	formal informal casual	lejos cerca	si no	rígida cerrada cómoda encorvada	triste enojado desagrado miedo sorpresa contento serio	si no
Interrupciones	si no		teléfono	chat	visita	otro:			

Elementos no verbales del evento comunicativo

La bibliotecaria estaba sentada hablando por teléfono.
 La usuaria espero a que terminara para preguntar
 La usuaria la veía y la bibliotecaria miraba el monitor

Nota: la usuaria regresó



**FORMULARIO DE
FORMULARIO DE OBSERVACIÓN**
Entrevista de referencia-trabajo de campo

Encuentro: BBFE-03

Biblioteca: **Benjamín Franklin – EMBAJADA DE ESTADOS UNIDOS**

Lugar de la entrevista Mostrador Fecha: 06/09/06

Hora de comienzo: 14:30 hrs. Hora de termino: 14:42 hrs. Duración total: 11' 02''

(M) **(H)** Clave bibliotecario: BBFE -BIB-01 **(M)** **(H)** Clave usuario: BBFE -US-03

	saludo	sonrisa	contacto visual	vestuario	distancia física	movimientos de cabeza	postura	expresiones faciales	despedida
Usuario	si no	si no	si no	formal informal casual	lejos cerca	si no	rígida cerrada cómoda encorvada	triste enojado desagrado miedo sorpresa contento duda	si no
Bibliotecario	si no	si no	si no	formal informal casual	lejos cerca	si no	rígida cerrada cómoda encorvada	triste enojado desagrado miedo sorpresa contento seria	si no
Interrupciones	si no		teléfono	chat	visita	otro:			

Elementos no verbales del evento comunicativo

La usuaria se acercó a mí no al bibliotecario
 La usuaria estaba de pie y el bibliotecario sentado.
 La bibliotecaria veía hacia el monitor
 La bibliotecaria se ponía la mano en la boca
 La usuaria miraba un libro
 Las miradas encontradas eran pocas
 La bibliotecaria miraba mucho tiempo el monitor
 La chica mostraba preocupación
 La bibliotecaria se puso de pie para llevar a la usuaria a los anaqueles donde se encontraban los libros sobre escritores
 SE TERMINO LA MEMORIA DE LA GRABADORA Y NO GRABO UNA PARTE DEL ENCUENTRO

Nota: la bibliotecaria se acercó al catálogo donde estaba la usuaria para darle más información. .

FORMULARIO DE OBSERVACIÓN

Entrevista de referencia-trabajo de campo

Encuentro: BBFE-04

Biblioteca: **Benjamín Franklin – EMBAJADA DE ESTADOS UNIDOS**

Lugar de la entrevista Mostrador Fecha: 06/09/06

Hora de comienzo: 14:55 hrs. Hora de termino: 15:11 hrs. Duración total: 16' 05''

(M) **(H)** Clave bibliotecario: BBFE -BIB-01 **(M)** **(H)** Clave usuario: BBFE -US-04

	saludo	sonrisa	contacto visual	vestuario	distancia física	movimientos de cabeza	postura	expresiones faciales	despedida
Usuario	si no	si no	si no	formal informal casual	lejos cerca	si no	rígida cerrada cómoda encorvada	triste enojado desagrado miedo sorpresa contento duda	si no
Bibliotecario	si no	si no	si no	formal informal casual	lejos cerca	si no	rígida cerrada cómoda encorvada	triste enojado desagrado miedo sorpresa contento serio	si no
Interrupciones	si no		teléfono	chat	visita	otro:			

Elementos no verbales del evento comunicativo

La bibliotecaria se puso de pie y luego se sentó.
 La bibliotecaria estuvo sentada y el usuario de pie.
 La bibliotecaria hablaba y luego miraba el monitor.
 La usuaria miraba alrededor.
 La bibliotecaria tomaba notas.
 Después de estar mirando el monitor se puso de pie la bibliotecaria y llevó a la usuaria a los anaqueles y camino.
 Cuando se despidió no la volteo a ver.
 El usuario fue informado posteriormente de la grabación.

FORMULARIO DE OBSERVACIÓN

Entrevista de referencia-trabajo de campo

Encuentro: BBFE-05

Biblioteca: **Benjamín Franklin – EMBAJADA DE ESTADOS UNIDOS**

Lugar de la entrevista Mostrador Fecha: 06/09/06

Hora de comienzo: 15:33 hrs. Hora de termino: 15:44 hrs. Duración total: 0'4''

(M) (H) Clave bibliotecario: BBFE -BIB-01 (M) (H) Clave usuario: BBFE -US-05

	saludo	sonrisa	contacto visual	vestuario	distancia física	movimientos de cabeza	postura	expresiones faciales	despedida
Usuario	si no	si no	si no	formal informal casual	lejos cerca	si no	rígida cerrada cómoda encorvada	triste enojado desagrado miedo sorpresa contento serio	si no
Bibliotecario	si no	si no	si no	formal informal casual	lejos cerca	si no	rígida cerrada cómoda encorvada	triste enojado desagrado miedo sorpresa contento serio	si no
Interrupciones	si no		Teléfono en tres ocasiones			chat	visita	otro:	

Elementos no verbales del evento comunicativo

El usuario saludo con la mano al bibliotecario
 El usuario anotaba mientras hablaba el bibliotecario
 El usuario estaba de pie y el bibliotecario también.
 El usuario fue a buscar el libro y regresó y miro en algunas ocasiones a la grabadora mientras hablaba.
 El usuario al parece es amigo del bibliotecario
 El bibliotecario miró el monitor buscando información
 El usuario mientras tanto miraba los libros
 Su compañera del bibliotecario había salido a comer.

FORMULARIO DE OBSERVACIÓN
 Entrevista de referencia-trabajo de campo

Encuentro: BCDU-01

Biblioteca: **Biblioteca Central de la UNAM**

Lugar de la entrevista Frente a la computadora Fecha: 18 /09/2006

Hora de comienzo: 12:10 hrs. Hora de termino: 12:12 hrs. Duración total: 1' 3''

(M) (H) Clave bibliotecario: BCDU-BIB- 01 (M) (H) Clave usuario: BCDU-US-01

	saludo	sonrisa	contacto visual	vestuario	distancia física	movimientos de cabeza	postura	expresiones faciales	despedida
Usuario	si no	si no	si no	formal informal casual	lejos cerca	si no	rígida cerrada cómoda encorvada	triste enojado desagrado miedo sorpresa contento	si no
Bibliotecario	si no	si no	si no	formal informal casual	lejos cerca	si no	rígida cerrada cómoda encorvada	triste enojado desagrado miedo sorpresa contento serio	si no
Interrupciones	si no		teléfono	chat	visita	otro:			

Elementos no verbales del evento comunicativo

Eran dos usuarios una mujer y un hombre, pero el hombre no hablaba, solo miraba.
 El bibliotecario se movió de su lugar para atenderlos.
 El bibliotecario estaba de pie y los usuarios sentados.
 El bibliotecario se apoyaba en sus manos para reforzar lo que les explicaba.

FORMULARIO DE OBSERVACIÓN
 Entrevista de referencia-trabajo de campo

Encuentro: BCDU-02

Biblioteca: **Biblioteca Central de la UNAM**

Lugar de la entrevista Frente a la computadora Fecha: 18 /09/2006

Hora de comienzo: 12:40 hrs. Hora de termino: 12:52 hrs. Duración total: 11'07''

(M) (H) Clave bibliotecario: BCDU-BIB- 01 (M) (H) Clave usuario: BCDU-US-02

1:54''

	saludo	sonrisa	contacto visual	vestuario	distancia física	movimientos de cabeza	postura	expresiones faciales	despedida
Usuario	si no	si no	si no	formal informal casual	lejos cerca	si no	rígida cerrada cómoda encorvada	triste enojado desagrado miedo sorpresa contento serio	si no
Bibliotecario	si no	si no	si no	formal informal casual	lejos cerca	si no	rígida cerrada cómoda encorvada	triste enojado desagrado miedo sorpresa contento serio	si no

Interrupciones	si no	teléfono	chat	visita	otro:
----------------	--------------	----------	------	--------	-------

Elementos no verbales del evento comunicativo

Eran dos usuarios, una mujer y un hombre.
 El bibliotecario se sentó frente al monitor
 El bibliotecario miró más tiempo el monitor que a los usuarios.
 La chica apuntaba la información en un papel y su acompañante solo lo miraba.
 El bibliotecario recurrió a google.
 Los dos usuarios platicaban sobre lo que encontraba en los catálogos.
 El bibliotecario movía sus brazos.

FORMULARIO DE OBSERVACIÓN

Entrevista de referencia-trabajo de campo

Encuentro: BCDU-03

Biblioteca: **Biblioteca Central de la UNAM**

Lugar de la entrevista Frente a la computadora Fecha: 18 /09/2006

Hora de comienzo: 14:00 hrs. Hora de termino: 14:03 hrs. Duración total: 2' 40''

(M) (H) Clave bibliotecario: BCDU-BIB- 01 (M) (H) Clave usuario: BCDU-US-03

	saludo	sonrisa	contacto visual	vestuario	distancia física	movimientos de cabeza	postura	expresiones faciales	despedida
Usuario	si no	si no	si no	formal informal casual	lejos cerca	si no	rígida cerrada cómoda encorvada	triste enojado desagrado miedo sorpresa contento duda	si no
Bibliotecario	si no	si no	si no	formal informal casual	lejos cerca	si no	rígida cerrada cómoda encorvada	triste enojado desagrado miedo sorpresa contento serio	si no
Interrupciones	si no	teléfono	chat	visita	otro:				

Elementos no verbales del evento comunicativo

El encargado del modulo llamó al bibliotecario para que ayudara a los usuarios.
 Eran dos usuarios hombres ambos se sentaron frente al monitor.
 El bibliotecario mientras hablaba movía sus brazos para reforzar lo que decía
 Uno de los usuarios se partió y después regresó.

FORMULARIO DE OBSERVACIÓN

Entrevista de referencia-trabajo de campo

Encuentro: BCDU-06

Biblioteca: **Biblioteca Central de la UNAM**

Lugar de la entrevista Frente a la computadora Fecha: 18 /09/2006

Hora de comienzo: 14:05 hrs. Hora de termino: 14:08 hrs. Duración total: 2' 33''

(M) (H) Clave bibliotecario: BCDU-BIB- 02 (M) (H) Clave usuario: BCDU-US-06

	saludo	sonrisa	contacto visual	vestuario	distancia física	movimientos de cabeza	postura	expresiones faciales	despedida
Usuario	si no	si no	si no	formal informal casual	lejos cerca	si no	rígida cerrada cómoda encorvada	triste enojado desagrado miedo sorpresa contento serio	si no
Bibliotecario	si no	si no	si no	formal informal casual	lejos cerca	si no	rígida cerrada cómoda encorvada	triste enojado desagrado miedo sorpresa contento serio	si no
Interrupciones	si no		teléfono	chat	visita	otro:			

Elementos no verbales del evento comunicativo

Se cambiaron de computadora y ambos tomaron asiento
 El bibliotecario hizo la búsqueda.
 Durante todo el encuentro permanecieron sentados.

FORMULARIO DE OBSERVACIÓN
 Entrevista de referencia-trabajo de campo

Encuentro: BETV-01

Biblioteca: **Ernesto de la Torre Villar – INSTITUTO MORA**

Lugar de la entrevista Mostrador de circulación Fecha: 12/09/2006

Hora de comienzo: 11: 50 hrs. Hora de termino: 11:52 hrs. Duración total: 43''

(M) (H) Clave bibliotecario: BETV-BIB-01 (M) (H) Clave usuario: BETV-US-01

	saludo	sonrisa	contacto visual	vestuario	distancia física	movimientos de cabeza	postura	expresiones faciales	despedida
Usuario	si no	si no	si no	formal informal casual	lejos cerca	si no	rígida cerrada cómoda encorvada	triste enojado desagrado miedo sorpresa contento	si no
Bibliotecario	si no	si no	si no	formal informal casual	lejos cerca	si no	rígida cerrada cómoda encorvada	triste enojado desagrado miedo sorpresa contento	si no
Interrupciones	si no		teléfono	chat	visita	otro:			

Elementos no verbales del evento comunicativo

El bibliotecario estaba detrás del mostrador de pie cuando la usuaria llegó.
 La usuaria también estaba de pie.
 Los movimientos de las manos reforzaban a ambos.

FORMULARIO DE OBSERVACIÓN
 Entrevista de referencia-trabajo de campo

Encuentro: BETV-03

Biblioteca: **Ernesto de la Torre Villar – INSTITUTO MORA**

Lugar de la entrevista Mostrador de circulación Fecha: 12/09/2006

Hora de comienzo: 12:20 hrs. Hora de termino: 12:22 hrs. Duración total: 41''

(M) **(H)** Clave bibliotecario: BETV-BIB-02 **(M)** **(H)** Clave usuario: BETV-US-03

	saludo	sonrisa	contacto visual	vestuario	distancia física	movimientos de cabeza	postura	expresiones faciales	despedida
Usuario	si no	si no	si no	formal informal casual	lejos cerca	si no	rígida cerrada cómoda encorvada	triste enojado desagrado miedo sorpresa contento serio	si no
Bibliotecario	si no	si no	si no	formal informal casual	lejos cerca	si no	rígida cerrada cómoda encorvada	triste enojado desagrado miedo sorpresa contento serio	si no
Interrupciones	si no		teléfono	chat	visita	otro:			

Elementos no verbales del evento comunicativo

El bibliotecario estaba sentado.
 El usuario estaba de pie frente al mostrador
 La señora no sabía y tenía un aspecto de ansiedad.
 La señora después regresó pero no con el bibliotecario.

FORMULARIO DE OBSERVACIÓN
 Entrevista de referencia-trabajo de campo

Encuentro: BETV-05

Biblioteca: **Ernesto de la Torre Villar – INSTITUTO MORA**

Lugar de la entrevista Mostrador de circulación Fecha: 12/09/2006

Hora de comienzo: 14:25 hrs. Hora de termino: 14:26 hrs. Duración total: 39''

(M) (H) Clave bibliotecario: BETV-BIB-01 (M) (H) Clave usuario: BETV-US-05

	saludo	sonrisa	contacto visual	vestuario	distancia física	movimientos de cabeza	postura	expresiones faciales	despedida
Usuario	si no	si no	si no	formal informal casual	lejos cerca	si no	rígida cerrada cómoda encorvada	triste enojado desagrado miedo sorpresa contento serio	si no
Bibliotecario	si no	si no	si no	formal informal casual	lejos cerca	si no	rígida cerrada cómoda encorvada	triste enojado desagrado miedo sorpresa contento serio	si no
Interrupciones	si no		teléfono	chat	visita	otro:			

Elementos no verbales del evento comunicativo

El usuario se alejo a tomar una papeleta.
 Ambos estaban de pie.
 El usuario miraba atentamente al bibliotecario mientras hablaba.

FORMULARIO DE OBSERVACIÓN
 Entrevista de referencia-trabajo de campo

Encuentro: BETV-06

Biblioteca: **Ernesto de la Torre Villar – INSTITUTO MORA**

Lugar de la entrevista Mostrador de circulación Fecha: 12/09/2006

Hora de comienzo: 17:30 hrs. Hora de termino: 17:32 hrs. Duración total: 55''

(M) **(H)** Clave bibliotecario: BETV-BIB-03 **(M)** **(H)** Clave usuario: BETV-US-06

	saludo	sonrisa	contacto visual	vestuario	distancia física	movimientos de cabeza	postura	expresiones faciales	despedida
Usuario	si no	si no	si no	formal informal casual	lejos cerca	si no	rígida cerrada cómoda encorvada	triste enojado desagrado miedo sorpresa contento serio	si no
Bibliotecario	si no	si no	si no	formal informal casual	lejos cerca	si no	rígida cerrada cómoda encorvada	triste enojado desagrado miedo sorpresa contento serio	si no
Interrupciones	si no		teléfono	chat	visita	otro:			

Elementos no verbales del evento comunicativo

El usuario se recargaba en el mostrador
 La bibliotecaria estaba de pie y se alejaba un poco.
 El usuario tomó el libro para hojearlo mientras hablaba.

FORMULARIO DE OBSERVACIÓN

Entrevista de referencia-trabajo de campo

Encuentro: BFXC-01

Biblioteca: **Francisco Xavier Clavigero de la Universidad IBERO**

Lugar de la entrevista Mostrador Fecha: 24/08/06

Hora de comienzo: 12:19 hrs. Hora de termino: 12:24 hrs. Duración total: 5' 26''

(M) **(H)** Clave bibliotecario: BFXC-BIB-01 **(M)** **(H)** Clave usuario: BFXC-US-01

	saludo	sonrisa	contacto visual	vestuario	distancia física	movimientos de cabeza	postura	expresiones faciales	despedida
Usuario	si no	si no	si no	formal informal casual	lejos cerca	si no	rígida cerrada cómoda encorvada	triste enojado desagrado miedo sorpresa contento	si no
Bibliotecario	si no	si no	si no	formal informal casual	lejos cerca	si no	rígida cerrada cómoda encorvada	triste enojado desagrado miedo sorpresa contento	si no
Interrupciones	si no		teléfono	chat	visita	otro: El bibliotecario abrió la puerta			

Elementos no verbales del evento comunicativo

El bibliotecario hacía movimientos con las manos para reforzar lo que hablaba.
 El bibliotecario se encontraba sentado frente a la computadora del otro lado del mostrador.
 La usuaria estaba de pie frente al bibliotecario.
 Ambos miraban el monitor y se miraban a los ojos.
 Se movieron del mostrador al área de computadoras.

FORMULARIO DE OBSERVACIÓN
 Entrevista de referencia-trabajo de campo

Encuentro: BFXC-02

Biblioteca: **Francisco Xavier Clavigero de la Universidad IBERO**

Lugar de la entrevista Cubículo del bibliotecario Fecha: 24/08/26

Hora de comienzo: 12:35 hrs. Hora de termino: 12:48 hrs. Duración total: 12' 11''

(M) **(H)** Clave bibliotecario: BFXC-BIB-02 **(M)** **(H)** Clave usuario: BFXC-US-02

	saludo	sonrisa	contacto visual	vestuario	distancia física	movimientos de cabeza	postura	expresiones faciales	despedida
Usuario	si no	si no	si no	formal informal casual	lejos cerca	si no	rígida cerrada cómoda encorvada	triste enojado desagrado miedo sorpresa contento	si no
Bibliotecario	si no	si no	si no	formal informal casual	lejos cerca	si no	rígida cerrada cómoda encorvada	triste enojado desagrado miedo sorpresa contento	si no
Interrupciones	si no		teléfono	chat	visita	otro:			

Elementos no verbales del evento comunicativo

Debido a que el encuentro se llevo a cabo dentro del cubículo la observación se dificultó porque hay un muro de por medio. Sin embargo, se pudo observar algo a través de la entrada del cubículo que no tiene puerta.

La bibliotecaria estaba sentada y no se puso de pie cuando llegó el usuario.

Sonó el teléfono pero la bibliotecaria no contestó

Llegaron algunas personas hablando en voz alta lo cual causó un poco de ruido al momento del encuentro.

La bibliotecaria se puso de pie para despedir a la usuaria y la acompañó a la salida.

FORMULARIO DE OBSERVACIÓN

Entrevista de referencia-trabajo de campo

Encuentro: BFXC-03

Biblioteca: **Francisco Xavier Clavigero de la Universidad IBERO**

Lugar de la entrevista Mostrador Fecha: 24/08/26

Hora de comienzo: 13:10 hrs. Hora de termino: 13:18 hrs. Duración total: 08' 10''

(M) **(H)** Clave bibliotecario: BFXC-BIB-02 **(M)** **(H)** Clave usuario: BFXC-US-03

	saludo	sonrisa	contacto visual	vestuario	distancia física	movimientos de cabeza	postura	expresiones faciales	despedida
Usuario	si no	si no	si no	formal informal casual	lejos cerca	si no	rígida cerrada cómoda encorvada	triste enojado desagrado miedo sorpresa contento	si no
Bibliotecario	si no	si no	si no	formal informal casual	lejos cerca	si no	rígida cerrada cómoda encorvada	triste enojado desagrado miedo sorpresa contento	si no
Interrupciones	si no		teléfono	chat	visita	otro: otro bibliotecario necesitaba la computadora			

Elementos no verbales del evento comunicativo

Toda la búsqueda se dió frente a la computadora.
 La bibliotecaria se notaba nerviosa.
 La bibliotecaria y las usuarias estaban de pie

FORMULARIO DE OBSERVACIÓN

Entrevista de referencia-trabajo de campo

Encuentro: BFXC-04

Biblioteca: **Francisco Xavier Clavigero de la Universidad IBERO**

Lugar de la entrevista Mostrador Fecha: 24/08/26

Hora de comienzo: 13:19 hrs. Hora de termino: 13:29 hrs. Duración total: 10' 08 ''

(M) (H) Clave bibliotecario: BFXC-BIB-03 (M) (H) Clave usuario: BFXC-US-03

	saludo	sonrisa	contacto visual	vestuario	distancia física	movimientos de cabeza	postura	expresiones faciales	despedida
Usuario	si no	si no	si no	formal informal casual	lejos cerca	si no	rígida cerrada cómoda encorvada	triste enojado desagrado miedo sorpresa contento	si no
Bibliotecario	si no	si no	si no	formal informal casual	lejos cerca	si no	rígida cerrada cómoda encorvada	triste enojado desagrado miedo sorpresa contento	si no
Interrupciones	si no		teléfono	chat	visita	otro: otro bibliotecario necesitaba la computadora y se cambian de			

		lugar
--	--	-------

Elementos no verbales del evento comunicativo

Es la segunda bibliotecaria en hablar con las usuarias.
 Al llegar se sienta del otro lado del mostrador frente a la computadora pero otro bibliotecario esperaba usar la computadora lo que ocasiona que se muevan de lugar.
 Las usuarias siguen a la bibliotecaria a la zona donde se encuentran las computadoras, van detrás de ella.
 Tanto usuarias como bibliotecaria se encuentran de pie frente a las computadoras.

FORMULARIO DE OBSERVACIÓN

Entrevista de referencia-trabajo de campo

Encuentro: BCIRIA-01

Biblioteca: **Centro Interactivo de Recursos de Información y Aprendizaje (CIRIA) –UDLA PUEBLA**

Lugar de la entrevista Mostrador Fecha: 14/09/06

Hora de comienzo: 10:05 hrs. Hora de termino: 10:18 hrs. Duración total: 12' 48''

(M) **(H)** Clave bibliotecario: BCIRIA-BIB- 01 **(M)** **(H)** Clave usuario: BCIRIA-US-01

	saludo	sonrisa	contacto visual	vestuario	distancia física	movimientos de cabeza	postura	expresiones faciales	despedida
Usuario	si no	si no	si no	formal informal casual	lejos cerca	si no	rígida cerrada cómoda encorvada	triste enojado desagrado miedo sorpresa contento serio	si no
Bibliotecario	si no	si no	si no	formal informal casual	lejos cerca	si no	rígida cerrada cómoda encorvada	triste enojado desagrado miedo sorpresa contento serio	si no

Interrupciones	si no	teléfono chat visita	otro: llegaron tres usuarios a preguntar.
		En tres ocasiones	

Elementos no verbales del evento comunicativo

La usuaria estaba de pie.
 El bibliotecario estaba sentado.
 El bibliotecario anotaba mientras la usuario también anotaba.
 La usuaria tomo el teclado para buscar.
 El bibliotecario se puso de pie y se quito la chamarra, luego se volvió a sentar, tenía un poco de catarro.
 El bibliotecario volteaba la pantalla para mostrarle a la usuaria.
 La usuaria miraba la pantalla
 Conforme fue avanzando la entrevista la relación cambió y se volvió más cercana.

FORMULARIO DE OBSERVACIÓN

Entrevista de referencia-trabajo de campo

Encuentro: BCIRIA-03

Biblioteca: **Centro Interactivo de Recursos de Información y Aprendizaje (CIRIA) –UDLA PUEBLA**

Lugar de la entrevista Mostrador Fecha: 14/09/06

Hora de comienzo: 10:50 hrs. Hora de termino: 11:03 hrs. Duración total: 11' 57''

(M) (H) Clave bibliotecario: BCIRIA-BIB- 01 (M) (H) Clave usuario: BCIRIA-US-03

	saludo	sonrisa	contacto visual	vestuario	distancia física	movimientos de cabeza	postura	expresiones faciales	despedida
Usuario	si no	si no	si no	formal informal casual	lejos cerca	si no	rígida cerrada cómoda encorvada	triste enojado desagrado miedo sorpresa contento duda	si no
Bibliotecario	si no	si no	si no	formal informal casual	lejos cerca	si no	rígida cerrada cómoda encorvada	triste enojado desagrado miedo sorpresa contento	si no

								serio	
Interrupciones	si	no	teléfono	chat	visita	otro:			

Elementos no verbales del evento comunicativo

El usuario llegó mientras hacía la entrevista al bibliotecario al bibliotecario

El usuario se movía mientras hablaba

El usuario hablaba muy bajo

El usuario miraba al bibliotecario

El usuario se fue a una computadora. El bibliotecario seguía buscando en la red

El usuario llega con un amigo y platica con el

El usuario después de teclear un rato en la computadora regresó al mostrador y estaba de pie

Traía gorra y al final del encuentro se sentó.

El usuario se encontraba inquieto

Recibió una llamada en su celular se alejó y el tono de voz era distinto.

FORMULARIO DE OBSERVACIÓN

Entrevista de referencia-trabajo de campo

Encuentro: BCIRIA-05

Biblioteca: **Centro Interactivo de Recursos de Información y Aprendizaje (CIRIA) –UDLA PUEBLA**

Lugar de la entrevista Mostrador Fecha: 14/09/06

Hora de comienzo: 11:45 hrs. Hora de termino: 11:48 hrs. Duración total: 2' 10''

(M) (H) Clave bibliotecario: BCIRIA-BIB- 01 (M) (H) Clave usuario: BCIRIA-US-05

	saludo	sonrisa	contacto visual	vestuario	distancia física	movimientos de cabeza	postura	expresiones faciales	despedida
Usuario	si no	si no	si no	formal informal casual	lejos cerca	si no	rígida cerrada cómoda encorvada	triste enojado desagrad o miedo sorpresa contento	si no
Bibliotecario	si no	si no	si no	formal informal casual	lejos cerca	si no	rígida cerrada cómoda encorvada	triste enojado desagrad o miedo sorpresa	si no

								contenido serio	
Interrupciones	si	no	teléfono veces	chat	visita	otro: una alumna llegó al mostrador 2			

Elementos no verbales del evento comunicativo

La usuaria estaba de pie.
El bibliotecario estaba sentado

FORMULARIO DE OBSERVACIÓN

Entrevista de referencia-trabajo de campo

Encuentro: BCIRIA-08

Biblioteca: **Centro Interactivo de Recursos de Información y Aprendizaje (CIRIA) –UDLA PUEBLA**

Lugar de la entrevista Mostrador Fecha: 14/09/06

Hora de comienzo: 13:20 hrs. Hora de término: 13:22 hrs. Duración total: 2' 11''

(M) (H) Clave bibliotecario: BCIRIA-BIB-02 (M) (H) Clave usuario: BCIRIA-US-08

	saludo	sonrisa	contacto visual	vestuario	distancia física	movimientos de cabeza	postura	expresiones faciales	despedida
Usuario	si no	si no	si no	formal informal casual	lejos cerca	si no	rígida cerrada cómoda encorvada	triste enojado desagrado miedo sorpresa contento	si no
Bibliotecario	si no	si no	si no	formal informal casual	lejos cerca	si no	rígida cerrada cómoda encorvada	triste enojado desagrado miedo sorpresa contento serio	si no

Interrupciones	si	no	teléfono	chat	visita	otro: la usuaria recibió una llamada
----------------	----	----	----------	------	--------	--------------------------------------

Elementos no verbales del evento comunicativo

Se sentó y comenzó a hablar
El bibliotecario se puso de pie y luego regreso
Ambos estaban de pie frente a frente.

FICHA-GUÍA PARA USUARIO
Entrevista de referencia-trabajo de campo

Biblioteca: **Benjamín Franklin – EMBAJADA DE ESTADOS UNIDOS**



Fecha de nacimiento: 16/03/1984 Ocupación: Estudiante

Escolaridad: 7º semestre Licenciatura en Enseñanza de Inglés

Frecuencia con que asiste a solicitar un servicio de referencia: Es la segunda vez

Tiempo de estudiar, visitar o trabajar en la institución: Tres veces al año

Preguntas de entrevista

¿Qué lo motivó a solicitar la ayuda del bibliotecario?

“Aaamm porque, bueno es que, por lo general aquí mmmm no tienen muchos libros así de inglés por ejemplo de gramática y cosas así entonces cuando busco no los encuentro entonces en lugar de perder el tiempo buscándolos y sé que no los voy a encontrar mejor pregunto si los tienen directamente”

¿Tuvo algún problema para comunicar su pregunta al bibliotecario? no sí

¿Por qué? **“Porque sabía lo que iba a preguntar”**

¿Está satisfecho con el servicio que le ofrecieron? no sí

¿Por qué? **“Porque a veces son muy esteee, muuyy ¿cómo se dice? (3’’) ¿muy arrogantes? Por ejemplo el de la entrada y a veces aquí bueno, presumen ser una biblioteca que tiene muchas cosas pero en realidad no, les hace falta bastante material.**

¿Regresaría con el mismo bibliotecario? no sí

¿Por qué? **“Bueno, porque la señorita fue amable. La primera vez que pregunté como que no supieron decir bien. Está vez como que fue más específico.**

Clave del usuario

BBFE-US- 01

FICHA-GUÍA PARA USUARIO

Entrevista de referencia-trabajo de campo

Biblioteca: **Benjamín Franklin – EMBAJADA DE ESTADOS UNIDOS**

M

H

Fecha de nacimiento: 08/09/1985 Ocupación: Estudiante

Escolaridad: 6° semestre de preparatoria

Frecuencia con que asiste a solicitar un servicio de referencia: casi siempre

Tiempo de estudiar, visitar o trabajar en la institución: primera vez que la visita

Preguntas de entrevista

¿Qué lo motivo a solicitar la ayuda del bibliotecario? **“Bueno es que ya había buscado bueno en los libros orita y este, no encontré nada, entonces este preferí preguntarle a seguir buscando por mí misma y tardarme las horas, es más fácil preguntarle”**

¿Tuvo algún problema para comunicar su pregunta al bibliotecario? no sí

¿Por qué? **“Me entendió fácilmente”**



¿Está satisfecho con el servicio que le ofrecieron? no sí

¿Por qué? **“Bueno, me ayudaron a buscar la biografía de este, de los personajes que necesito y me dio información para encontrar otros títulos”**

¿Regresaría con el mismo bibliotecario? no sí

¿Por qué? **“Porque fue muy amable su trato”**

Clave del usuario

BBFE-US- 03

FICHA-GUÍA PARA USUARIO

Entrevista de referencia-trabajo de campo

Biblioteca: **Benjamín Franklin – EMBAJADA DE ESTADOS UNIDOS**

M H

Fecha de nacimiento: 05/10/1983 Ocupación: Estudiante

Escolaridad: 6° semestre de preparatoria

Frecuencia con que asiste a solicitar un servicio de referencia: Casi siempre

Tiempo de estudiar, visitar o trabajar en la institución: Primera vez

Preguntas de entrevista

¿Qué lo motivó a solicitar la ayuda del bibliotecario? **“Porque intenté buscar en los libros pero no encontré nada, yo pensaba que era de biología lo que buscaba pero cuando le pregunté a la bibliotecaria de que, bueno qué libros podría sacar y ella me dijo que serían de anatomía, entonces bueno”**

¿Tuvo algún problema para comunicar su pregunta al bibliotecario? no sí

¿Por qué? “Porque no sabía cómo decirle, este a pesar de que tengo la información que, ora si que en mi cuaderno pero no sabía cómo decirle exactamente qué era lo que quería y también ella como que casi no me entendía por lo mismo”

¿Está satisfecho con el servicio que le ofrecieron? no sí

¿Por qué? “Porque incluso hay veces que uno también se acerca a preguntar para informarse bien en qué lugar sería el adecuado pero hay veces que uno no se acerca por igual y que le den un rechazo o algo así”

¿Regresaría con el mismo bibliotecario? no sí

¿Por qué? “Pues si, bueno si me atendió y de alguna manera no nada más me dio una fuente sino me dio varias y si, si me comenó que si no me servía está podía venir ir vez y me ayudaba”

Clave del usuario

BBFE-US- 04

FICHA-GUÍA PARA USUARIO

Entrevista de referencia-trabajo de campo

Biblioteca: Benjamín Franklin – EMBAJADA DE ESTADOS UNIDOS

M

H

Fecha de nacimiento: 09/08/1969 Ocupación: Estudia y trabaja

Ocupación: Licenciatura en Relaciones Internacionales

Frecuencia con que asiste a solicitar un servicio de referencia: Siempre

Tiempo de estudiar, visitar o trabajar en la institución: Ocho años

Preguntas de entrevista

¿Qué lo motivo a solicitar la ayuda del bibliotecario? “De entrada son las personas que saben, entonces uno pierde más tiempo buscando en las bases de datos que no conoce y pues muchas veces ellos conocen prácticamente lo que tienen, es mucho más rápido llegar y oye Felipe dónde está esto, ese es el punto. Entonces es prontitud, básicamente”

¿Tuvo algún problema para comunicar su pregunta al bibliotecario? no sí

¿Por qué? “Pues es que uno viene a las bibliotecas, o las personas deberían venir a las bibliotecas con la idea clara de lo que necesitan entonces no debe de tener problemas para ubicar el material que necesita uno ¿no?”

¿Está satisfecho con el servicio que le ofrecieron? no sí

¿Por qué? “Creo que es una de las mejores bibliotecas y básicamente porque el personal que tiene son bibliotecarios el resto de las bibliotecas tienen personas que los ponen ahí y pues de cierta forma tienen que aprender, ellos son expertos en la materia entonces no hay comparación”

¿Regresaría con el mismo bibliotecario? no sí

¿Por qué? “Siempre y de hecho con todos o sea, a todos les pido a veces, no solamente con Felipe, bueno es con él con quién más confianza tenemos.”

Clave del usuario

BBFE-US-05

FICHA-GUÍA PARA USUARIO

Entrevista de referencia-trabajo de campo

Biblioteca: **Biblioteca Central de la UNAM**

M H

Fecha de nacimiento: 07/09/1985 Ocupación: Estudiante

Escolaridad: Tercer semestre de la Licenciatura en Lengua y literatura hispánicas

Frecuencia con que asiste a solicitar un servicio de referencia: Dos veces por semana

Tiempo de estudiar, visitar o trabajar en la institución: Un año y medio

Preguntas de entrevista

¿Qué lo motivo a solicitar la ayuda del bibliotecario?

“Bueno es que es una base de datos, generalmente cuando llego, me pregunta y me ayudan a ingresar y todo, pues lo normal siempre me dicen cómo hacerlo y todo”

¿Tuvo algún problema para comunicar su pregunta al bibliotecario? no sí

¿Por qué? “Bueno lo que pasa es que ya lo había, ya lo había este consultado entonces este por esa parte, ya, no hubo muchas preguntas y aparte la información que nos dio estuvo bien”

¿Está satisfecho con el servicio que le ofrecieron? (no) (sí)

¿Por qué? “Fue amable y nos dio lo que necesitábamos”

¿Regresaría con el mismo bibliotecario? (no) (sí)

¿Por qué? “Por lo mismo”

Clave del usuario

BCDU-US-01

FICHA-GUÍA PARA USUARIO

Entrevista de referencia-trabajo de campo

Biblioteca: **Biblioteca Central de la UNAM**

(M) (H)

Fecha de nacimiento: 18/06/1980 Ocupación: Estudiante

Escolaridad: Octavo semestre de la Licenciatura en Arquitectura

Frecuencia con que asiste a solicitar un servicio de referencia: Rara vez

Tiempo de estudiar, visitar o trabajar en la institución: Cuatro años

Preguntas de entrevista

¿Qué lo motivo a solicitar la ayuda del bibliotecario?

“Bueno, lo que pasa es que a mi se me hizo muy confuso como, no muy seguido vengo, así como que se me hace muy confuso todo, que ve allá arriba, al piso ocho, que llena esto, no sabía buscarlo porque no te dicen bien cómo hacerlo, ya tuve que investigar, llegar el papelito, luego me dijeron que fuera a la planta de consulta que esta acá abajo y entonces ya le pregunte al chavo que está en el escritorio que es muy amable si me dijo cómo lo hiciera, y como me metiera. Pero por ejemplo allá arriba si es muy confuso ”

¿Tuvo algún problema para comunicar su pregunta al bibliotecario? no sí

¿Por qué? **“Bueno, allá arriba porque le pregunte, oye cómo busco una tesis de doctorado, me dijo pues ahí está la computadora y ahí te dice todo cómo hacerlo y al final no le entiendes y te dice tu búscalo, ahí viene todo cómo buscarlo”**

¿Está satisfecho con el servicio que le ofrecieron? no sí

¿Por qué? **“Aquí sí, allá arriba no Porque aquí me atendieron bien, me dieron la hoja para pedir la tesis, me enseñaron bien, todo, todo, todo”**

¿Regresaría con el mismo bibliotecario? no sí

¿Por qué? **“Por lo mismo te digo que aquí, me explico muy, a manera de que yo le entendiera, bien, bien, bien”**

Clave del usuario

BCDU-US-03

FICHA-GUÍA PARA USUARIO

Entrevista de referencia-trabajo de campo

Biblioteca: **Biblioteca Central de la UNAM**

M

H

Fecha de nacimiento: 28/04/1988 Ocupación: Estudiante

Escolaridad: Primer semestre de la Licenciatura en Historia

Frecuencia con que asiste a solicitar un servicio de referencia: Es la primera vez

Tiempo de estudiar, visitar o trabajar en la institución: Un mes

Preguntas de entrevista

¿Qué lo motivo a solicitar la ayuda del bibliotecario?

“Que no encontraba el libro por ninguna parte”

¿Tuvo algún problema para comunicar su pregunta al bibliotecario? no sí

¿Por qué? **“Porque sabía lo que estaba buscando”**

¿Está satisfecho con el servicio que le ofrecieron? no sí

¿Por qué? **“Pues que si me dio el lugar en donde estaba el libro que estaba buscando, o sea si me dio buena información”**

¿Regresaría con el mismo bibliotecario? no sí

¿Por qué? **“Porque si me pudo ayudar bien, sabe lo que hace pues, conoce los vínculos y todo”**

Clave del usuario

BCDU-US-02

FICHA-GUÍA PARA USUARIO

Entrevista de referencia-trabajo de campo

Biblioteca: **Biblioteca Central de la UNAM**

M

H

Fecha de nacimiento: 22/01/1985 Ocupación: Estudia y trabaja

Escolaridad: Sexto semestre de la Licenciatura en Derecho

Frecuencia con que asiste a solicitar un servicio de referencia: Una vez al semestre

Tiempo de estudiar, visitar o trabajar en la institución: Dos años

Preguntas de entrevista

¿Qué lo motivo a solicitar la ayuda del bibliotecario?

“Lo que pasa es que, este, estoy llevando el curso de elaboración de tesis en la facultad y necesito entregar unas lecturas para la materia, pues es investigación”

¿Tuvo algún problema para comunicar su pregunta al bibliotecario? no sí

¿Por qué? **“Ninguna, no sé posiblemente porque traía estructurado lo que iba a pedir”**

¿Está satisfecho con el servicio que le ofrecieron? no sí

¿Por qué? **“No tengo problema ninguno, por lo menos le entendí y lo estoy sacando adelante posiblemente en un par de horas tenga problemas”**

¿Regresaría con el mismo bibliotecario? no sí

¿Por qué? **“Si no hay ningún problema, digamos que me gusto como me atendió, muy tranquilo, muy pasivo su servicio”**

Clave del usuario

BCDU-US-06

FICHA-GUÍA PARA USUARIO

Entrevista de referencia-trabajo de campo

Biblioteca: **Ernesto de la Torre Villar – INSTITUTO MORA**

M

H

Fecha de nacimiento: 24/03/1981 Ocupación: Estudiante y Asistente de investigación

Escolaridad: Licenciatura en Historia

Frecuencia con que asiste a solicitar un servicio de referencia: 2 o 3 veces por semana

Tiempo de estudiar, visitar o trabajar en la institución: 4 meses

Preguntas de entrevista

¿Qué lo motivo a solicitar la ayuda del bibliotecario?

“La verdad es que no me gusta andar dando vueltas y los bibliotecarios son muy atentos. No pasa como en otras bibliotecas que les preguntas cualquier cosa y te comen con los ojos me evito mejor dar vueltas y les pregunto directamente”

¿Tuvo algún problema para comunicar su pregunta al bibliotecario? no sí

¿Por qué? **“Te digo que el personal aquí por lo menos conmigo son muy atentos son muy accesibles para pedirles cualquier cosa”**

¿Está satisfecho con el servicio que le ofrecieron? no sí

¿Por qué? **“Primero las instalaciones me resultan muy cómodas, el servicio de catálogo es muy práctico y por último la atención del personal es muy buena, además es muy rápida”**

¿Regresaría con el mismo bibliotecario? no sí

¿Por qué? **“De hecho siempre voy con él, primero porque los primeros días que vine era el que me encontraba siempre y ahora es como el que le tengo un poco más de confianza”.**

Clave del usuario

BETV-US-01

FICHA-GUÍA PARA USUARIO

Entrevista de referencia-trabajo de campo

Biblioteca: **Ernesto de la Torre Villar – INSTITUTO MORA**

M H

Fecha de nacimiento: 27/11/1959 Ocupación: Investigadora

Escolaridad : Doctorado

Frecuencia con que asiste a solicitar un servicio de referencia: Dos veces por mes

Tiempo de estudiar, visitar o trabajar en la institución: Primera vez

Preguntas de entrevista

¿Qué lo motivo a solicitar la ayuda del bibliotecario?

“El hecho de que desconozco el funcionamiento de su biblioteca en el caso específico, aunque son similares cada una tiene sus particularidades, entonces no quería infringir las reglas que en un momento dado podrían tomarse mal en la biblioteca, entonces prefiero preguntar”

¿Tuvo algún problema para comunicar su pregunta al bibliotecario? no sí

¿Por qué? “No, un problema mínimo realmente no este, creo que de entrada el no comprendió este cuales eran mis intenciones de apartar los libros que yo quería y volver a consultarlos posteriormente, pero en cuanto comprendió todo me dio todas las facilidades”

¿Está satisfecho con el servicio que le ofrecieron? no sí

¿Por qué? “Absolutamente, fue muy rápido, tienen todo muy sistematizado y eso me gusta, mucho orden, es una atención en la que si tu llegas y entregas los libros que ya localizaste inmediatamente se te asignan y me parece muy importante el sistema de fotocopiado porque tu ya estás de una manera ya muy práctica determinando el número de hojas incluso tu ya estás sacando cuentas de tu porcentaje, yo verifiqué y constaté que la persona a su vez no verificó ”

¿Regresaría con el mismo bibliotecario? no sí

¿Por qué? “Por supuesto que sí, fueron muy gentiles ambos, me tocó uno por la mañana y otro por tarde la y me prestaron todos los auxilios, en algún momento dado que requerí de consultar un Cd, el señor fue y me dijo en esta máquina lo va a poder consultar, incluso ese Cd no tenía número de referencia porque no lo había accesado yo inicialmente y el fue y gentilmente me dijo, entonces cuando tu te sientes apoyado no dudas en volver a confiar en alguien y a volver al sitio en donde te dan un servicio de calidad.”

Clave del usuario

BETV-US-03

FICHA-GUÍA PARA USUARIO

Entrevista de referencia-trabajo de campo

Biblioteca: **Ernesto de la Torre Villar – INSTITUTO MORA**

M

H

Fecha de nacimiento: 10/08/1979 Ocupación: Estudiante

Escolaridad: Tercer semestre de Maestría en Historia

Frecuencia con que asiste a solicitar un servicio de referencia: Todos los días

Tiempo de estudiar, visitar o trabajar en la institución: Un año

Preguntas de entrevista

¿Qué lo motivo a solicitar la ayuda del bibliotecario?

“Bueno, cuando no me queda claro algún, algo que no encuentro en el catálogo por ejemplo, ¿no? ooo colecciones que sé que están en fondos reservados que no aparecen en los catálogos pero que por profesores o que por oídas unos se entera, entonces ya uno va

y pregunta más como bajo la mesa, oye me dijeron que hay tal cosa, ¿no? Porque generalmente el catálogo es muy eficiente y todo se encuentra aquí ”

¿Tuvo algún problema para comunicar su pregunta al bibliotecario? no sí

¿Por qué? “Porque ellos conocen muy bien su, a veces, mas bien ellos nos ayudan a hacer las preguntas porque ellos conocen mejor el, como que intuyen qué es lo que estamos buscando, ven cuál es el problema y lo resuelven, porque ellos son los que saben cómo funciona. Uno más bien viene con cosas específicas, oye, necesito esto, yo no he tenido problemas con eso”

¿Está satisfecho con el servicio que le ofrecieron? no sí

¿Por qué? “Tiene que ver con que la biblioteca está actualizada, yo calculo que más del ochenta por ciento de lo que busco está acá y lo otro siempre se consigue en préstamo interbibliotecario que siempre es muy rápido, de un día para otro. Deben ser dos o tres veces en el año que definitivamente por ninguno de los mecanismos conseguimos, bueno, mi generación lo que buscaba. El ochenta noventa por ciento está aquí y lo otro se consigue rápido y es muy excepcional cuando definitivamente no se consigue”

¿Regresaría con el mismo bibliotecario? no sí

¿Por qué? “Generalmente todos son muy amables y preparados ¿no? .”

Clave del usuario

BETV-US-05

FICHA-GUÍA PARA USUARIO

Entrevista de referencia-trabajo de campo

Biblioteca: **Ernesto de la Torre Villar – INSTITUTO MORA** M H

Fecha de nacimiento: 01/05/1977 Ocupación: Estudiante

Escolaridad: Primer semestre Maestría en Sociología Política

Frecuencia con que asiste a solicitar un servicio de referencia: De vez en cuando

Tiempo de estudiar, visitar o trabajar en la institución: Primera vez

Preguntas de entrevista

¿Qué lo motivo a solicitar la ayuda del bibliotecario?

“Cuando tengo ciertas dudas de la clasificación de la ficha. Cuando no viene especificado, viene el título en español y dice novela escrita en inglés, no tiene como, me da dudas ¿no? Entonces supuestamente es en español y es una novela en inglés”

¿Tuvo algún problema para comunicar su pregunta al bibliotecario? no sí

¿Por qué? **“Siempre tengo problemas para comunicarme. Pienso más rápido de lo que hablo”**

¿Está satisfecho con el servicio que le ofrecieron? no sí

¿Por qué? **“Es gente muy amable”**

¿Regresaría con el mismo bibliotecario? no sí

¿Por qué? **“Por su amabilidad”**

Clave del usuario

BETV-US-06

FICHA-GUÍA PARA USUARIO

Entrevista de referencia-trabajo de campo

Biblioteca: **Francisco Xavier Clavigero de la Universidad IBERO**

M

H

Fecha de nacimiento: 30/09/1955 Ocupación: Trabaja en una empresa

Escolaridad: Maestría en Tecnologías de Información y Administración

Frecuencia con que asiste a solicitar un servicio de referencia: Cada vez que viene

Tiempo de estudiar, visitar o trabajar en la institución: Un par de veces en varios años

Preguntas de entrevista

¿Qué lo motivo a solicitar la ayuda del bibliotecario?

“Estar segura queee, este, primero conocer del autor no estaba segura, no estaba yo segura de que estaba usando bien el sistema”

¿Tuvo algún problema para comunicar su pregunta al bibliotecario? no sí

¿Por qué? **“Pues porque me resolvió mi duda”**

¿Está satisfecho con el servicio que le ofrecieron? no sí

¿Por qué? --

¿Regresaría con el mismo bibliotecario? no sí

¿Por qué? **“Porque fue amable y me resolvió”**

Clave del usuario

BFXC-US- 01

FICHA-GUÍA PARA USUARIO

Entrevista de referencia-trabajo de campo

Biblioteca: **Francisco Xavier Clavigero de la Universidad IBERO**

M

H

Fecha de nacimiento: 01/12/1985 Ocupación: Estudiante

Escolaridad: 5º semestre de Licenciatura en Historia del Arte

Frecuencia con que asiste a solicitar un servicio de referencia: Es la primera vez

Tiempo de estudiar, visitar o trabajar en la institución: Dos años

Preguntas de entrevista

¿Qué lo motivo a solicitar la ayuda del bibliotecario?

“Eeee pues en primera que mi coordinadora me acordó que nos habían ofrecido buscar pero también porque como que no tenía como muy claro cómo empezar mi búsqueda de un tema que siento, bueno pienso que no hay tanta bibliografía, (en)tons principalmente

eso que no tenía como mucha idea de cómo empezar, hacer así como tener lo básico y de ahí que ya tenga lo básico vas encontrando más”

¿Tuvo algún problema para comunicar su pregunta al bibliotecario? no sí

¿Por qué? *“Creo que me agarro muy bien la onda”*

¿Está satisfecho con el servicio que le ofrecieron? no sí

¿Por qué? *“Me dejó exactamente como lo básico y ya me dijo que después venga yo a... ¿cómo se llama?” aaaaa ya paraaaa, digo artículos o cosas como más en específico del tema, pero pues si primero como que necesito como un punto, una base, (en)tons yo creo que está bien, me contestó bastante bien”*

¿Regresaría con el mismo bibliotecario? no sí

¿Por qué? *“Si, sí, sí, de hecho me va a dar más material”*

Clave del usuario

BFXC-US- 02

FICHA-GUÍA PARA USUARIO

Entrevista de referencia-trabajo de campo

Biblioteca: **Francisco Xavier Clavigero de la Universidad IBERO**

M H

Fecha de nacimiento: 11/03/1987 Ocupación: Estudiante

Escolaridad: 1er semestre de la Licenciatura en Psicología

Frecuencia con que asiste a solicitar un servicio de referencia: Segunda vez

Tiempo de estudiar, visitar o trabajar en la institución: Tres semanas

Preguntas de entrevista

¿Qué lo motivo a solicitar la ayuda del bibliotecario?

“No dábamos una, no entendíamos. No encontrábamos el libro que buscábamos”.

¿Tuvo algún problema para comunicar su pregunta al bibliotecario? no sí

¿Por qué? **“Pues porque me resolvió mi duda”.**

¿Está satisfecho con el servicio que le ofrecieron? no sí

¿Por qué? **“Porque fue un trato muy amistoso y como que no nos dio pena llegar y decir las cosas y nos aclaró las cosas como las necesitábamos”**

¿Regresaría con el mismo bibliotecario? no sí

¿Por qué? **“Fue amable y nos aclaró las dudas”.**

Clave del usuario

BFXC-US- 03

FICHA-GUÍA PARA USUARIO

Entrevista de referencia-trabajo de campo

Biblioteca: Centro Interactivo de Recursos de Información y Aprendizaje (CIRIA) –UDLA PUEBLA M H

Fecha de nacimiento: 23/10/1987 Ocupación: Estudiante

Escolaridad: Primer semestre de Licenciatura en Hoteles y Restaurantes

Frecuencia con que asiste a solicitar un servicio de referencia: Casi todos los días

Tiempo de estudiar, visitar o trabajar en la institución: Dos meses

Preguntas de entrevista

¿Qué lo motivo a solicitar la ayuda del bibliotecario? **“Porque como soy de primer semestre pues la verdad no se muy sabía muy bien como funciona, la biblioteca, o cómo prestan el servicio, entonces ellos siempre nos van diciendo cómo manejar”**

¿Tuvo algún problema para comunicar su pregunta al bibliotecario? no sí

¿Por qué? **“No sé, la comunicación se da bien el personal siempre está dispuesto a ayudarnos y todo”**

¿Está satisfecho con el servicio que le ofrecieron? no sí

¿Por qué? **“Por lo mismo, porque son atentos porque nos dan las opciones que tiene la biblioteca para que nosotros podamos elegir lo que nos conviene”**

¿Regresaría con el mismo bibliotecario? no sí

¿Por qué? **“Por la buena atención”**

Clave del usuario

BCIRIA-US- 01

FICHA-GUÍA PARA USUARIO

Entrevista de referencia-trabajo de campo

Biblioteca: Centro Interactivo de Recursos de Información y Aprendizaje (CIRIA) –UDLA PUEBLA M H

Fecha de nacimiento: 27/04/1984 Ocupación: Estudiante

Escolaridad: Noveno semestre de la Licenciatura en Ingeniería Mecánica

Frecuencia con que asiste a solicitar un servicio de referencia: Dos veces por semana

Tiempo de estudiar, visitar o trabajar en la institución: Cuatro años

Preguntas de entrevista

¿Qué lo motivo a solicitar la ayuda del bibliotecario? **“Primero busco en los catálogos y cuando no encuentro si es de ayuda porque si, por ejemplo ahorita me informaron más o menos como encontrar lo que buscaba”**

¿Tuvo algún problema para comunicar su pregunta al bibliotecario? no sí

¿Por qué? **“No sé, siento que la formulé bien, le dije que necesitaba esto y que si me podía ayudar a buscarlo”**

¿Está satisfecho con el servicio que le ofrecieron? no sí

¿Por qué? **“Fue eficiente, bueno, entendieron lo que quería, me ayudaron y me dieron los que necesitaba ”**

¿Regresaría con el mismo bibliotecario? no sí

¿Por qué? **“Porque siempre me atendió amablemente y fue eficiente y lo que necesitaba me lo facilitó”**

Clave del usuario

BCIRIA-US- 03

FICHA-GUÍA PARA USUARIO

Entrevista de referencia-trabajo de campo

Biblioteca: Centro Interactivo de Recursos de Información y Aprendizaje (CIRIA) –UDLA PUEBLA M H

Fecha de nacimiento: 09/08/1980 Ocupación: Estudia y trabajo

Escolaridad: Cuarto cuatrimestre de Derecho

Frecuencia con que asiste a solicitar un servicio de referencia: Casi diario

Tiempo de estudiar, visitar o trabajar en la institución: Seis años

Preguntas de entrevista

¿Qué lo motivo a solicitar la ayuda del bibliotecario? **“A pues porque subo y no encuentro, es decir, no sé cómo están clasificados cada libro, entonces llego con el**

bibliotecario oye necesito tal libro ya el me da la clave de dónde puedo encontrar más rápido el libro”

¿Tuvo algún problema para comunicar su pregunta al bibliotecario? no sí

¿Por qué? “Este, si, al principio. Por lo mismo queee no soy de acá entonces llegaba con el bibliotecario y cómo le pregunto, qué hago, cómo le digo y ya entonces, le pregunte sobre un libro en específico y ya. Fue rápido”

¿Está satisfecho con el servicio que le ofrecieron? no sí

¿Por qué? “Te digo porque eso facilita más, en este caso como yo trabajo entonces tengo que venir pues rápido a la biblioteca por los libros que necesito, me dan la clave, subo, localizo rápido el libro y ya. Muy práctico y muy rápido”

¿Regresaría con el mismo bibliotecario? no sí

¿Por qué? “Siempre he regresado casi con el mismo o diferente pero sí. Pues nunca han sido en ese aspecto pues groseros ni tampoco malos desplantes, entonces si, si regresaría”

Clave del usuario

BCIRIA-US- 05

FICHA-GUÍA PARA USUARIO

Entrevista de referencia-trabajo de campo

Biblioteca: Centro Interactivo de Recursos de Información y Aprendizaje (CIRIA) –UDLA PUEBLA M H

Fecha de nacimiento: 21/05/1983 Ocupación: Estudiante

Escolaridad: Décimo trimestre de la Licenciatura en Innovaciones educativas

Frecuencia con que asiste a solicitar un servicio de referencia: De vez en cuando

Tiempo de estudiar, visitar o trabajar en la institución: Cinco años

Preguntas de entrevista

¿Qué lo motivo a solicitar la ayuda del bibliotecario? “Bueno, pues creo que está ahí para alguna resolver alguna duda con él , ¿no? y porque yo no tengo acceso, no sé cómo buscar la información de repente y tengo dudas y me acerco a ellos para que me digan”

¿Tuvo algún problema para comunicar su pregunta al bibliotecario? no sí

¿Por qué? “Solo le entregué este lo que quería encontrar, o sea, encontrar la referencia que buscaba yo, y entonces le dije ayúdame a buscarla porque no sé dónde está”

¿Está satisfecho con el servicio que le ofrecieron? no sí

¿Por qué? “No sé, o sea, yo creo que porque lo que espero que me digan, pues me lo dicen ¿no?, no lo saben pues me mandan a otro lugar donde si me puedan ayudar”

¿Regresaría con el mismo bibliotecario? no sí

¿Por qué? “Porque se levanto con la información, y me dijo, sabes qué, no tenemos el año y me dijo que podía yo este resolverlo de otra forma pidiéndolo a una chica de allá arriba que también ya llevo tiempo con ella porque luego busco y no lo encuentro y difícil porque yo lo necesito para mi tesis ”

Clave del usuario

BCIRIA-US- 08

Fichas de bibliotecarios

FICHA-GUÍA PARA BIBLIOTECARIO

Entrevista de referencia-trabajo de campo

Biblioteca: **Benjamín Franklin – EMBAJADA DE ESTADOS UNIDOS**



Fecha de nacimiento: 11/01/1975 Escolaridad: Licenciada en Biblioteconomía

Tiempo de experiencia en el área de referencia: 5 años

Tiempo de laborar en la biblioteca: 3 meses

Preguntas de entrevista

¿Tuvo algún entrenamiento para ofrecer el servicio de referencia?

no

sí

→

“Pues básicamente como van surgiendo las necesidades este, mi supervisor, mis compañeros, este, me van, este me van guiando y orientando y todo. También ha habido sesiones cortitas de entrenamiento previo a las necesidades, ¿no?”

¿Utiliza alguna estrategia para conocer la necesidad de información del usuario?

no sí →

“Por ahí hay algunos este, porque también en la biblioteca hay muchos materiales de biblioteconomía en trabajo específicamente de referencia si he sacado algunos cuestionarios y todo que son como la base de la entrevista ¿no?, de referencia”

Para usted, ¿cuál es el objetivo de la entrevista de referencia?

“Primordialmente conocer la necesidad de información de los usuarios ¿no?, porque también vienen con muchas necesidades, o sea, hay usuarios por ejemplo que platican mucho ¿no? entonces como que tienen una necesidad como de entrevistarse con, de hablar con alguien ¿no?, del tema que, que, pues tienen sobre la mesa o que les está llamando la atención entonces son usuarios que a veces tienen necesidades muy sencillas pero la entrevista es larga ¿no?, porque necesitan hablar de eso, necesitan como, conocer el, o sea, más que conocer profundizar en el tema, necesitan como ser escuchados ¿no?, esa es una, una parte de la entrevista, entonces. Para mí, pues conocer sus necesidades y por otra parte también que se sientan atendidos que se les está respondiendo, que se les está escuchando ¿no? y pues son como las dos caras de una misma, de una misma moneda. ”

Clave del bibliotecario

BBFE -BIB- 01

FICHA-GUÍA PARA BIBLIOTECARIO

Entrevista de referencia-trabajo de campo

Biblioteca: **Benjamín Franklin – EMBAJADA DE ESTADOS UNIDOS**

M H

Fecha de nacimiento: 02/17/1959 Escolaridad: Licenciado en Biblioteconomía

Tiempo de experiencia en el área de referencia: 15 años

Tiempo de laborar en la biblioteca: 12 años

Preguntas de entrevista

¿Tuvo algún entrenamiento para ofrecer el servicio de referencia?

no sí →

“Uso de fuentes de información en Estados Unidos, en Gran Bretaña y la escuela”

¿Utiliza alguna estrategia para conocer la necesidad de información del usuario?

no **si** →

“Una serie de preguntas básicas, hasta dónde quiere su información, qué tipo de información y que profunda, dependiendo del usuario ¿no? Dependiendo del tipo de usuario para saber la profundidad de la información. Es una estrategia muy sencilla”

Para usted, ¿cuál es el objetivo de la entrevista de referencia?

“Conocer precisamente su necesidad y la profundidad de su información y el objetivo principal de la entrevista es acercar al usuario lo más posible a la información adecuada, pero no puede ser tan adecuada ¿no?, es más adecuado a lo que el usuario quiere ”

Clave del bibliotecario

BBFE -BIB- 02

FICHA-GUÍA PARA BIBLIOTECARIO

Entrevista de referencia-trabajo de campo

Biblioteca: **Biblioteca Central de la UNAM**

M **H**

Fecha de nacimiento: 11/06/1953 Escolaridad: Licenciatura en Bibliotecología

Tiempo de experiencia en el área de referencia: 20 años

Tiempo de laborar en la biblioteca: 4 años

Preguntas de entrevista

¿Tuvo algún entrenamiento para ofrecer el servicio de referencia?

no **si** →

“Excepto esté, el de referencia en línea. Pero de lo otro si he tenido diferentes cursos, talleres a lo largo de mi vida ¿no?”

¿Utiliza alguna estrategia para conocer la necesidad de información del usuario?

no sí →

“Primero que nada la entrevista y después de la entrevista ya decido yo si es que el no tiene ninguna sugerencia, en qué base, o a qué revista, a qué recurso electrónico o a qué fuente impresa lo remito ¿no?”

Para usted, ¿cuál es el objetivo de la entrevista de referencia?

“Conocer primero y ubicar al usuario sus necesidades y la otra es orientarlo hacia las fuentes especializadas en su tema. Pero se parte del hecho de que muchos usuarios no saben que es exactamente lo que quieren, es muy común eso, estee sacan mucho eso de lo que el maestro les pide literalmente, pero cuando ya habla uno con ellos, se da la entrevista pueden surgir otras fuentes y otras formas de búsqueda. Otras alternativas para solucionar el problema de información”

Clave del bibliotecario

BCDU-BIB- 01

FICHA-GUÍA PARA BIBLIOTECARIO

Entrevista de referencia-trabajo de campo

Biblioteca: **Biblioteca Central de la UNAM**

M H

Fecha de nacimiento: 22/07/1943 Escolaridad: Licenciatura en Bibliotecología

Tiempo de experiencia en el área de referencia: 10 meses

Tiempo de laborar en la biblioteca: 10 meses

Preguntas de entrevista

¿Tuvo algún entrenamiento para ofrecer el servicio de referencia?

no sí → ¿cómo fue?

“Como de dos horas. Si porque este, cuando llegué por ejemplo este, un compañero me explicó qué se hacía y cómo se hacía, pero me lo dijo así como... y muchas cosas yo las he ido aprendiendo sobre la marcha”

¿Utiliza alguna estrategia para conocer la necesidad de información del usuario?

no sí → ¿cuál?

“Pues más que nada el tratar de ubicarlos qué necesita. Alguien que anda buscando sobre esto pero exactamente qué, y además a qué nivel lo necesita algo así de divulgación, científico, pero insisto eso no es que me lo hayan enseñado, lo aprendía así. Y bueno, cuando uno va a la biblioteca las preguntas siempre son las mismas, este libros, revistas, en qué, cómo quiere su información”.

Para usted, ¿cuál es el objetivo de la entrevista de referencia?

“Para ubicar exactamente que es lo que necesita el usuario y poder indicarle donde está todo”

Clave del bibliotecario

BCDU-BIB- 02

FICHA-GUÍA PARA BIBLIOTECARIO

Entrevista de referencia-trabajo de campo

Biblioteca: **Ernesto de la Torre Villar – INSTITUTO MORA**

M H

Fecha de nacimiento: 29/10/1965 Escolaridad: Licenciatura trunca en Biblioteconomía

Tiempo de experiencia en el área de referencia: 20 años

Tiempo de laborar en la biblioteca: 13 años

Preguntas de entrevista

¿Tuvo algún entrenamiento para ofrecer el servicio de referencia?

no sí → ¿cómo fue?

“Hemos tomado cursos, diplomados en diferentes instituciones, por ejemplo en el Instituto Cultural Helénico tomamos un diplomado de un año de Historia de México, en el TFAL que fue en Michoacán tomamos un curso también de bibliotecas aparte de nuestros conocimientos en biblioteconomía hemos tomado cursos en diferentes tópicos y en diferentes instituciones tanto en El Colegio de México, en la Universidad Iberoamericana, la UNAM en el Colegio de Bibliotecología todos esos lugares hemos participado en cursos y conferencias”.

¿Utiliza alguna estrategia para conocer la necesidad de información del usuario?

no sí →

“Bueno, básicamente los usuarios van desarrollando una línea de investigación y en base en eso ya uno determina por dónde va uno a llegar ¿no? Y entonces dice ah! bueno, más o menos lo que quieres es esto, entonces les dices lo que tenemos es esto o esto otro y también en base al catálogo en línea qué tanto material requieren ellos ¿no?, qué es lo que van a utilizar. Pero si, por principio de cuentas vemos la necesidad del usuario en referencia a sus preguntas ”.

Para usted, ¿cuál es el objetivo de la entrevista de referencia?

“Satisfacer básicamente las dudas que tengan de algún tema en especial, que sean dudas muy concretas”

Clave del bibliotecario

BETV-BIB-01

FICHA-GUÍA PARA BIBLIOTECARIO

Entrevista de referencia-trabajo de campo

Biblioteca: **Ernesto de la Torre Villar – INSTITUTO MORA**

M H

Fecha de nacimiento: 30/09/1956 Escolaridad: Quinto semestre de licenciatura en Historia

Tiempo de experiencia en el área de referencia: 6 años

Tiempo de laborar en la biblioteca: 8 años

Preguntas de entrevista

¿Tuvo algún entrenamiento para ofrecer el servicio de referencia?

no sí → ¿cómo fue?

“Un curso, como de quince días, aquí”.

¿Utiliza alguna estrategia para conocer la necesidad de información del usuario?

no sí → ¿cuál?

Para usted, ¿cuál es el objetivo de la entrevista de referencia?

“No sé qué es la entrevista de referencia”

Clave del bibliotecario

BETV-BIB-02

FICHA-GUÍA PARA BIBLIOTECARIO

Entrevista de referencia-trabajo de campo

Biblioteca: **Ernesto de la Torre Villar – INSTITUTO MORA**

M H

Fecha de nacimiento: 25/10/1980 Escolaridad: Licenciatura en Biblioteconomía

Tiempo de experiencia en el área de referencia: 3 años

Tiempo de laborar en la biblioteca: 3 años

Preguntas de entrevista

¿Tuvo algún entrenamiento para ofrecer el servicio de referencia?

no sí → ¿cómo fue?

“Un curso de inducción y me enseñaron a cómo utilizar las bases de datos, cómo ofrecer los servicios”.

¿Utiliza alguna estrategia para conocer la necesidad de información del usuario?

no sí →

“La mayoría de los usuarios que vienen aquí ya tienen bien definido lo que quieren entonces ya nada más es cuestión de buscar el material únicamente. En algunos casos si vienen algunas personas que no tienen idea de que, cuando se presenta eso, le hacemos preguntas de qué es lo que quiere, qué es lo que busca, qué fecha y ya buscamos en el catálogo y ya le vamos haciendo preguntas para definir las búsquedas”.

Para usted, ¿cuál es el objetivo de la entrevista de referencia?

“Saber bien qué es lo que quiere el usuario, determinar, este no sé el tipo de información que busca para cubrir sus necesidades”

Clave del bibliotecario

BETV-BIB-03

FICHA-GUÍA PARA BIBLIOTECARIO

Entrevista de referencia-trabajo de campo

Biblioteca: **Francisco Xavier Clavigero de la Universidad IBERO**

M

H

Fecha de nacimiento: 20/12/1965 Escolaridad: Licenciatura en Filosofía

Tiempo de experiencia en el área de referencia: Un año y medio

Tiempo de laborar en la biblioteca: Tres años

Preguntas de entrevista

¿Tuvo algún entrenamiento para ofrecer el servicio de referencia?

no si → ¿cómo fue?

¿Utiliza alguna estrategia para conocer la necesidad de información del usuario?

no sí → ¿cuál?

“Así es, dialogar con el alumno y es preguntándoles un poco de la carrera que estudian, quién les ha dado clase, para qué materia y si esta información basta, pues con eso ya hacemos su búsqueda, si no bastase entonces empezamos a ver el enfoque de su investigación y ya dependiendo de para dónde va pues ya buscamos las herramientas y buscamos información.”

Para usted, ¿cuál es el objetivo de la entrevista de referencia?

“Nuestro trabajo. Yo creo que el objetivo es facilitar a los usuarios de la biblioteca que son muchísimos, este sus investigaciones por un lado y ayudar o coadyuvar a que sean trabajos más profesionales, o trabajos que vayan más a fondo y no se queden en la superficialidad. Porque así por carrera tenemos clarísimo que alguna carrera que no nombraré, te dicen ¿cuál libro? el que sea, este ¿qué te interesa al respecto? o ¿qué enfoque sobre el tema que estás buscando? ¡ah! ¡da igual! y hay alumnos así como más fijados, entonces en ese sentido si pensamos que se profesionalice un poco, se hace más a fondo una investigación”.

Clave del bibliotecario

BFXC-BIB- 01

FICHA-GUÍA PARA BIBLIOTECARIO

Entrevista de referencia-trabajo de campo

Biblioteca: **Francisco Xavier Clavigero de la Universidad IBERO**

M

H

Fecha de nacimiento: 25/02/1970 Escolaridad: 3er semestre Maestría en Comunicación

Tiempo de experiencia en el área de referencia: Un año y medio de manera intermitente

Tiempo de laborar en la biblioteca: Dos años

Preguntas de entrevista

¿Tuvo algún entrenamiento para ofrecer el servicio de referencia?

no sí → ¿cómo fue?

“El que he tenido aquí, a través de la práctica directa, el ejercicio con los alumnos y lo único extra que he tomado el curso con el maestro Ario Garza Mercado en El Colegio de México que me sirvió para conocer más las obras de consulta. Conocer y evaluar las obras de consulta” “experiencia y los cursos que nos han venido a dar los, la gente que viene a promover las bases de datos”

¿Utiliza alguna estrategia para conocer la necesidad de información del usuario?

no sí → ¿cuál?

“La entrevista”

Para usted, ¿cuál es el objetivo de la entrevista de referencia?

“Conocer a mayor detalle las necesidades de información del usuario y ver si puedo ayudarlos, orientarlos metodológicamente y también eee, acercarlo más a las opciones de búsqueda y recuperación de la información que hay en el catálogo en línea y en las bases de datos básicamente y también de los medios electrónicos ¿por qué no?”.

Clave del bibliotecario

BFXC-BIB- 02

FICHA-GUÍA PARA BIBLIOTECARIO

Entrevista de referencia-trabajo de campo

Biblioteca: **Francisco Xavier Clavigero de la Universidad IBERO**

M

H

Fecha de nacimiento: 24/09/1973 Escolaridad: Licenciatura en Pedagogía

Tiempo de experiencia en el área de referencia: Tres años

Tiempo de laborar en la biblioteca: Cinco años

Preguntas de entrevista

¿Tuvo algún entrenamiento para ofrecer el servicio de referencia?

no sí → ¿cómo fue?

“Fue un curso de inducción que me dio uno de mis compañeros. Me dieron un manual y nada más. Y bueno, constantemente nos dan cursos de actualización de bases de datos y nada más”.

¿Utiliza alguna estrategia para conocer la necesidad de información del usuario?

no sí →

“Pues la entrevista, comienzo a platicar con ellos para establecer que les dejaron investigar, qué tipo de información esta buscando si es bibliográfica, hemerográfica o electrónica y ya después hacemos la búsqueda en el catálogo, propiamente después en las bases de datos, ¿no?”

Para usted, ¿cuál es el objetivo de la entrevista de referencia?

“Determinar exactamente la necesidad del usuario lo que está buscando y dar de una mejor manera el servicio y que corresponda a lo que el está buscando”.

Clave del bibliotecario

BFXC-BIB- 02

FICHA-GUÍA PARA BIBLIOTECARIO

Entrevista de referencia-trabajo de campo

Biblioteca: Centro Interactivo de Recursos de Información y Aprendizaje UDLA-PUEBLA M H

Fecha de nacimiento: 29/11/1971 Escolaridad : Octavo semestre de la Lic. en Arquitectura

Tiempo de experiencia en el área de referencia: 2 años

Tiempo de laborar en la biblioteca: 13 años

Preguntas de entrevista

¿Tuvo algún entrenamiento para ofrecer el servicio de referencia?

no sí →

“Primero entré al área de préstamo interbibliotecario el cual obviamente aunque ya va con referencias, eeh porque ya va con referencias el usuario te enfrentas muchas veces con que no ha buscado dentro de la biblioteca entonces es como parte del entrenamiento. Consultas otras páginas de las otras bibliotecas, consultas este, páginas de dominio publico, utilizas las bases de datos que la biblioteca ofrece entras a catálogos, entonces es como vas viendo este cómo

hacer estrategias de búsqueda. Ese fue el entrenamiento que tuve, ahí estuve como diez años y medio en esa área de préstamo interbibliotecario y posteriormente las necesidades hicieron modificarme y me dieron la posibilidad de trabajar en esta área, a lo mucho tuve medio año fueron cuatro semestres, cuatro meses, perdón, trabajando con otro compañero el cual veía cómo hacía las cosas, me explicaba y yo lo empecé a aplicar, aplicar, aplicar y a partir de este año, empecé ya este a trabajar en esta área. ”

¿Utiliza alguna estrategia para conocer la necesidad de información del usuario?

no sí →

“Bueno, de hecho nos dan cursos a nosotros. En cada fin de semestre, eeh nosotros pedimos un retroalimentación de los proveedores respecto a bases de datos. Por decir, económica, por decir, este, EBSCO, JSTOR es decir, las nuevas novedades que van saliendo que a veces uno con la interacción con los usuarios no nos permite explorar tenemos siempre al final de cada semestre un curso, una retroalimentación de los nuevos recursos que la biblioteca desarrolla. Por decir los recursos digitales, por decir el blook note, este soluciones en línea. Los usuarios ya, antes de que nosotros podamos este mas que nada dárselas a los usuarios, primero pedimos que a nosotros se nos enseñe cómo son las funciones, posiblemente nosotros mismos exploramos y hacemos algunos comentarios ya sea, para mejorar o para en ese caso, quitar los que nosotros consideramos que no son útiles y es como nosotros vamos explorando y haciendo todo este tipo de cosas ”

Para usted, ¿cuál es el objetivo de la entrevista de referencia?

“Mas que nada te ubicas en el aspecto de información. Muchas veces el usuario no siempre sabe, o no sabe enfocar en sí su tema entonces conforme nosotros vamos preguntando para qué lo quiere, si para una investigación, para una tarea. Si es para una investigación entonces sabemos que una investigación va a ser un poquito más ardua que a lo mejor el está esperando ¿no? si es para una tarea es un trabajo sencillo, o sea no te vas a esforzar más para entregarle unos super documentos que al final diga, no pues con ese, quiero lo básico, o se, es por eso que nosotros hacemos la entrevista. Nos va dando la pauta para poderlo ubicar, para poderlo ayudar, incluso a veces les preguntamos de qué carrera son porque el tema puede ser pues el tema a lo mejor puede abarcar varias ramas y nosotros a lo mejor lo primero que decimos es está relacionado con esto ¿no?”

Clave del bibliotecario

BCIRIA-BIB- 01

FICHA-GUÍA PARA BIBLIOTECARIO

Entrevista de referencia-trabajo de campo

Biblioteca: Centro Interactivo de Recursos de Información y Aprendizaje UDLA-PUEBLA M H

Fecha de nacimiento: 01/04/1974 Escolaridad : Licenciatura en administración de empresas

Tiempo de experiencia en el área de referencia: 4 años

Tiempo de laborar en la biblioteca: 13 años

Preguntas de entrevista

¿Tuvo algún entrenamiento para ofrecer el servicio de referencia?

no sí →

¿Utiliza alguna estrategia para conocer la necesidad de información del usuario?

no sí →

“Si la entrevista la plática. Primero necesitamos saber, eeh, si tenemos nociones del tema a investigar entonces no hay necesidad de ahondar en la plática, pero si no como no conozcamos algún concepto podemos platicar o preguntarle al usuario este, que nos defina un poco lo que está buscando y ya en la misma plática van saliendo conceptos aunque no los sepa el estudiante entonces nos pueden ayudar a hacer mejor nuestra estrategia de búsqueda”.

Para usted, ¿cuál es el objetivo de la entrevista de referencia?

“Yo lo tomo como objetivo, hacer ver al estudiante o al usuario que el tiene los medios suficientes para trabajar el solo, lo único que hace el referencista es guiar en qué recursos puede encontrar esa información. De hecho la entrevista es más que nada como para romper el hielo para darle, hacer sentir cómodo al estudiante, al usuario que no nos vean como unas personas diferentes a ellos, para que nos vean más que nada como un amigo. O sea, no pedimos que nos cuenten su vida pero que si sean, nos vean más normales. Que te tengan la confianza para preguntarte lo que ellos quieren”.

Clave del bibliotecario
BCIRIA-BIB- 02

CONVENCIONES DE TRANSCRIPCIÓN¹⁵⁷

:	Turno de palabra
A:	Turno de palabra de un hablante identificado como A
§	Sucesión inmediata, sin pausa apreciable, entre dos emisiones de distintos hablantes
=	Mantenimiento del turno
[Lugar donde se inicia un solapamiento o superposición
]	Final del habla simultánea
-	Reinicios y autointerrupciones sin pausa
/	Pausa corta, inferior al medio segundo
//	Pausa entre medio segundo y un segundo
///	Pausa de un segundo o más
(5'')	Silencio (lapso o intervalo) de 5 segundos; se indica el número de segundos en las pausas de más de un segundo, cuando sea especialmente significativo
↑	Entonación ascendente
↓	Entonación descendente

¹⁵⁷ Propuesta de Beatriz Gallardo Paúls, *Análisis conversacional y pragmática del receptor* (Valencia: Episteme, c1996), p. 54.

→	Entonación mantenida o suspendida
MAYÚSCULAS	Pronunciación marcada o enfática
(())	Fragmento indescifrable
((como))	Transcripción dudosa
(en)tonces	Reconstrucción de una unidad léxica que se ha pronunciado incompleta, cuando pueda perturbar la comprensión
pa'l	Fenómeno de fonética sintáctica entre palabras
°()°	Fragmento pronunciado en un tono de voz más bajo, próximo al susurro
h	Aspiración de “s” implosiva
(RISAS)	Cuando aparecen al margen de los enunciados. Si coinciden con lo dicho, se transcribe el enunciado y en nota al pie se indica “entre risas”
aaaa	Alargamientos vocálicos
nnnn	Alargamientos consonánticos
¿i i?	Preguntas o exclamaciones retóricas (por ejemplo, las interrogaciones exclamativas: preguntas que no preguntan)
¿?	Interrogaciones. También para los apéndices del tipo “¿no?, ¿eh?, ¿sabes?”
¡!	Exclamaciones
<i>Letra cursiva</i>	Estilo directo. Relatos conversacionales
Sangrados a la derecha	Escisiones conversacionales
Número	Se asigna un número a cada intervención

Transcripciones de las grabaciones

Transcripción BBFE-01

1. US01: Buenas tardes ¿tiene obras literarias? ¿een inglés?
2. BIB01: Sí / tenemos una colección de literatura
3. US01: [ajá]
4. BIB01: [Eeeh está toda la parte de atrás / al centro toda la estantería que está pegada a la pared es de literatura / manuales / etcétera / nada más te recomiendo que para hacerlo más específico puedes buscar en el catálogo electrónico / ahí puedes hacer búsquedas por título / por autor y ya depende del / del resultado que te de pues ya vas a los estantes]
5. US01: Tooda esa parte de atrás // gracias
6. BIB01: No hay de qué

Transcripción BBFE-03 (primera parte)

1. BIB01: ¡Hola!
2. US03: ¡Hola! / oye este / una pregunta ¿dónde puedo encontrar libros de cuentos infantiles?
3. BIB01: De cuentos infantilesss
- US03: [Ajá] // o bueno / lo que pasa es que estoy buscando a los hermanos Green y sus cuentos infantiles
4. BIB01: ¿Específicamente esos?
5. US03: Sí
6. BIB01: Mmmmha (5'') ¿en inglés verdad?
7. US03: Sí por favor
8. BIB01: ¿Ya buscaste en el catálogo?
9. US03: Esteee si / pero lo que pasa es que no le hay cómo este / bueno puse las palabras clave
10. BIB01: Ajá
11. US03: Pero no me sale nada/ dice que no encuentra material
12. BIB01: Okey / vamos a ver que hay
13. US03: [Mmmha]
14. BIB01: (3'') yyy ¿qué palabras esteee utilizaste?
15. US03: Aquí están
16. BIB01: (la bibliotecaria buscó información por 2' 10'') ¿Son los que escribieron Rapunsel?

17. US03: Aaah lo que pasa es que también necesito como una lista de todos los queeee hizo / pero en sí nada más quiero la de la “Cenicienta” / “Quiénes eran los hermanos Green” // yyy (se terminó la memoria y se perdió información)

Transcripción BBE-03 (segunda parte)

Se movieron a los anaqueles.

18. BIB01: (1' 22'') “Contemporary authors” pues es todo del siglo veinte ¿no?

19. US03: Si

20. BIB01: (49'') Mmmm (29'') Todas estás cubren (()) del siglo veinte

21. US03: Mmha [veinte]

22. BIB01: (()) y a parte pues la mayoría son (())

23. US03: //¿Mmmeee pondrías proporcionar lo de Walt Disney?

24. BIB01: Haber vamos a ver que tenemos de Walt Disney (1'07'') te voy a imprimir la biografía que me apareció de los hermanos Green

25. US03: [Si]

26. BIB01: [¿Eeeeh?]

Se regresan al mostrador

27. US03: (1'09'') Me decía mi profesor de inglés que las computadoras que hay ahí/ este podríamos / podríamos rastrear este / en otras bibliotecas haber si tienen algo

28. BIB01: Si mira / en las / en las que están hasta atrás son el catálogo de la biblioteca

29. US03: [Mmha]

30. BIB01: Las que están en medio / puedes pedir ahí en circulación / eeh son para acceso a internet entonces tu puedes entrar como un acceso normal a internet

31. US03: Mmha

32. BIB01: [y dar la clave y buscar los sitios de otra biblioteca]

33. US03: [Mha]

34. BIB01: [Ahora / de Walt Disney ¿qué / qué / de de / desde dónde lo quieres abordar? Quieres eeh / su biografíaa quieres como lo que el legado que dejoo / desde el punto de vista artísticoo o quieres los cuentos específicamente

35. US03: Pues quisieraa este / un poco su biografía...

36. BIB01: [Mha]

37. US03: Y los cuentos / bueno en espeeciaal “La Cenicienta” porque es con la que voy a trabajar

38. BIB01: / Okey mira / hay unos libros de referencia sobre Walt Disney

39. US03: [Mha]

40. BIB01: [Estee / mmm/ como/ como todo su trabajo ¿no? // o sea/ el arte que dejó Walt Disney / ¿no?

41. US03: [Mha]

42. BIB01: Eeh / entonces para que puedas visualizar tu los títulos que te interesa // te pido porfa que busques en el catálogo como Walt Disney y veas entonces lo que te aparece en realidad no son/ son pocos títulos

43. US03: [Mmha]

44. BIB01: [si lo buscas en general / si fueran dos cientos pues ya te digo busca la animación de Walt Disney ¿no?

45. US03: [Mmha]

46. BIB01: [las palabras clave / pero en realidad te van a salir pocos titulos / este doce / yyy ahí tu ves entonces qué necesitas esteee con respecto a eso / esteeee yo te sugiero que hay un libro que se llama “The art of Walt Disney” // con Mickey Mouse toon
47. US03: [Mmha]
48. BIB01: (4’) to the magic kingdom ¿no? entonces ahí viene toda la trayectoria de Walt Disney
49. US03: Si
50. BIB01: ¿Sale?
51. US03: Si
52. BIB01: [yyy ahorita vi / eee te puedo conseguir también la biografía (()) te la imprimo también
53. US03: Si
54. BIB01: ¿Sale?
55. US03: Si está bien
56. BIB01: Okey // entonces si quieres
57. US03: [¿ahí voy?]
58. BIB01: Si quieres puedes ir a buscar y a checar los libros que hay
59. US03: [Mmhm]
60. BIB01: [Referencia está de este lado / todo lo que
61. US03: [Mmmha]
62. BIB01: [diga ref]
63. US03: [Mmmha]
64. BIB01: [y la colección está de aquél lado]
- 65/ US03: [A bueno]
66. BIB01: [¿Sale?]
67. US03: Gracias
68. BIB01: Adelante / si

Transcripción BBFE-04

1. US04: ...o sea su función
2. BIB01: La función del sistema endocrino
3. US04: [Ajá]
4. BIB01: [Ajá]
5. US04: Y lo estaba buscando / bueno lo / lo busqué en las computadoras pero no pude
6. BIB01: [Ajá]
7. US04:
[yyyyy me fui a buscarlo en los libros pero no lo encontré / busqué en dos libros y no / no había acerca de eso]
8. BIB01: [¿En qué libros / de qué eran los libros?]
9. US04: El de biología / el de // el de esteee // hay uno de sistemas
10. BIB01: [Ajá]
11. US04: [pero no // no viene nada]
12. BIB01: [¿sistemas qué? / ¿del cuerpo humano?]
13. US04: Ajá/ y también hay uno de esteeee / deeee // de los nervios
14. BIB01: [Mha]
15. US04: [sistema nervioso / pero no viene nada]
16. BIB01: Okey / bueno / porque el sistema endocrino / eh / o sea / en un libro de biología pus se abordan los sistemas biológicos pero no específicamente el cuerpo humano / ¿no?

17. US04: Ajá
18. BIB01: Entonces lo que necesitamos es sería un / una / obraa de anatomía / ¿no? del funcionamiento del cuerpo humano / de medicina ¿no? / entonces mira esteee del lado / de este lado donde están los libros de referencia y consulta
19. US04: Mha
20. BIB01: Hay varias obras de consulta precisamente o sea diccionarios / esteee me parece queee // almanaques / enciclopedias de medicina específicamente
21. US04: Ajá
22. BIB01: [y del cuerpo humano]
23. US04: [Ajá]
24. BIB01: [del funcionamiento del cuerpo humano ¿okey?]
25. US04: Mmmha
26. BIB01: Entonces ¿estás buscando en inglés / verdad?
27. US04: Mha
28. BIB01: Okey // vamos a ver en el catálogo (1'12'') ¿cómo buscaste tu en catálogo?
29. US04: Esteee aquí no lo busqué así por palabra / bueno si en / en
30. BIB01: [en el catálogo]
31. US04: [=en español lo busqué pero]
32. BIB01: //¿En español? De inicio más del ochenta por ciento de nuestras obras están en inglés
33. US04: Ah okey
34. BIB01: =Más del ochenta por ciento están en inglés
36. US04: pero esteee //
37. BIB01: [te pregunto por qué palabras buscaste / porque // pues // es precisamente la / el / la base de datos te va a arrojar los resultados de acuerdo a tus palabras clave
38. US04: [Aaaah]
39. BIB01: [=entonces por ejemplo si buscaste “sistema endocrino” / pues puede que no te dé ningún resultado porqueee es muy / muy / muy específico
40. US04: ¡Aups!
41. BIB01: [=¿No? / y esto también está inserto eeen / junto con los otros sistemas del cuerpo humano está dentro del / por ejemplo / la anatomía ¿no?]
42. US04: Mmha
43. BIB01: =del cuerpo humano (()) en dónde puede estar inserto...
44. US04: Mmha/ oye también aquí podría encontrar algo así este de / de ¿erotismo? O ¿algo así?
45. BIB01: Si claro / mmhm / puedes buscar en el / en el catálogo con las palabras clave por ejemplo esteeee // eerotismo / sexualidad / eeeh
46. US04: [es que le puse erotismo y me dijo que no tenía]
47. BIB01: Perooo / haber déjame ver
48. US04: [¡No!]
49. BIB01: [¿en inglés?]
50. US04: [aha / ese si se lo puse en inglés pero no]
51. BIB01: /// ((el númeroo / de / de)) /// en el que encuentre clasificados los temas de medicina y anatomía / ¿sale?
52. US04: Mmha

53. BIB01: // Este es un libro en específico que se llama / “The illustrated encyclopedia of the human body” ¿okey? En este específicamente debes encontrar algo
54. US04: Aha
55. BIB01: [=pero / por ahí // debe haber este más sobre eso / sobre cuerpo humano ¿sale?]
56. US04: Mha
57. BIB01: // Te doy su número (37’’) (mmm) (18’’)
HOMBRE: Buenas tardes
58. BIB01: Hola/ buenas tardes (16’’) De / cu / en el tema de / erotismo específicamente / ¿qué es lo que requieres // saber? // erotismo no / eh / sobre novela erótica / sexualidad
59. US04: Sexualidad
60. BIB01: ¿Si?
61. US04: Aja
62. BIB01: (44’’) ((mmm))
63. US04: (36’’) Octagú sexuaal o así
64. BIB01: (21’’) Pero / este lo que tu necesitas es ilustrarte / tu sobre sexualidad ¿verdad? o / o
65. US04: Mmmhm
66. BIB01: [=o es la perspectiva otro en sexualidad / este ¿cómo se diría? / como un panorama general de la sexualidaaaad // en el mundo / en México / o un libro que ilustre sobre
67. US04: O sea mmm /// si libros / libros a donde podamos / bueno / puedaa // mas que nada / tenga información no exactamente ilustraciones
68. BIB01: /// Si okey o sea información para ti ¿no? como / saber del sistema endocrino también saber del °(funcionamiento sexuaaal / y todo eso)°
69. US04: [Aha]
70. BIB01: (2’3’’) Haber vamos a ver esto acá
71. US04: Mmm hm
72. BIB01: (4’’) Este por ejemplo es de anatomia / puedes encontrar
73. US04: Mm hm
74. BIB01: = este es el que te dije es como una enciclopedia del cuerpo humano /// (()) aquí puedes encontrar todos los sistemas del cuerpo humano
75. US04: Mm hm
76. BIB01: = el endocrino y aquí también puedes buscar algo de sexualidad
77. US04: Mm ha
78. BIB01: = ¿No? (6’’) Este de la (()) es más especializado ¿no?
79. US04: Mm hm
80. BIB01: = como términos médicos muy / muy específicos // entonces creo que ese es el te puede ayudar
81. US04: Mm ha
82. BIB01: = Acá estaaa mmm / déjame ver el de estudios /// (()) // no me apareció en el catálogo /// aquí hay algo de enfermedades en español mira
83. US04: Mm ha
84. BIB01: = Por si necesitas buscar por ejemplo el / la / del sistema endocrino y sus enfermedadees sus transtornos / etcétera
85. US04: Mm hm
86. BIB01: = Y bueno / aquí lo puedes encontrar
87. US04: Mm hm

88. BIB01: /// ¿Si crees que te sirvan estos?
89. US04: Si / disculpa una pregunta / aquí también podríaa este buscar sobreee ¿cómo se llama? // aaayyyy /// ¿embarazos psicológicos?
90. BIB01: // Puede ser / buscando aquí
91. US04: [Mmm]
92. BIB01: = En este de enfermedades y trastornos
93. US04: [¡Ah! pues si]
94. BIB01: Mm hm // puede ser que este aquí o / también puede ser que este en algún diccionario de psicología / ¿no?
95. US04: [Es que es no es para mí pero ¿qué? / okey]
96. BIB01: [Eso te puede dar una perspectiva]
97. US04: [voy con los otros y les digo que vengan a ver estos]
98. BIB01: Mm hm /// okey
99. US04: /// Bueno / muchas gracias
100. BIB01: No de qué / espera déjame nada más estoy buscando // mira en estos de psicología también puedes ver // hay / hay un glosario de libritos // por ejemplo uno deee / menyon disturbances / a lo mejor aquí viene el embarazo psicológico ¿no? / porque lo pueden abordar desde el punto de vista psicológico
101. US04: Mm hm
102. BIB01: (11'') Mira este / este / enciclopedia del comportamiento sexual // este es uno /// ¿te sirve?
103. US04: Mm hm
104. BIB01: /// Aunque aquí mmmm nooo tu me dijiste que necesitabas una como / como que ilustrará pues / que te / que te diera información sobre sexualidad y todo / aquí probablemente lo aborden más / desde el punto de vista ammm como social ¿no?
105. US04: Mm hm
106. BIB01: = Cómo se comporta la sociedad / en este caso americana con respecto a la sexualidad / de todos modos estaría bien
107. US04: Mh hm
108. BIB01: = Que le echaras un lente ¿no?
109. US04: Si
110. BIB01: Okey / entonces yo te dejo con eso y si necesitas otra cosa / o cambiar el enfoque del tema pues me dices
111. US04: Si / gracias
112. BIB01: De nada

Transcripción BBFE-05

1. US05: Oiga ¿tendrá el príncipe?
2. BIB02: //¿Serio?
3. US05: En serio / de Maquiavelo
4. BIB02: [si / no / por eso pregunto si es en serio porque es un tema medio // fuera de su / jurisdicción]
5. US05: ¿Sí?
6. BIB02: Sí / nunca preguntan por él
7. US05: ¿No?
8. BIB02: No / no en serio
9. US05: [¡Ah! no / no / si]
10. BIB02: [Por eso me llamó ahorita la atención]
11. US05: [Siii / no pus es que lo leemos bueno en general en la facultad / pero en español y (ahora lo necesitamos para lion)]
12. BIB02: / Si me llamó la atención el tema ¿no? como
13. US05: [Ajá / es que tengo que hablar de Ciencia Política]
14. BIB02: Mha
15. US05: /// ¿Cómo ha estado señor?
16. BIB02: [Bien / bien]
17. US05: [¿Cómo se siente? ¿mejor?]
18. BIB02: [Yaaaa]
19. US05: [=¿bien?]

20. BIB02: [=mucho mejor] / (pero no encuentro la página)
21. US05: Noo se preocupe señor ¿ya ve? llega un momento en donde la edad es complicada // (RISA)
22. BIB02: No entendí eso/ luego me explica eso
23. US05: [No verdad]
24. BIB02: El otro día prendí la computadora (())
25. US05: [Pues uno empieza a chochar]
26. BIB02: [Si pero (())]
27. US05: Así es mi hermano / si pues si
28. BIB02: Si
29. US05: Ajá
30. BIB02: (Emocionalmente)
31. US05: [Si peor cuando te empiezas a hacer mayorcito y ya te empieza a // todo]
32. BIB02: (())
33. US05: Noo son lo mismo nada más
34. BIB02: (())
35. US05: Si / ya vez que hay el clasico “senior” ¿no? ya vez en todos los deportes pues ya los veteranos // pero no son competitivos junto a los chavitos de quince años / pero si son competitivos ante su categoría ¿no? // oiga y habrá aparecido ess / ¿se acuerda de ese libro que le habían avisado por línea que le habían traido sobree
36. BIB02: [Aaaah si (())]
37. US05: Yo lo intenté buscar por internet y dice que está aquí adentro pero //
38. BIB02: Ahorita lo checamos // eeh // Tenemos setecientos ocho punto ocho (())
39. US05: Permítame / porque dejé mis cosas en paquetería / ochocientos ocho punntoo
40. BIB02: [ocho]
41. US05: Ajá
42. BIB02: HAE
43. US05: Maquiavelo /// déjame ir por el
44. BIB02: Es el volumen 36 / es una colección
45. US05: Ah / okey / lo voy a ir a buscar
46. BIB02: Creo que son esos de allá ¿eh?
47. US05: Ah / bueno
(usuario se ausenta porque va hacia los estantes) (13’)
48. US05: Maquiavelo / si / ahí está // que bueno tener un bibliotecario de cabecera ¿eh?
49. BIB02: ¿Le parece?
50. US05: Y el usuario siempre esta de que “no encontramos este libro” (se avienta) de cabeza como Santa
51. BIB02: Y ahora vamos a encontrar el ootroo /// mmmm// déjeme ver cuál era // ooo ¿ya lo borré? (4’’) ¿te acuerdas del título? porque creo que lo borré
52. US05: [Ammmm / ahorita te lo busco / espérame ///
creo que es estaaa Saaara Walmart]
53. BIB02: Walmaa / mmm
54. US05: (13’’) Por cierto / se canceló la visita verdad / ¿cuál?
55. BIB02: La del cuatro de octubre / salgo de viaje y luego tengo que regresar de viaje
56. US05: ¡¡Ups!!
57. BIB02: Entonces estos están dando la noticia / me explico

58. US05: /// Ah precisamente me llamaron
59. BIB02: Si exactamente
60. US05: En la del veinte si está bien
61. BIB02: No ¿el veinticuatro no / sería?
62. US05: A mi me dijeron veinte
63. BIB02: ¿Veinte?
64. US05: Si
65. BIB02: ¿Quién la va a dar el veinte?
66. US05: Quien sabe / con sesenta alumnos
67. BIB02: [Son veintisiete ¿no?]
68. US05: (RISA)
(suena el teléfono)
69. BIB02: Biblioteca (4'') y ¿quién le llama? / permítame tantito ahora te comunico (6'')
Eeeraaa // "New expeditions"
70. US05: [Ajá]
71. BIB02: [=the new expeditions]
72. US05: [Exacto]
73. BIB02: Es que no me acuerdo cómo se llama / no me acuerdo (6'') ees (4'') ahí está //
me acuerdo / me acuerdo qué algo pasó me dijo Javier del libro algo me comentó
74. US05: [siiiii no lo
encontramos]
75. BIB02: Si me comentó Javier algo y hace poco me volvió a comentar y la verdad no
76. US05: [¿Qué
número tiene?]
77. BIB02: // No me dice // dice not found eee
78. US05: [¿no lo encontró?]
79. BIB02: Dice que no / tiene que estar / creo que no lo encuentra / y el autor es un Green
80. US05: Ah ha
81. BIB02: Green (18'') Si se compró o está prestado /// a lo mejor como es nuevo a lo
mejor no lo han prestado porque lo van a poner en bibliografía probablemente
82. US05: [porque / porque
nosotros lo buscamos dentro]
83. BIB02: ¿Ah sí?
84. US05: Si y tampoco lo encontré // pero tuve tuve / ya tieneeee numerito y todo
85. BIB02: [si es que hay
libros que se quedan]
86. US05: [Aaaaah siiiii en lo que los bibliografian / bueno los jalan ahí]
87. BIB02: [Si]
88. US05: Si pero no / supuestamente había pasado por ahí mi novia a buscarlo
89. BIB02: [¿Ah sí?]
90. US05: = Y no / no lo jalló // seraa un // elemento para la araña de Benjamín
91. BIB02: (6'') Se puso lenta la máquina (10'') ahora resulta que ya no está // a lo mejor
necesita algo más
92. US05: Usted no se preocupe seniiiooor
93. BIB02: [No no no]
94. US05: = (RISA) empiece a tomar estee ¿cómo se llama? / ¡hierro!
95. BIB02: ((No ya no / no tengo muchos años))
96. US05: Nooo está bien / es una broma

97. BIB02: No claro que es una broma
98. US05: Hierro / bueno / tomó hierro pero a lo mejor no tomó a lo mejor el otro elemento que sirve para dejar el hierro / entonces coma hierro con quesito
99. BIB02: Permíteme tantito / Biblioteca /// muy bien ¿y usted? /// ¿en qué le podemos ayudar el día de hoy? // aha // aha (8'') aha // ¿cuánto es? // las dos cosas /// aha // sii // si si / se cortó
100. US05: Si lo que tiene que tomar es el fijador del hierro que es el calcio entonces si no puede comer frijoles tomeee esteeee / hierbas verdes / espinacas / acelgas // todo lo verde tiene hierro // cómalos con / cómalos con / con queso
101. BIB02: Mmm
102. US05: Espinacas / acelgas / y el hierro te sirve para la memoria / es la otra propiedad
103. BIB02: Wait / wait / wait / la máquina se puso lenta
104. US05: °(Hija de su madre)° / Pink Floyd in the wall
105. BIB02: ¿Unplugged?
106. US05: Sí
107. BIB02: (())
108. US05: ((con una máquina))
109. BIB02: ¿Biblioteca? // siiii ¿dime qué pasó? (12'') Aha (6'') vale // si claro /// por favor // si /// eeh por la mañana // por favor // vale // gracias / hasta luego (8'') Permítame
110. US05: No se preocupe / no se preocupe
111. BIB02: (Lo vamos a encontrar)
112. US05: // Si no se lo aparto / de hecho no me lo puedo llevar ahorita
113. BIB02: ¿Si?
113. US05: [Si]
114. BIB02: [Si se lo buscamos / porque si]
115. US05: [¿Se lo puedo apartar?]
116. BIB02: // Y ya tenía la clasificación me la habían dado y todo / pero no sé la borré / por una // cuestión /// porque ellos me mandaron / Pablo precisamente / diciéndome
117. US05: que ya había llegado
118. BIB02: =que ya había llegado / haya va clasificación / haya va todo // si // todo todo yyy
119. US05: Si no lo busco ahí en los mails de Ana // y se los reenvió
120. BIB02: No pero lo tengo que encontrar ahorita
121. US05: ¿Si?
122. BIB02: Si
123. US05: Hecho señor
124. BIB02: Si no hay ningún problema see loo / checo
125. US05: // Es usted muy amable // Don Felipe / me paso a retirar a mis aposentos
126. BIB02: Nada gracias estamos en contacto yy //vamos a ver qué pasó con su libro
127. US05: Hecho / mil gracias / cuídese
128. BIB02: [Que estés bien / hasta luego]
129. US05: [Que esté bien / gracias]
130. BIB02: [¡Gracias!]

Transcripción BCDU-01

1. BIB01: Haber / platíquenme ¿en qué les puedo ayudar?
2. US01: / Estamos buscando una base de datos / que venimos a consultar
3. BIB01: ¿Sabes el nombre de la base de datos?
4. US01: Si
5. BIB01: ¿Cuál es?
6. US01: Es la MLA
7. BIB01: Okey /// te voy a poner // en el sitio / ¿ya sabes cómo manejarla y todo?
8. US01: Si
9. BIB01: Okey / si tienes cualquier duda por mínima que sea me avisas y cuando vayas a imprimir me avisas también
10. US01: Si
11. BIB01: ¿Ya sabes cómo usar? / no se debe de bajar en disquete / ni mandar a correo / solamente se permiten impresión / y en caso de impresión / cada página te cuesta dos pesos / ¿Mm hm?
12. US01: Si
13. BIB01: Entonces vamos a ver / vamos a abrir biblioteca digital (10'') ¿vas a entrar al diii directorio de periodicals ooo al de bibliografía?
14. US01: Esteee al de periodicals / ¿no?
15. BIB01: Okey / bueno entonces aquí / si no te regresas y nada más das paloma a donde dice bibliografía
16. US01: Aaaah

17. BIB01: ¿Okey?
18. US01: Si
19. BIB01: Nada más vamos a ponerle las dos por cualquier cosa yyy entramos aquí a // cualquier cosa por favor me avisan / si quieren alguna información o algo en lo que los pueda ayudar / con todo gusto / ¿si?
20. US01: Muchas gracias
21. BIB01: ¿Si saben aquí cómo entrar?
22. US01: Si
23. BIB01: ¡Ah! / okey (8'') adelante
24. US01: Muchas gracias
25. BIB01: Para servirle

Transcripción BCDU-02 (primera parte)

1. BIB01: Vamos a buscar / ¿ya checaste en biblioteca central y no encontraste nada?
2. US02: No
3. BIB01: Okey / vamos a buscar en el sistema LIBRUNAM
4. US02: Aha
5. BIB01: = Que es el sistema que / incluye a todaas laass / para todas la bibliotecas y los acervos del sector bibliotecario / de las ciento cuarenta y nueve bibliotecas // Tons / abrimos aquí LIBRUNAM (10'') suerte (4'') °(Ah / okey / ahora si ya)° ¿qué título tienes?
6. US02: Eeel título es el siglo dieciocho
7. BIB01: ¿El siglo?
8. US02: Mm hm
9. BIB01: ¿Dieciocho con romanos?
10. US02: Si
11. BIB01: Quinnnnceeeee (5'') ¿Así?
12. US02: Si
13. BIB01: Siglo dieciocho ¿qué más?
14. US02: Puuueees historia de España / punto y seguido historia de España
15. BIB01: Okey (10'') vamos a veeer (7'') diecisiete / dieciocho /// okey / vamos a hacerlo más específico / punto // historia de España ¿no? // ¿así?
16. US02: Si
17. BIB01: (8'') ¿Tienes eeh / algún autor / de ese libro?
18. US02: Si / eees Jonh Lynch
19. BIB01: ¿Lynch?

20. US02: Mm hm
21. BIB01: (8'') ¿Así?
22. US02: Esteee L y griega / N T H
23. BIB01: ¿Es ese?
24. US02: Si / ajá
25. BIB01: Okey / bueno / ¿si viste cómo le hice, no? / puedes hacer búsquedas eeeh / combinadas / tanto coonn título y autor / pero en lugar de ponerlo en un solo campo le pides que sea en todos los campos / entonces vamos a ver / si quieres apunta laaa / clasificación / hijole yo te prestaría pero no tengo /// es D de dedo
26. US02: Ajá
27. BIB01: P de Pedro
28. US02: Ajá
29. BIB01: Ciento noventa y dos
30. US02: Mm hm
31. BIB01: L noventa y cinco dieciocho // ¿mm hm? / eeem eooo / hay seis ejemplares en la Facultad de Filosofía y Letras
32. US02: [Aaaa / o sea ¿en la Ramos]
33. BIB01: [Yyy / en la Samuel Ramos / seis / y una en el Instituto de Investigaciones históricas /// es más fácil que te lo presten en Filosofía porque hay más ejemplares / quizá en Investigaciones Históricas el único que hay / el único que haya no sea para préstamo / pero había que acudir ¿no? de cualquier manera / ¿tienes algún otro?
34. US02: Si / también deel mismo autor
35. BIB01: Mm hm
36. US02: = Se llama Los Asturias
37. BIB01: Ahorita (4'') ¿Los / Asturias?
38. US02: Mm hm
39. BIB01: Okey (30'') Asturias (()) / Asturias y los poetas / °(los escritores y su tiempo)° // aaaaah // asturias (())
40. US02: (9'') Es que el título es Los Asturias
41. BIB01: [Mm hm]
42. US02: [Creo que / estee / comooo]
43. BIB01: [los Asturias / es el título / no aparece / orita lo checamos / haber si en la biblioteca de El Colegio de México hay algo ¿no? / Los Asturias / ¿algún otro?]
44. US02: Esteee Plata / comercio y ya
45. BIB01: ¿Plata?
46. US02: Comercio / y ya (10'') Ese
47. BIB01: ¿Ese de ahí?
48. US02: Si
49. BIB01: Okey / es H F
50. US02: ¿H F?
51. BIB01: Mm hm / treinta y seis ochenta y cinco
52. US02: Mm ha
53. BIB01: Quince setenta y cuatro dieciocho // Mmm aquí tienes en biblioteca central / dos // habría que irse a H F no seee / creo que es el tercer piso o algo así / habría que ver en la entrada del elevador en queee / entre qué piso se encuentra la letra / y seis en Filosofía y Letras por si están prestados aquíii / ¿sí? // el otro sería en investigaciones históricas

54. US02: ¿Uno está aquí?
55. BIB01: Si / uno (5'') ¿sería todo?
56. US02: Pues si / el de Los Asturias que nooo
57. BIB01: [Los Asturias] / haber vamos a buscar aquíii sii encontramos algo (9'') vamos a buscar (46'') Los Asturias (13'') vamos a buscar solamente en libros (17'') ninguno de estos ¿verdad? / creo que todo lo que tenemos son doce y ninguna de ellas es deee / ¿cómo se llama tuuu?
58. US02: Jonh Lynch
59. BIB01: Jonh Lynch /// habeeer vamos a buscar entonces ahora / en esta biblioteca bidi punto unam punto m equis / es la biblioteca digital
60. US02: Aaaaah
61. BIB01: Y / ahora vamos a buscar /// en todas las áreas // buscamos / en catálogo colectivo de OCLC haber si nos da algo de información // nos puede dar / O C L C // mmmmmhhmm okey / sale word cad / que es el catálogo colectivo
62. US02: Yyy enn / y ahíiiii queee
63. BIB01: [Ahí las inscriben de todos lados del mundo y te dice dónde está
64. US02: ¡Ay Dios!
65. BIB01: [= si está / si está registrado / si no está registrado pues no / ese es el catálogo de la / Ohio Collage Library / aquí por ejemplo vamos a buscaaar / vamos a buscar L mega Lynch]
66. US02: Ajá
67. BIB01: = Y / luego / Los Asturias /// okey /// no / no arrojó nada / ¿estás segura que si es esteee
68. US02: °(Si)°
69. BIB01: Haber vamos a quitarle los y nada más Asturias (10'') no / no me aparece ningún otro / Asturias / Asturias / Asturias // haber vamos a buscar por el autor Lynch ¿qué es?
70. US02: Jonh Lynch
71. BIB01: Okey // Lynch // ¿así?
72. US02: Creo que más bien / bueno es que no seee / (RISA PEQUEÑA)
73. BIB01: ¿Qué pasa?
74. US02: ¿Jonh?
75. BIB01: Aha / haber vamos a buscarlo por el autor para ver qué hay de él /// haaaa (7'') Lynch / mmm / aaaa // around the world // aquí puedes ir checando / haber si aparece alguno / con estaa / flechita
76. US02: Mm hm
77. BIB01: ¿Si? / si te aparece aquí ya me dices y ya / ya te explico ¿no?/ para yo atender mi chamba
78. US02: Siiii / jeeee
79. BIB01: ¿Okey?
80. US02: Gracias
81. BIB01: Aquí vas ir viendo deeee / ¿no sabes el otro apellido de Lynch?
82. US02: No nada más nos dijeron Jonh Lynch
83. BIB01: [Lynch] / entonces hay que seguir buscando / aquí hay varias / es que son bastantes / hay que irlas buscando poco a poco y cuando uno / por ejemplo encuentra alguno / se abre / y ahí nos dice en qué bibliotecas pueden estar
84. US02: Aaaaah

85. BIB01: ¿Sí?
86. US02: Gracias
87. BIB01: ¿De qué?

Transcripción BCDU-02 (segunda parte)

1. BIB01: Los Austrias
2. US02: ¡Austrias! (RISAS)
3. BIB01: (10'') ¿Cuántas te está dando? ¿cincuenta y cuatro? / son muchas / vamos a delimitarlo más con Lynch // bueno / no le pongas coma /// alt / Lynch / ¿ves?
4. US02: ¡Ay! ¡tooonta!
5. BIB01: (Esconde bajo las equis)
6. US02: Nooo
7. BIB01: ¿Okey? Vamos a ver / seguramente es el siguiente / ya está
8. US02: [¡Ay siiiii!]
9. BIB01: [¿Ya?] / era un pequeño error / nada más
10. US02: Eeeeeee
11. BIB01: ¿No?
12. US02: Sii
13. BIB01: Toma tu clasificación / y ya con esto puedes ir directamente a Filosofía / hay siete / prácticamente están todos
14. US02: Esteee también en el Instituto ¿tienen la misma clasificación?
15. BIB01: Si porque es un catálogo colectivo / entonces es la misma clasificación para todos los lugares
16. US02: (13'') Bueno / ya
17. BIB01: ¿Sii? / ¿les puedo ayudar en cualquier otra cosa?
18. US02: No / nada más / muchas gracias
19. BIB01: Ahorita le doy suuu
20. US02: [¿Ya le cierro?]
21. BIB01: Si / por favor / ¿cómo te apellidas?
22. US02: Meza Rodriguez
23. BIB01: Okey
24. US02: ¿Entonces yo siempre estuve equivocada?

Transcripción BCDU-05

1. BIB02: ¿Has usado antes el servicio de de biblioteca?
2. US05: Si
3. BIB02: ¿Si? / entonces ¿ya sabes cómo funciona?
4. US05: Mmmm nada mass / bueno he entrado
5. BIB02: [Abrir cuenta / esteee]
6. US05: [Esta es la segunda vez]
7. BIB02: [¿Has entrado a la página?]
8. US05: Mmm hm
9. BIB02: [Eeeeh (())]
10. US05: [No]
11. BIB02: ¿No? / bueno / la única forma de bajar información en servicios digitales
12. US05: Mm hm
13. BIB02: = Es por medio de impresiones / cada impresión te cuesta dos pesos
14. US05: Mm hm
15. BIB02: = Y lo más que puedes imprimir por autor que consultes son hasta veinticinco páginas // ¿si?
16. US05: ¿Si?
17. BIB02: Laaaaa / y / y / buenooo también puedes leer aquí toda la (()) y no tiene ningún costo Ah / muy bien / si entonces a lo que me refiero eraaa a leerlos / nada más
18. US05: ¿Nada más?
19. BIB02: Mm hm / es lo queeee
20. US05: [(es algo que noss)] (5'') Vamos a ver si está (8'') cuaaaando tu quieras imprimir / tu no lo puedes hacer directamente

21. BIB02: Mm hm
22. US05: Me avisas ¿por favor?
23. BIB02: Si
24. US05: ¿Cuál es tu autor?
25. BIB02: /// ¿Perdón?
25. US05: Tu a / ¿vas a buscar sobre sindicalismo?
26. BIB02: Si /// en México (10'') Mira ahí hay un total de cuarenta y cinco títulos
27. US05: Mm hm
28. BIB02: Ves de ahí si quieres revisar de una por una esteeee / a la que quieras entrar le / le / ahí en el número
29. US05: [Mmmmm hm]
30. BIB02: = Le das click / y te la abre / y entonces ya abre la entrada principal
31. US05: [¡Aaah ya!]
32. BIB02: ¿Si? / entonces / lo que te / te comentaba / a cada una de las hojas que entres la máquina te va a dar una paginación como aquí ¿si? / en caso de que / que / quieras imprimir / eeh tomas en cuenta está paginación y no la de la tesis
33. US05: Ah / si
34. BIB02: Y / y esteee / y si vas a imprimir eliges tus páginas y / y me hablas
35. US05: Mm hm
36. BIB02: ¿Si? // no puedes imprimir tu directamente
37. US05: Aaah / ya /// muy amable / gracias

Transcripción BCDU-06

1. BIB02: ¿Ya has usado anteees esteeee servicio?
2. US06: No / es la primera vez
3. BIB02: Bueno / mira / aquí la única forma en que puedes bajar esteee información es por
4. medio de impresiones
5. US06: Okey
6. BIB02: Eeee cada impresión te cuesta dos pesos
7. US06: Está bien
8. BIB02: Yyy lo más que puedes imprimir por cada / esteeee
9. US06: [Tesis]
10. BIB02: Por cada tesis / son hasta veinticinco páginas
11. US06: Páginas
12. BIB02: La otra cosa es que / aquí puedes leer todas las tesis // yy no se te cobra por nada
13. US06: Okey
14. BIB02: ¿Si? (5'') Tampoco hay un tiempo limite
15. US06: ¡Ah! /perfecto
16. BIB02: (25'') ¿Cuál es tu autor?
17. US06: Okey / es estee Regino García Gabriel (5'') Alejandro
18. BIB02: Regino García Gabriel
19. US06: (16'') Aquí estás
20. BIB02: ¿Nueva visión del amparo?
21. US06: Si
22. BIB02: (6'') Aquí ya está lista la tesis / en caso de que tu necesites hacer esteee / o bajar información la máquina a cada una de las áreas de las tesis que tu entras te va a dar

una paginación / como te lo va a mostrar ahorita // aquí mira / por ejemplo de la portada te está diciendo que soon / tres páginas

23. US06: Ah / okey

24. BIB02: ¿Sí? / entonces a cada una de las áreas que tu encuentres aquí de las tesis

25. US06: Si

26. BIB02: = igual la máquina te va / te va a dar una paginación / entonces si vas a imprimir de ahí tomas las páginas / no de laaaaa paginación de la tesis

27. US06: Si no de está

28. BIB02: [No concuerdan / sino de lo que te está dando la máquina / ¿sí?]

29. US06: Perfecto

30. BIB02: Entonces ahí ya puedes entrar

31. US06: Okey / gracias

Transcripción BETV-01

1. US01: Para sacar copias ¿cómo le hago? / ¿las pido aquí?

2. BIB01: Si / nada mas que vamos aaa / mira este es un cartel / esteee en si lo que necesitas es la reviso secuencia

3. US01: [secuencia / aha]

4. BIB01: = eeeh mas cincuenta y siete y me estás solicitando un cartel

5. US01: Aaaaah okey / es que yo pensé que

6. BIB01: Bueno / yo te traigo la revista / y vas después la clasificación del cartel / yyy orita llenas la papeleta correspondiente para las copias

7. US01: [Si] / ¡ah! okey / tiene que ser una como está ¿no?

8. BIB01: /// Si

9. US01: ¿Sí?

10. BIB01: Mm hm

11. US01: [Entonces para bajar a internet]

12. BIB01: Bueno / te traigo los libros y ya después la solicitud

13. US01: Gracias

Transcripción BETV-03

1. US03: Quisieeeera buscar estos títulos
2. BIB02: Mm hm /// este no tiene clasificación
3. US03: °(())°
4. BIB02: ¿Perdón?
5. US03: Es que es de INEGI y es digitalizado
6. BIB02: Si pero / aunque estén digitalizados
7. US03: [Mmmm aquiii / ahorita lo voy a checar]
8. BIB02: [En la pantalla / ya que entré a la pantalla / si quiere me llama y yo le digo cómo entramos entonces
9. US03: [Gracias // de este no tengo su clasificación]
10. BIB02: ¿Y ese no lo encontró?
11. US03: No
12. BIB02: Si quiere entre y ahorita / yo orita le llamo para estos
13. US03: Ah / okey / gracias
14. BIB02: De nada

Transcripción BETV-05

1. US05: La clasificación de Historia Mexicana es que no la encuentro en el catálogo
2. BIB01: Ah ha / Historia Mexicana / su clasificación es P de de me acuerdo
3. US05: Mm ha // pero ¿es la clasificación para toda la revista?
4. BIB01: [Así es]
5. US05: [= Ooo ¿por el volumen?]
6. BIB01: [para toda la revista]
7. US05: [= O ¿aquí apunto el volumen?]
8. BIB01: Aquí apuntas el volumen y el año que quieras / te digo la clasificación
9. US05: Aha
10. BIB01: Es novecientos setenta y dos / H / I / F / punto M y le pones el año y el volumen que necesitas / ¿Sale?
11. US05: Está bien

Transcripción BETV-06

1. US01: Yyyyyyy / aaaaahí
2. BIB01: ¿No es?
3. US01: Si / si / si es // ahí ya los hice trabajar en valde
4. BIB01: ¿Cuál es el problema?
5. US01: El proble / el problema es que lo quería en inglés / pero / está en español / es que necesito practicar en inglés // lo quería para eso
6. BIB01: Mmm ¿Y no está en la versión? ¿no?
7. US01: No es que no viene escrita en inglés / no viene escrita en inglés
8. BIB01: Aha
9. US01: Y esteee / uyyyy viejísimo
10. BIB01: Mm hm
11. US01: Es muyyy especial este libro
12. BIB01: (Del fondo aparte)
13. US01: [Si / no / es primera edición]
14. BIB01: [En el fondo / mm hm]
15. US01: [= Es uno de los primeros / es que soy bibliofilo]
16. BIB01: Ah / que bonito
17. US01: = Entonces conozco más o menos el material
18. BIB01: Mm hm
19. US01: // Bueno / buscó otra y ya le digo de ese otro
20. BIB01: [Okey]
21. US01: Gracias
22. BIB01: De nada

Transcripción BFXC-01

1. US01: Otra cosa / quería saber algo sobre eel / autor
2. BIB01: [Si]
3. US01: [quería ver si tenía otros libros y // ((pero)) le pongo Gil y me sale
3. BIB01: [No]
4. US01: [¿Cómo le hago?]
5. BIB01: [Es que Gil es / prac] = yo creo que Gil puede también jalarlo commmo / este / editorial / como pie de imprenta
6. US01: No / me trae a Gil y todos los otros nombres
7. BIB01: [Aha]
8. US01: [¿Cómo le hago pa' que me lo tomé así?]
9. BIB01: [Ah eso]
10. US01: [Le ponía con y / por ejemplo para ver si tiene publicaciones y esas cosas]
11. BIB01.- Claro que sí / es / es una vez que encontramos el primero
12. BIB01.- Lo que se / a veces no se comporta como google
13. US01: [Ah ok]
14. BIB01: =pero bueno / vamos a buscar este que esss: Project//
15. US01: "Complete project management of (())"
16. BIB01: (escribe en la computadora) ¿Con jota verdad?
17. US01: Con jota / si /// ah! pero sin la y griega
18. BIB01: No está yaaa / yo se la estaba regalando
19. US01: [RISAS]
20. BIB01: Verdad / ahora sí
21. US01: [No espérame no / ahí falta / está volteada la g/ MA-NA-GE-MENT (risita) manaaaa falta un ge / eso

22. BIB01: [Va que va] = entonces aquí / vemos todos los campos y ya los tenemos / ahora mire = todos estos son recursos electrónicos son libros digitales a los cuales tenemos acceso no los tenemos en papel
23. US01: Mm ha
24. BIB01: Bueno / y realmente son todos
25. US01: [Ahí salieron otros de los que yo ví / yo esos no los había yo visto / mm ha]
26. BIB01: Claro vamos por partes / ahora si le entramos aquí a la liga del número
27. US01: Mm ha
28. BIB01: Y aquí le damos click a la liga del autor principal / aunque el me apareciera acá como otros autores pero tengo liga / por allí nos metemos y es una búsqueda temática de todo / pero nada mas
29. US01: [Pero es lo único que tiene ¿verdad?]
30. BIB01: Mm ha / sí yo creo que le estuvo mandando con otros / con otros autores y de este señor es el único
31. US01: Es lo único / ah ha
32. BIB01: Ahora es un recurso electrónico queeee yo le invitaría que pasara a la biblioteca digital para que
33. US01: [Okey]
34. BIB01: [lo leyerá / más o menos de esta forma /// aquí lo vamos a tener / ¿este es el libro! / ¿Sí?]
35. US01: Oookey
36. BIB01: Aquí está su índice
37. US01: Oookey
38. BIB01: // o tabla de contenidos
39. US01: Okey
40. BIB01: Y aquí nos van a ir pasando las páginas
41. US01: Ookey
42. BIB01: Pero bueno / pus la lectura del libro no se hace en segundos
43. US01: [¡No!]
44. BIB01: = yo le invitaría aaa
45. US01: [¿Son queeé? seiscientos ochenta tres / ¡uh! ¡es un libro completo!]
46. BIB01: Este es un libro de seiscientos ochenta y tres páginas / ¡claro!
47. US01: Es un libro completo
48. BIB01: Entonces aquí podríamos buscar las opciones que probablemente nos interesen
49. US01: [Que más me interesen]
50. BIB01: Y las vamos leyendo
51. US01: [Okey / o sea que este es un libro que debe haber en la / en la / este // es que creí que era una publicación]
52. BIB01: No / este es un libro que este distribuidor nos los está prestando
53. US01: ((De plano))
54. BIB01: [Ajá]
55. US01: /Okey / bueno entonces para verlo sí - lo que me llamó la atención es que cuando yo busqué no ví otras opciones que usted ví orita / ¿cómo busqué yo?
56. BIB01: Eee... vamos a ver...
57. US01: [Cuando entramos // me salió nada más éste otro y orita no estaba]

58. BIB01: Ahora reviso en los anteriores (4'')
59. US01: // acá project manangement / no pero puse management o-ffi-ce / es el único / haber si/ project management office es el único
60. BIB01: Y de hecho es un
61. US01: [creo que hice]
62. BIB01: [es un manual]
63. US01: ¿Qué hice yo diferente cuando entré?
64. BIB01: Mmm si quiere lo vemos en su máquina
65. US01: [Siiii / para yo aprender / saber cómo hass]
66. BIB01: [Claro que sí]
(cambio de mostrador a espacio de computadoras) (10'')
67. BIB01: ¿Cuál era tu máquina?
68. US01: ¡Ay! era
69. BIB01: No pero / ¿ya te la ganaron?
70. US01: Si / ya
71. BIB01: Entramos en otra no hay problema
72. US01: Haber llegué / namas pa' aprender cuando vengo aquí // ahí está
73. BIB01: Nuevamente en catálogo y como invitado que es el caso de usted
74. US01: Si / así entré
75. BIB01: [Abajo ¡listo! / ahora / busquemos como usted buscó]
76. US01: [Ajá]
77. BIB01: y ahora estoy con usted
78. US01: Si/ yo / ajá
(bibliotecario se ausenta) (20'')
79. BIB01: ¿Ya llegaste?
80. US01: Ya / mira yo llegué hasta aquí
81. BIB01: Okey
82. US01: ¿Te enseñó qué hice?
83. BIB01: No aquí yo lo veo mira - tuuu buscasteeee
84. US01: [Project management office / que era el tema que yo quería]
85. BIB01: [Ajá]
86. US01: [que era el tema que yo quería]
87. BIB01: [Delimitaste con una palabra más que yo]
88. USU01: ¿Con una palabra más?
89. BIB01: Ajá / o sea tu búsqueda está delimitando con el office
90. US01: [Aaaa okey]
91. BIB01: El que yo hice no
92. US01: [Aaaaaaoooooaaaaa]
93. BIB01: [Por eso da una más]
94. US01: [Aaaaaaa claro! oookey/ okey]
95. BIB01: Pero en realidad / también los tres tuyos son los mismos recursos electrónicos
96. US01: Okey / si hubiera puesto project management me hubiera salido lo que tu me dijiste
97. BIB01: Exactamente
98. US01: Por eso no tenía nada que ver / okey / entonces estoy bien / enton's ¿qué hago para poder ver esto?
99. BIB01: Pu's vamos a pasar a la biblioteca digital

100. US01: [Okey]
101. BIB01: Mire es por acá
102. US01: ¿Le cierro aquí?
103. BIB01: Siii - es al fondo pasando las estás / este / luego te vas / llegas al mapamundi a la derecha hay unas computadoras / ahí vas a tener una silla / vas a tener una computadora y tal vez puedas grabar cosas en el usb o el
104. US01: [Aha / no lo traje pero bueno / para saber]
105. BIB01: ¿Sale?
106. US01: Okey / gracias ¿eh?
107. BIB01: Adelante

Transcripción BFXC-02

1. US02: Lo que yo vine a preguntar es queeee estoy trabajando un tema de mercado de arte
BIB02: [Ajá]
US02: // y quería obtener información como para ubicarme más o menos
4. BIB02: Siéntate
5. US02: Okey / gracias (3')
6. BIB02: Okey me estabas diciendo
7. US02: Es que me estaba diciendo / es que fui con el de la sala y me dijo deberías ir con (()) ya vez que luego tienen muy bien idea de lo que sale / así como de artículos y así - y es que bueno / estoy tratando así como un tema muy específico
8. BIB02: ¿Estudias Historia del Arte?
9. US02: Sí
10. BIB02: ¿En qué semestre vas?
11. US02: En quinto
12. BIB02: Okey / quinto / y esto es ¿para qué materia?
13. US02: Es para taller de ensayo nada más que / o sea / ha sido como un ensayo más literario que del semestre / pero si no quiero entrar así sin tener idea.
14. BIB02: Okey entonces es para darte una idea ¿del ensayo o de la tesis?
15. US02: No/ del ensayo / del tema que voy a tratar
BIB02: Okey y ¿cuál va a ser tu tema?
16. UA02: Es que estoy tratando/ estoy planteando tres temas pero pues igual no se si están como tan bieeen delimitados o así
17. BIB02: [Okey]
18. US02: Que es uno la legitimación del artista / que es así como esa problemática de la legislación del artista contemporáneo.
19. BIB02: Okey ¿estás abriendo al campo internacional o quieres enfocarte como más hacia lo nacional?
20. US02: Pus estaba

21. BIB02: [Como al derecho de arte / ¿no?]
22. US02: [Mm ha / mm ha / si como en relación al mercado de arte / si exacto / pus no sé / lo de derecho como más a nivel internacional / pero
23. BIB02: Okey / entonces es la legitimación del artista / ¿luego?
24. US02: Este / ¿cuál era el otro tema? / eeh el problema de la valuación de cómo poner un precio / o sea digo el profesor se me quedo viendo con cara de que / si yo sé no pienso resolver el problema / si no cómo abordarlo y abordar toda esta problemática de no sé cuánto vale un Rotko / así como
25. BIB02: Okey / si / continua
26. US02: Y el otro / que de hecho salió con mis cuates de las chelas / es asiiii eel / todo este problema del robo de obras
27. BIB02: Aaaah mercado negro del arte / eso es muy interesante
28. US02: Ese / ha / es el otro
29. BIB02: Eeeemmm (5'') y/ estos tres temas los piensas unir para tu ensayo final
30. US02: [Yo]
31. BIB02: // de la materia
32. US02: [Lo que pasa es que / me pid / dice que son tres ensayos / (en)tons los haría por separado / digo iguuuual y le podría proponer si yo veo que]
33. BIB02: Mira / cada tema / cada uno/ la de la legitimación del artista por ejemplo / ¿no?
34. US02: Hm ha
35. BIB02: Evidentemente te da para un ensayo en sí mismo / pero son temas los tres / muy amplios / ¿no?
36. US02: Hm hm
37. BIB02: La legitimación del artista pues tiene una serie de / de /esta constituida por ejemplo / de una serie de / de / de mecanismos ¿no? / este / tanto nacionales como internacionales / que ya de por si te daría para hacer no solo uno / sino tres ensayos
38. US02: Si
39. BIB02: Luego lo del / lo de la val / eeee evaluación del arte ¿no? / que finalmente es mercado del arte
40. US02: [Mh hm]
41. BIB02: = y el mercado negro del arte / esos están muuy unidos y los dos te pueden dar para hacer un / también un / un ensayo cada uno o muchos más ensayos sobre el tema / yo creo que puedes este / el de la legitimación del artista es un tema que / que rompe con los otros dos / o sea estos dos te dan para hacer tres ensayos ¿no?
42. US02: [Hm hm]
43. BIB02: = a lo mejor / a partir / puedes hacer uno de la / de / cómo funciona ¿no? / de cómo se valúan / de los mercados del arte y luego del mercado negro del arte y un tercero con las conclusiones que hayas sacado de otros previos ¿no?
44. US02: Okey
45. BIB02: Ó enfocándote a un caso particular en México / por ejemplo / puedes dar / podrías / se me ocurre dar seguimiento a una obra de estas obras que se perdieron y ya recuperaron y ver cómo funcionó
46. US02: [Hm hm]
47. BIB02: / todo ¿no? / se me ocurre - entonces para eso necesitas bibliografía ¿no?
48. US02: [Si / pues si porque (())]
49. BIB02: [Eee // necesitas bibliografía y artículos (()) porque vas a encontrar mucho en revistas]

50. US02: Hm hm
51. BIB02: = pero también vas a necesitar por ejemplo meterte a noticias ¿no? de todos los robos ya / que ha habido en las últimas fechas porque eso te serviría / para ir este / para ir poniendo pasos en concreto / ¿no?
52. US02: [Ah sí / como para ir sustentando]
53. BIB02: [Ajá / efectivamente / ¿cómo ves?]
54. US02: Si / si / está es que te digo del mercado negro nunca lo había escuchado / no sabía y hablando con Estela me dijo que su hija había tratado un tema así y pus igual lo podría abordar
55. BIB02: Si – entonces / eeeeh
56. US02: [Es que como que no tengo idea cómo]
57. BIB02: Mira / vamos a buscar - has entrado al catálogo en línea ¿verdad?
58. US02: Si
59. BIB02: Okey // en el catálogo en línea ¿cómo empezarías tú la búsqueda?
60. US02: (risita) Por mercado de arte
61. BIB02: Ajá ¿tal cuál?
62. US02: (risita) Sí / tal cuál
63. BIB02: Vamos a buscar un libro que nos sirva y a partir de ese vamos a ver cómo esta clasificado temáticamente / ver si / ver si a partir de este poder jalar otros ¿no?
64. US02: [Mh hm]
65. BIB02: Okey / el mercado de arte
66. US02: [y género de comunicación / uno que lo había publicado la IBERO me dijo]
67. BIB02: ¿Quieres anotarlo de una vez?
68. US02: Si voy a sacar algo (16’)
69. BIB02: Es N / ochenta y seis / veinte P / cuarenta y siete / mil novecientos noventa y ocho / luego / tenemos otro libro que se llama “Visión comparativa del mercado del arte dentro de la Galería de Arte mexicano durante dos décadas” – esto te / este ¿por qué crees que te puede servir?
70. US02: °(pues para ver la galería de arte)°
71. BIB02: ¿Cómo se vende el arte? eso es lo que vas a tener que analizar
72. US02: Analizan... galerías principalmente
73. BIB02: ¿Y luego?
74. US02: En ¿qué otros lugares? / actualmente / ¿qué es lo que le ha dado mucha difusión por ejemplo al arte? / y ¿ha generado otros tipos de mercado? (2’’) Muy fácil (11’’) ¿sabes cómo han encontrado ultimam / o sea en/ algunas obras últimamente de las que se hayan perdido de arte novohispano? / Estaban en venta en Internet.
75. US02: Hm okey/
76. BIB02: ‘(en)tonces / los medios electrónicos hoy en día juegan un papel muy importante porque no solamente las galerías suben allí las obras que tienen en venta / sino también este / pequeños propietarios o / así se genera el mercado también ya ahora a través del comercio electrónico / eso lo vas a tener que mencionar en tu / en tu
77. US02: Ajá
78. BIB02: =trabajo
79. UU02: [Si de hecho es totalmente / si estaba buscando imágenes / si está padre ¿no?]
80. BIB02: Y / me imagino que este libro / que ahorita vemos cómo lo clasificaron “Visión comparativa del mercado del arte dentro de la Galería de Arte mexicano durante dos

décadas” - da un seguimiento justo aal mercado del arte pero a través de dos décadas es decir queee / puedes ir dando seguimiento de cómo / qué tanto no solamente el mercado/ sino el consumo de arte ¿no?

81. US02: Ajá

82. BIB02: A lo mejor este libro también te puede dar una idea / es una tesis - X dos / A noventa y nueve / once mil quinientos cinco // luego esta este libro que es muy famoso “Del arte del mercado de arte”

83. US02: Hm ja

84. BIB02: Ese / léelo ¿no? bueno si échale un muy buen ojo / que ese es el que se publicó en la IBERO / esta en el setenta y dos

85. US02: Si es ese ¿verdad?

86. BIB02: [G cuatrocientos setenta y tres / mil novecientos noventa y ocho] (3’’) vamos a hacer una cosa / yo te recomiendo que empieces con esto ¿no? / empieza a checarte la bibliografía / sobre todo los dos libros primeros.

87. US02: Okey

88. BIB02: Y empiez(a) / haz un esquema / por favor de cómo te gustaría empezar a desglosar las ideas clave que vas sacando los temas clave dentro de este tema que es mercado de arte y mercado negro de arte ¿no? y este / y nos vemos aquí no sé / en cuanto tengas chance ¿para qué? para que entonces ya nos vayamos a artículos y a casos concretos deeee

89. US02: Ajá

90. BIB02: // y te enseñó a buscar en las bases de datos

91. US02: Ah! okey

92. BIB02: Pero empieza con esto

93. US02: Si / si

94. BIB02: ¿Sí?

95. US02: Si como para tener una base

96. BIB02: ¿Cómo te llamas?

97. US02: Martha

98. BIB02: Martha / bueno / yo soy historiadora del arte también

99. US02: ¿Sí? ¿Y eres egresada de acá?

100. BIB02: Si / y ahora estudio comunicación

101. US02: Ha! esta bastante bien

102. BIB02: Si

103. US02: Como que ya se empieza a relacionar mucho ¿no?

104. BIB02: Sí / difusión cultural

105. US02: Puedo arrancarte una hoja

106. BIB02: Si / si / adelante / bueno Martha

107. US02: [Muchas gracias]

108. BIB02: [No / de qué / ojala si puedas esteee]

109. US02: [Si yo

le echo una / orita en lo que estoy aquí voy a buscarle

110. BIB02: [Para que / este tengas estos/ tus noticias y artículos específicos en periódicos y entonces se vuelve mucho más rico porque ya no solo tienes la teoría sino la mucho más la realidad ¿no?]

111. US02: Hm ha

112. BIB02: Y yo creo que en el tercer ensayo puedes hacer una cosa padrísima ¿no? / ya mucho más a nivel de conclusiones

113. US02: Si pus / si si es / es que quiero no me acuerdo cuánto de extensión pero igual dijo / hay una tipa de mi salón que va a hacer uno / o sea uno más amplio / o sea / en lugar de tres / uno igual yo veo que se presta / pero yo no le puedo proponer / o sea como que no le podía proponer yo nada si no tengo como muy claro
114. BIB02: [Bueno / si / si quieres / solo si quieres antes de proponerle el ensayo final ven y dime haber si tiene cierta / no sé / para ver cómo va el desarrollo de tu ensayo]
115. US02: Okey
116. BIB02: En una de esas pues da perfecto para que sea solo un ensayo dado final
117. US02: Si porque le dí los temas pero / si nooo
118. BIB02: Bueno / yo creo que si/ suena muy interesante
119. US02: Si / si
120. BIB02: En una / mira / yo / yo empecé mi proyecto de tesis así igual / como algo así y me gustó tanto que ya me pues con ese ya hice mi ensayo de titulación
121. US02: [Mmm]
122. BIB02: [(en)tonces también si te apasiona/ pues igual y puede ser tu tema]
123. US02: [¿Sabes qué? me gusta mucho el mercado del arte / me parece muy interesante / (en)tons como / por eso me dijo / ¿qué te gusta? y yo le dije el mercado / y me dijo pues piensa qué puedes sacar de ahí / por eso fue la idea - pues bueno / muchas gracias]
124. BIB02: Nooo de qué / Martha /
125. US02: [espero verte]
126. BIB02: [nos vemos pronto]
127. US02: [Haber si vengo yo creo que el lunes porque mañana yo no / hasta el lunes]
128. BIB02: Okey
129. US02: Bueno / gracias

Transcripción BFXC-03

1. US03: ¡Hola!
2. BIB02: Dime
3. US03: Quería ver si no tenían éste “Cómo es el aprendizaje escolar”
4. BIB02: Es muy fácil / mira
5. US04: Por favor / que no entiendo (la bibliotecario le ofrece el teclado) tengo que entrar al catálogo ¿no?
6. BIB02: Ajá
7. US04: Teclar mi número de cuenta //
8. BIB02: Te falta el ciento treinta / antes
9. US03: ¿Cuál ciento treinta?
10. US04: ¿Cuál ciento treinta?
11. BIB02: Si / ese es un problema / que no dicen
12. US04: [¿Tengo que poner el ciento treinta?]
13. BIB02: [Tienes que poner el ciento treinta/
siempre]
14. US03: Ah okey ¿y el guión también?
15. BIB02: [Mm ha]
16. US03: ¿Todos ponen ciento treinta?
17. BIB02: [Todos y los que trabajamos ciento cuarenta y los que salimos creo que ciento cincuenta o algo así]
18. US04: Ah okey / y abajo repito el ciento treinta
19. BIB02: Mm ha
20. US03: Orita entramos sin el ciento treinta
21. BIB02: Porque lo pusieron como invitado
22. US03: Noooo //
- (US03 y US04 se sonríen)
23. BIB02: Entonces / eeh / si pones palabras clave funciona mucho mejor / sino por ejemplo / si pusieras eeh un / si pusieras unas palabras con artículos y el buscador rastrea

pero encuentra un / has de / encuentra todas las palabras claves en un libro / pero no trae los artículos no te los / no te trae el libro / entonces solamente pones palabras clave

24. US03: Aaaaa okey

25. BIB02: [Para que no le haga ruido a tu máquina = pon por ejemplo / juego y aprendizaje/ aprendizaje]

26. US03: Solo aprendizaje

27. BIB02: No / juego / aprendizaje = y te permite hacer eee / te / te / te hace búsquedas como nuevas entonces puedes poner juego aprendizaje / zapata

28. US03: El autor

29. BIB02: Si

30. US03: ¿Y ahí / tampoco?

31. BIB02: Y estas palabras adyacentes es que te lo trae si esta junto / que si está / o sea si tu le pones yes / te lo busca tal cual

32. US04: [Ah okey]

33. BIB02: [Si no es que te lo busque aunque esté separado]

34. US04: [Separado / ah okey]

35. BIB02: Pero no está / esteeee / haber qué / ¿quién lo edita? / quién digo ¿quién publica? // aaaah / y el otros es deeee / ¿Trillas? ¿y el otro si lo tenemos?

36. BIB04: Tampoco / también lo buscamos pero no

37. BIB02: [¿No?]

38. US04: [No lo encontramos]

39. BIB02: [Haber]

40. US03: Okey

41. BIB02: // Pedagogía

42. US03: // educación motriz // zapata

43. BIB02: Educación motriz

44. US03: Te faltó una espacio (5'') zapata (3'')

45. BIB02: ¿Les dijo que estaba aquí la bibliografía?

46. US03: Nos dijo la maestra que viniéramos a la biblioteca

47. US04: [Hm ha]

48. BIB02: //Son libros / para / niños

49. US04: Hm ha / si lo que queremos sacar juegos...

50. US03: [para las prácticas de psicología...]

51. BIB02: Ah okey / ¿cómo para terapia?

52. US04: [Mmmm]

53. BIB02: ¿O para / con fines pedagógicos? (3'')

54. US03: Mmmm / es que vamos a / la práctica es de medir el desarrollo

55. US04: [infantil y nos dijeron que sacamos]

56. BIB02: Entonces mira / bueno / si ese es el tema / vamos a ver qué hay sobre el tema

57. US03: [Okey]

58. US04: [Okey]

59. BIB02: Entons busca desarrollo infantil / psicología (5'') estos son los libros que tenemos con estos temas/ vamos a buscar uno que creo te puede servir / mira / por ejemplo //¿no?

60 US04: Mmmm

61. BIB02: ¿No? / ese es uno...

62. US04: Mmm / queremos así como las ideas para...
63. US03: [de los juegos]
64. US04: [para ponerles de los niños]
65. US03: [a los niños]
66. BIB02: Vamos a ver si hay / hay alguno que / “Técnicas de enseñanza docente” ¿no?
67. US03: No
68. BIB02: Haber (11'') (()) (6'')
69. US03: Mmmm (27'')
70. US04: Aquí infantil...
71. BIB02: Haber entra / no / perdón aquí (7'') = podemos buscarlo como juegos infantiles y diseño / eeeeh / si lo buscamos como psicología infantil / te va a sacar mmmucho más / y este es una tesis de mil novecientos noventa y siete y está aquí disponible / haber dale / bueno / esta podrías anotarla igual y trae algo / algo que te sirve / lo que pasa es que sabes porque no / nos falta eeee / nos falta de hecho bibliografía aquí / sobre / sobre niños
72. US03: [Aaah okey]
73. BIB02: [Porque no / porque no tenemos por ejemplo / tenemos la carrera / la carrera / de educación / ¿no?]
74. US04: Hm ha
75. BIB02: La licenciatura en educación / pero tiene muy poco
76. US03: [Y no tiene el libro que queremos]
77. BIB02: [Ah ha / y esta como más enfocada / como más a la investigación] (se dirige a otra bibliotecaria) Pilar / perdóname / ahorita que ¿puedes?
78. BIB03: Si / como no / voy rápido
79. BIB02: (dirigiéndose a la usuaria) Si / te digo porque hace algún tiempo también busqué material sobre eee / sobre cosas enfocadas a los niños / y pues no / tenemos más sobre los adolescentes
80. US03: [Hm ha]
81. BIB02: = obviamente / por la universidad
82. US03: Si la maestra / siiii nos dijo que viniéramos y que los buscáramos
83. BIB02: Ahora lo que puedes encontrar quizá es en las bases de datos son artículos / eso sí / haber / ¿puedes bajar?
84. US03: Mm ha (3'')
85. BIB02: (()) ¿para cuándo es tu trabajo?
86. US03: Eeee / todavía tenemos / o sea (otro bibliotecario llega con otro usuario)
87. BIB01: [de renovación y todas esas cosas / orita vemos]
88. BIB02: (dirigiéndose al bibliotecario) ¿Pueden ver en otra computadora?
89. BIB01: Nooo cuando se desocupe para ver en el de Aleph / en el de circulación
90. BIB02: // Okey
91. US04: Bueno / orita seguimos checando en la de allá / no hay problema
92. BIB02: [Mira / con la P / bueno la tesis si te puede servir/ pero de cualquier manera yo creo que es más fácil que encuentres artículos sobre el tema / eeeees / juegos desarrollados para estimular o ¿para qué? / para educar]
93. US04: Esteeeee / siiii / para medir desarrollo (llega la otra bibliotecaria)
94. BIB02: (dirigiéndose a la otra bibliotecaria) Mira / estas chicas están buscando esta bibliografía
95. BIB03: Si

96. BIB02: Y no la tenemos
 97. BIB03: [¿Ninguna?!]
 98. BIB02: [Pues / no / no / no toda / pero lo / ellas se quieren / en / enfocar al]
 99. BIB03: [Hm hm]
 100. BIB02: [juego y aprendizaje]
 101. BIB03: [Hm hm]
 102. BIB02: ¿Tu? (dirigiéndose a las usuarias) ella es pedagoga y trabaja aquí como consultora
 103. US03: [Aaaah okey]
 104. US04: [Aaaah okey]
 105. BIB02: [¿Has visto algo del tema?]
 106. BIB03: [Si / si quieres ahorita platicamos]
 107. US03: Gracias

Transcripción BFXC-04

1. BIB03: En qué están ustedes ¿en psicología? platicame un poquito
 2. BIB01: ¿Vas a empezar de nuevo tu búsqueda?
 3. BIB03: ¿O la quieres seguir ahí?
 4. BIB01: Aammm no okey / lo que pasa es que con ella vamos a ver circulación porque está bloqueada su cuenta
 5. BIB03: Ah / okey / me voy entonces para allá (se cambian a las computadoras)
 6. US03: Lo que pasa
 7. BIB03: Hm hm
 8. US03: La maestra específicamente nos dijo que buscáramos ese libro / que estaba aquí / pero no aparece
 9. BIB03: [No aparece]
 10. US04: [No lo encontramos]
 11. BIB03: Okey
 12. US03: Si porque / si dijo que estaba ese libro aquí
 13. BIB03: [Hm hm]
 14. US03: [Hm hm]
 15. BIB03: Okey / [¿y tu temática de investigación cuál va a ser?]
 16. US04: [queremos hablar sobre juegos]
 18. US03: Necesitamos / o sea es para la práctica del desarrollo infantil de
 19. BIB03: [Hm hm]
 20. US03: = medir cognición y todo eso
 21. BIB03: [Hm hm / okey]
 22. US03: = necesitábamos sacar ideas de actividades
 23. BIB03: [Hm hm]
 24. US03: = para estar con los niños
 25. US04: [para los niños]
 26. BIB03: [Bueno / hay dos cosas que podemos hacer una es aquí entrando al catálogo / yo trabajo en preuniversitaria / hm hm]

27. US03: [Hm hm]
28. BIB03: Que es / tenemos material y actividades lúdicas para niños desde cuatro años ¿ustedes a qué etapa se van a enfocar?
29. US04: [Mmmmm]
30. BIB03: [los juegos]
40. US03: [Eee / tres a seis]
41. US04: [Eee / tres a seis]
42. BIB03: Tres a seis años
43. US03: Hm hm
44. BIB03: Okey / entonces / aquí te metes en colecciones y nos metemos aquí en preuniversitaria / ¿sí? / nosotros ahí abrimos a las tres / de tres a siete
45. US03: Okey
46. BIB03: [Si quieren pueden ir a revisar allá el material y hay una que se llama] (teclea) (6'') déjame ponerle nada más actividades / mira / ¿viste? "Ciento cincuenta actividades para los más pequeños" / yo creo que ese te podría servir porque ahí viene enfocado por cada área que quieres desarrollar
47. US03: [Aaaaaa]
48. BIB03: [Intelectual / motriz / afectiva ¿ajá?]
49. US03: [Si ajá / si esta muy bien]
50. BIB03: Ese yo creo que te pudiera servir / esto ya es primaria / pero quizás podrías retomar el programa de lo que se maneja en primero de primaria / porque te viene por áreas de desarrollo ¿cómo ves?
51. US03: [Pero tenemos kinder]
52. BIB03: ¿Kinder? Okey / yo te hacía el primero de primaria / ¿ajá? / bueno / éste te podría servir
53. US04: [Si de hecho]
54. US03: [Si]
55. BIB03: [¿Sii? / bueno / (en)tonces si quieren ir anotando y nada más en la tarde lo van ahí chocando / ¿hm hm?]
56. US03: Haber
57. BIB03: Y hay unos que son es / estimulación temprana desde chiquititos hasta cuatro cinco años
58. US03: [Voy a apuntar]
59. BIB03: = pero de papá / o sea el papel de los papás / para estimular las habilidades en los niños / para que no sea nada más el ámbito escolar
60. US03: [Aaaa okey]
61. BIB03: [Entonces bueno / este le das aquí click y está en juvenil / ele A]
62. US03: Ele A
63. BIB03: Novecientos catorce punto siete
64. US03: Hm hm
65. BIB03: Ene cincuenta y cuatro
66. US03: Hm hm
67. BIB03: Punto dos mil tres / ¿hm hm? / nos vamos hasta atrás y este a mí se me hace muy bueno este libro / (en)tonces este es infantil / ¿hm hm?/
68. US03: ¿Si?
69. BIB03: Trescientos treinta y dos / punto trescientos cincuenta y siete
70. US03: [Trescientos treinta y dos punto]

71. BIB03: [Trescientos cincuenta y siete]
72. US03: Ajá
73. BIB03: Punto b sesenta y nueve
74. US03: Okey
75. BIB03: Hm hm / este de “Las actividades de los pequeños” ajá/ también es infantil/ ciento cincuenta y cinco punto / cuatrocientos doce / D de dedo
76. US03: D/ ajá
77. BIB03: D / sesenta y siete/ hm hm/ okey
78. US03: // ¿Dónde está pre universitarios?
79. BIB03: Esta exactamente donde están los laboratorios micros de iberomex / ¿ubicadas? / sales de aquí de la biblioteca / de la salida
80. US03: [Aja]
81. BIB03: = a mano derecha recorres todas las escaleras / no las subes / terminando a mano derecha hasta el fondo ahí esta iberomex / micros y pre
82. US03: Okey
83. BIB03: ¿Hm hm? / okey
84. US03: //Abren a las tres ¿verdad?
85. BIB03: A las tres / hm hm / no sé si quisieras tomar las actividades de teatro para niños / marionetas todo eso
86. US03: [Hm ha / si]
87. BIB03: [También / pues podríamos buscar también así / ajá / este es “El libro de los juegos” hm hm =ahora la otra es que también pongas por ejemplo / el cuento como actividad para promover el desarrollo de habilidades]
88. US03: Okey
89. BIB03: [Hm hm / como una actividad lúdica / (en)ntons podría ser este por ejemplo / “El niño de hoy frente al cuento]
90. US03: [frente al cuento]
91. BIB03: =aplicaciones didácticas” / ajá / entonces aquí / es juvenil / N D/ ¿hm hm? L B/
92. US03: Hm ha
93. BIB03: Mil cuarenta y dos
94. US03: Aja
95. BIB03: N cincuenta y cinco
96. US03: Aja
97. BIB03: Mil novecientos noventa y siete/ ¿hm hm?
98. US03: Hm hm
(suena un celular)
99. BIB03: ¿Qué es eso? se oye muy sospechoso / haber (se acerca para decirle a un usuario que por favor no hable dentro de la biblioteca) (7”) bueno / la otra es música / por ejemplo ¿no te interesaría / actividades de desarrollo música? porque si te fijas también es integrar que tu puedes educar / a través de diferentes métodos
100. US03: Juvenil
101. BIB03: Juvenil / N / T / uno / L cuarenta y seis
102. US03: Aja
103. BIB03: Punto tres / mil novecientos noventa y seis ¿hm hm? / haber (teclea) (7”) este no sé/ por ejemplo / este / lo que pasa es que / primero / mira ese de juegos infantiles
104. US03: Aja
105. BIB03: Hm ha / no sé si venga desde preescolar pero sería cosa ya de que lo checara..

106. US03: [que lo
checaramos]
107. BIB03: [Aja / es infantil también/ setecientos noventa y seis punto uno / jota ochenta y cuatro / y hay un material arriba que es por ejemplo / en uno que es para desarrollar el sentido de ecología en los niños y viene de preescolar hasta primaria pero no me acuerdo bien del título pero si quieres te lo busco y ya después lo checamos arriba / mira / “La afectividad en el niño: manual de actividades escolares” / escolares / este también ¿hm / hm? / este es setecientos noventa y seis punto / este creo que ya te lo dí ¿no? / jota ochenta y cuatro]
108. US03: Si
109. BIB03: ¿Aja?
110. US03: Ah okey
111. BIB03: Pero este siete cuarenta y seis/ este es siete noventa y seis punto uno/ ¿hm/ hm? jota ochenta y cuatro / ¿hm / hm? Mira / este por ejemplo / te sirve el área emocional y afectiva / qué actividades te ayudan y es preescolar / ¿ajá? entonces es L / B
112. US03: L / B
113. BIB03: Mil cincuenta y uno
114. US03: Hm hm
115. BIB03: A cuarenta y seis punto mil novecientos noventa / ¿hm/ hm? / ¿hm ha? / y también puedes buscar como actividades preescolares / haber de aquí qué más hay
116. US03: Ah / okey
117. BIB03: ¿Hm ha? (2’’) Mira este no se qué tanto lo pudieran ustedes adaptar “Técnicas de actividades prácticas para promover el desarrollo del niño indígena en edad preescolar” no sé si algunas de sus actividades las pudieras adaptar para un niño de ciudad / ¿cómo ven? ¿quieren checar?
118. US03: Ajá
119. US04: Aaaaa
120. BIB03: [Y mira este / “El niño y su mundo/ programa de desarrollo humano” ¿hm / hm? okey L B / once cuarenta / punto treinta y cinco / C setenta y cuatro / G sesenta y cinco / punto mil novecientos ochenta y siete / ¿hm/ hm? okey] (5’)
121. US03: ¿Es cien?
122. BIB03: [Ciento cincuenta actividades / ¿hm/ hm? / este y el de abajo / ¿no?]
123. US03: [Este de
ciento cincuenta actividades ya lo tenemos]
124. BIB03: ¿Si? / ¿salió repetido?
125. UB03: Según yo sí
126. BIB03: Y mira este “Actividades preescolares lenguaje” / o sea / ahí ya tienes afectividad / cognición
127. US03: [Cognición]
128. BIB03: [Cognición y lenguaje / dentro de cognición entra lenguaje / entonces ¿cómo ves? ¿si lo checamos éste?]
129. US03: [Haber]
130. BIB03: [Este no sé si este / a lo mejor y esta dado de baja / pero si quieres lo anotamos / 140 está en la L / B]
131. US03: L / B
132. BIB03: Once cuarenta y tres
133. US03: Aja
134. BIB03: Jota ochenta y cuatro

135. US03: Hm ha
136. BIB03: T de tito/
137. US03: Hm ha
138. BIB03: Treinta y ocho punto mil novecientos ochenta / ¿aja? / okey / anotamos actividades escolares ¿hm/ hm? es M / B / once cuarenta y tres / cuatro ochenta y cuatro/ si es igual / es igual // mira las palabras con las que puedes buscar así material es juegos educativos ¿hm/ hm? / esas serían así como tus palabras
139. US03: [clave]
140. BIB03: [clave / tons serían juegos educativos]
141. US03: Aja
142. BIB03: Educación preescolar / o actividades preescolares / esa sería la otra
143. US03: Okey
144. BIB03: ¿Aja? para que vayamos como sondeando un poquito / por ejemplo este / este de preescolar “Lenguaje consecuencias físicas y salud” ¡mira! y esto te da un área muy completa integral de lo que tu quieres en el niño
145. US03: Si
146. BIB03: ¿Hm hm? / entonces / ¿cómo ves? yo digo que ya esta...
147. US03: [Ya con esto ya la hicimos]
148. BIB03: [Yo cre]
149. US04: Si con esto
150. BIB03: [¿Hm/ hm? / okey / entonces mira / no sé si ya nada más quieras por último anotar esto el de “Lenguaje]
151. US03: [Aja]
152. BIB03: [consecuencias físicas y salud” ¿hm/ hm? / y ya te digo / a las tres estamos allá puedes irlos revisando / y tramitas tu tarjeta]
153. US03: Okey
154. BIB03: [¿Vale? pero mientras ahorita pueden ir revisando el material]
155. US03: [el material]
156. BIB03: ¿No?
157. US03: [¡Muchísimas gracias!]
158. BIB03: [De nada]
159. US04: [Gracias]
160. BIB03: [Tu programa]
161. US03: [¡Gracias!]

Transcripción BCIRIA-01

1. US01: ¿Tendrán algún libro de exportaciones de productos mexicanos?
2. BIB01: Si (31'') La generación de importaciones sobre
3. US01: // Mm mh / ((con la ese hubierr)) /ese no
4. BIB01: ¿No?
5. US01: // No
6. BIB01: Déjame ver si hay algo mas /// mmmm / ese no (1' 38'')
7. US01: Si ese
8. BIB01: ¿Ese es el libro?
9. US01: Si
10. BIB01: Puedes apuntar la clasificación
11. US01: Por favor
12. BIB01: [Ahorita te enseño otros]
13. US01: Bueno / ¿cuál es?
(llega otro usuario)
14. USUARIO: [¿Oye entonces para darles nota de que está mala la posición?]
15. BIB01: [¿Está mal?]
16. USUARIO: Si / Si se contagian // es allá o aquí oye
17. BIB01: Aquí yo lo / yo lo tengo y ahorita lo apunto para que lo corrijan
18. USUARIO: Okey
19. BIB01: Si
20. USUARIO: Gracias
21. BIB01: No / de qué
22. US01: (5'') Es HF catorce
23. BIB01: [HF]
24. US01: [Setenta y uno PP]
25. BIB01: [Aha]
26. US01: [Volumen uno]
27. BIB01: [Volumen uno]

28. US01: [y este otro ¿no?]
29. BIB01: No ese no ese es el número de adquisición nada mas / nada mas está volumen y esta el año
30. US01: Esto ¿dónde está? ¿acá abajo?
31. BIB01: En el Segundo nivel /// de lado izquierdo
32. US01: (4'') Haber
33. BIB01: [Haber si de algo te sirve / pasas de este lado / y con estos chicos que hay aquí bajando para regresar están del otro lado ahí y enseguida te aparece la clasificación]
34. US01: // para ver por título ¿le doy enter?
35. BIB01: Le das enter
36. US01: // ¿y? ¿escape?
37. BIB01: / dos veces escape / le das enter
38. US01: (1' 34'') Okey //
39. BIB01: [¿Si?]
40. US01: [yyyy / esteee / deee / este negocios / como un libro básico]
41. BIB01: [¿de negocios?]
42. US01: Si / de / tips para negocios / cosas así
43. BIB01: (10'') Administración de negocios / análisis de ventas de negocios // derecho de negocios // (cómo ganar y resolver las ventajas) // cómo hacer negocios
44. US01: // Cómo hacer negocios
45. BIB01: (4'') Déjame checar el número
46. US01: [Si cómo hacer negocios (()) /// haber el primero]
47. BIB01: ¿Desarrollo de la empresa de negocios?
48. US01: Ajá
49. BIB01: /// No
50. US01: °(mmm deee negocios)°
51. BIB01: Pásate para acá / mientras voy checando estos / ¿qué paso? dime
52. USUARIO: Este / busco la clave de un libro de Octavio Rivera
53. BIB01: ¿Del profesor Octavio Rivera?
54. USUARIO: Mm ha
55. BIB01: (()) (9'') Tenemos quince documentos
56. USUARIO: Aaaaaa ¿Lisistrata? / si esa
57. BIB01: Aquí esta °(Lisistrata)° / okey / ¿tee dicto la clasificación para que lo puedas ver? / es L diagonal // T Q ciento cincuenta y dos diagonal L cuatro
58. USUARIO: Mmm hm
59. BIB01: Con esa clasificación en el módulo de préstamo te lo dan
60. USUARIO: Eh / muchas gracias
61. BIB01: Si de nada
62. US01: (1' 01'') Y deee elaboración del mezcal
63. BIB01: ¿Mezcal?
64. US01: Si es de / este también está allá arriba ¿verdad?
65. BIB01: Si
66. US01: A la izquierda
67. BIB01: Mm hm / del mezcal tengo muy poco / creo que nada más tengo dos libros y hay tesis relacionadas con el titulo de mezcal
68. US01: Pero están en internet ¿verdad?
69. BIB01: Las puedes checar también físicamente en el departamento / deeee deja lo checamos

70. US01: De cada uno / si ya me metí a ver las tesis

71. BIB01: Aha

72. US01: =pero tengo que ir a cada departamento ¿verdad?

73. BIB01: Eu si las quieres ver físicamente / si

74. US01: [Aha]

75. BIB01: Pero si las quieres ver en formato digital

76. US01: [Si no no no]

77. BIB01: =puedes entrar / bajar los documentos al desktop ya sea para que lo pases a tu usb / o lo metas como archivo adjunto / entonces te va abrir el documento en pdf

78. US01: [Pero por ejemplo son todas las tesis nada más meee estaba el índice pero / no traía el contenido]

79. BIB01: ¡Ah! okey

80. US01: [por eso te digo]

91. BIB01: [algunas tesis están restringidas]

92. US01: Por eso en esas tengo que ir a

93. BIB01: [al departamento]

94. US01: Aha y / bueno la otra vez vine y me dijeron que el segundo

95. BIB01: [Mm ha]

96. US01: = que el primero no me iba a servir mucho porque era literatura

97. BIB01: [Así es]

98. US01: = que el Segundo está prestado y que lo devuelven hasta el dieciocho

99. BIB01: Efectivamente / diecinueve de septiembre / o sea queeee / eeen esta semana que viene

100. US01: [El martes]

101. BIB01: Si quieres lo puedes dejar reservado

102. US01: // Es que / todavía no me avisan si si lo / es que ahora nada más quieren los datos bibliográficos

BIB01: ¿Co / qué?

103. US01: [¿Esos me los puedes dar?]

104. BIB01: [Eso lo puedes sacar acá / ajá] // Le ponemos el archivo

105. US01: [¿Cómo se llama el libro? °(que aquí lo puse)°]

106. BIB01: [Ajá / aquí te aparece el autor / te aparece la editorial /// la edición]

107. US01: Si porque por ahora nada más necesito eso

108. BIB01: Mm hm (13'') ¿Qué pasó? dime

109. USUARIO 2: °(Es que estoy buscando libros de antes / pero / libros de derecho / como una introducción)

110. BIB01: [¿Libros de derecho? Libros de derecho quieres ooooo ¿algo en específico?]

111. USUARIO 2: °(lo que pasa es que ahorita no sé porque deeee / ¿cómo diría? // bueno / generales)°

112. BIB01: ¿Introducción al derecho?

113. USUARIO 2: Aha / por ahí iba

114. BIB01: ¿Sí? (20'') Haber si buscas en este lado por favor / pasa /// los libros de introducción al derecho / esteeee ese me lo solicitan mucho / pero vas a poder localizarlos a partir de K doscientos treinta y dos /// y K doscientos treinta y siete que es donde acaba introducción al derecho // tengoo títulos relacionados / introducción al derecho económico

/ hispánico / no sé pero si nada más lo que quieres es introducción al derecho en esta clasificación // vas a poder localizarlos

115. USUARIO 2: [(Muy bien)] /// y ¿por dónde están los dos?

116. BIB01: Hay que subir al segundo nivel hiendo de frente te vas de lado izquierdo

117. USUARIO 2: Mm ha

118. BIB01: = y a los costados de cada librero hay una plaquita la cual te marca el ramo de aproximidad de / la clasificación

119. USUARIO 2: Ah pues si

120. BIB01: ¿Sí? // es más rápido que lo localices / ¿si?

121. USUARIO 2: [Si / gracias]

122. US01: Te iba a hacer una pregunta / ¿para reservarlos qué necesito eh?

123. BIB01: [Para reservarlos / necesitas copiar este código / es el código de barras del libro / y te lo dicto M / Q // N P / ¿Mm ha?

124. US01: Mm ha

125. BIB01: Con esas cuatro letras / en el módulo de préstamo / te pueden decir quién lo tiene / y obviamente ya sabemos que es para el diecinueve de septiembre

126. US01: [Pero igual y yo vengo el veinteeee igual y lo puedo]

127. BIB01: [Y yaaa / exactamente cuando la persona quiera venir a resellarlo ya no se lo van a poder prestar / porque en este caso ya lo reservaste tu]

128. US01: ¡Ah bueno! / yyy ¿se pueden prestar seguido o sea lo puedo venir a resellar?

129. BIB01: Claro / siempre y cuando nadie te lo vuelvan a rese / rese

130. US01: [A reservar]

131. BIB01: [A reservar / lo puedes seguir esteeee renovando / eeeh cada catorce días]

132. US01: Oye que bien / y otra pregunta / ayer vine y solicite la búsqueda de una revista / me dijeron que en veinticuatro horas / bueno sería en la tarde no sé si regreso en la tarde ooo

133. BIB01: Eeeh / laaa / laaa / la solicitud de la búsqueda ¿fue en el módulo de préstamo?

134. US01: [Fue ahí]

135. BIB01: Mm ha / si

136. US01: Muchas gracias

137. BIB01: De nada

Transcripción BCIRIA-03

1. US03: No sé si podría ayudarme a buscar este artículo (()) es que yo he tratado de buscar y noo // no me da resultados / entonces
2. BIB01: (10'') Okey / vamos a checarlo // ¿ya lo habías consultado en está página?
3. US03: Esteee si bueno yo no / pero me contaron / que no está
4. BIB01: / ¿Este es de un profesor?
5. US03: Este / no
6. BIB01: ¿No?
7. US03: Es de una publicación periódica
8. BIB01: ¿Quién te lo pidió fue la profesora / o es esteee
9. US03: [Es que es para una tesis]
10. BIB01: ¿Una tesis?
11. US03: Si /// °(Entonces es bibliografía que tengo que consultar)°
12. BIB01: Es queeee (1' 47'') Mmm no se si seaa /// del anterior (37'') ¿Qué pasó? dime
13. US03: (())
14. BIB01: ¿Mande?
15. US03: Pluma
16. BIB01: ¿Pluma? / si
17. US03: Bueno / bueno / ¿qué paso güey // aquí en la biblio (()) /// no sé // siiii (5'') vale /// sale
18. BIB01: (2' 08'') A mí me aparece como un librooo
19. US03: [Ajá] (7'') Aha / si
20. BIB01: Me aparece como libro no como artículo
21. US03: Ah / okey /// ¿Y aquí en la biblioteca no está?
22. BIB01: Déjame te lo checo
23. US03: Si esta bien
24. BIB01: (12'') Si / si lo tenemos en biblioteca /// ¿quieres apuntar la clasificación?
25. US03: Si claro
26. BIB01: PP / tres setenta
27. US03: ¿PP / tres setenta?

28. BIB01: Diagonal F cinco punto cinco
29. US03: Aha
30. BIB01: Diagonal / volumen / setenta y cinco // segundo nivel de lado izz / de lado derecho número tres
31. US03: [Derecho] siii
32. BIB01: Hay otros también / hay este
33. US03: (4'') Siii
34. BIB01: (15'') Haber (4'') ¿Es el primero verdad / de estos?
35. US03: [Si /// creo que si es el mismo]
36. BIB01: (1' 33'') Si / esta si es una revista / nada más que está si no la tiene la biblioteca // esteeee la referencia está bien / ¿si? / el título de hecho la / permíteme tantito nada más / el título de la revista es esté / es una revista por lo que veo es alemana
37. US03: Okey / si
38. BIB01: Pero / esta revista no la tenemos / lo único que podemos hacer es que con estos datos que tienes / ¿si? / esteeee hay que copiar esto / número cinco revista noventa y nueve / página por página / ¿sí?
39. US03: Aha
40. BIB01: Y si quieres / ah / la puedes pedir como préstamo interbibliotecario
41. US03: Ah / okey
42. BIB01: = ¿Eso dónde lo haces? / subes las escaleras / llegas al segundo nivel la oficina que se ve enfrente
43. US03: [Mm hm]
44. BIB01: = Ahí pregunta por Ana Rita / ella es la encargada del préstamo interbibliotecario
45. US03: [Ya]
46. BIB01: = Probablemente tenga un costo
47. US03: [Mm hm]
48. BIB01: = Sería cuestión de que lo vieras con ella
49. US03: [Si // si // bueno // gracias]
50. BIB01: = Entoncessss / no se si te interesa / apunta eso
51. US03: [Si]
52. BIB01: = Para queeee ahí viene bien la ficha bibliográfica para que puedas ver bien esteee / revista tus autores / el título completo / el nombre de laaa / de laaa / revista yyyy el número de año y página
53. US03: [Si gracias]
54. BIB01: ¿Sale?

Transcripción BCIRIA-04

1. US05: ¿Tienees algunaaa tesis / lap top?
2. BIB01: ¿Alguna tesina? ¿físicamente / la quieres en formato papeel?
3. US05: [Si]
4. BIB01: Okey na / en la biblioteca nada más tenemos las tesis a niveel / maestría
5. US05: Mm hm
6. BIB01: Eso lo vas a poder localizar en el segundo nivel del lado derecho / el último librero de madera la cara B / la cara A es la que siempre vemos de frente y la cara B es la parte de atraas
7. US05: [Ah / okey]
8. BIB01: = Ahí están todas la sección de maestría / y si quieres tesis a nivel licenciatura / en cada departamento
9. US05: Aaah yaaa
10. BIB01: = En formato papel / nosotros tenemos en formato digital las tesis / a partir del primero del dos mil tres
11. US05: Mm hm
12. BIB01: = Son de licenciatura y de maestría también
13. US05: Aaah perfecto // Aalgún libro que tengas sobre estrés
14. BIB01: Estrés
15. USUARIO: ¿Oye puedo usar tu lápiz?
16. BIB01: [Claro]
17. USUARIO: =Y ahorita te lo doy
18. BIB01: [Chécate si sirve porque creo que ya andaba medio / fallón / si no te presto]
19. USUARIO: Me prestas éste / traigo
20. BIB01: [¡Ah! tienes lápiz /// Nada más que sácale punta a éste
21. US05: Ahí ¿verdad?
22. BIB01: Sino ve aquí a la oficina a ver si tienen también
23. USUARIO: Gracias

24. BIB01: Y ya le sacamos (13'') ¿a la psicología?
25. US05: Siii eeeen / no importa eeeh la psicología / solo que hable de estrés
26. BIB01: (11'') Sólo que hable de estrés
27. US05: Si // (())
28. BIB01: Depende porque si hay / ¿No tienen sacapuntas? / no me digas eso / haber espérame tantito
29. USUARIO: [Es que no les alcanza el presupuesto]
30. BIB01: Aaaha / es que dependee
31. US05: Esteee si quieres buscame uno ya y yo lo busco
32. BIB01: [¿Si?]
33. US05: Si
34. BIB01: [En B / en B F seteci / quinientos setenta y cinco
35. US05: B F quinientos setenta y cinco
36. BIB01: [setenta y cinco] / ahí vas a encontrar relacionado / la mayor parte del estrés / está enfocado a psicología
37. US05: Aha
38. BIB01: = Abarca obviamente otras áreas
39. US05: Mm hm
40. BIB01: = y ahí está /
41. US05: Bueno
42. BIB01: ¿Si?
43. US05: Gracias
44. BIB01: Okey

Transcripción BCIRIA-08

1. US08 ¿Tienen esta revista?
2. BIB01: ¿Cómo se llama?
3. US08 Es que estoy buscando este artículo (3'') Es Vitorial researcher
4. BIB01: ¿Vitorial research? Si lo tenemos está en el
5. US08 [el teléfono celular de la usuaria comienza sonar y contesta] ¿Bueno? (9'') Si ella habla ¿quién es? / dígame de nuevo ¿quién es? ¿Julio Beltrán? (4'') ¡Ah! ya / ya creí que se le había olvidado ¡ha! (7'') bueno / cuándo / ¿cuándo piensa ir? / ¡ah! está bien /// aha /// en una hora yo creo / hora y media // si /// bueno /// bueno pues // si yo lo espero // si ándele pues / hasta luego // adiós (11'') ¿todavía no me lo resuelven?
6. BIB01: (el bibliotecario atendía a otro usuario y al regreso de la usuaria le contesta) Lo tengo y no lo tengo el Vitorial research (10'') si lo tengo vigente nada mas
7. US08 ((Peeroo))
8. BIB01: [no del ochenta y uno / está en la estantería amarilla]
9. US08 [¡ay!]
10. BIB01: Puedes solicitarla a préstamo interbibliotecario / (()) de prensa
11. US08 Okey // okey / gracias
12. BIB01: De qué