

EL BIBLIOTECÓLOGO ELECTRÓNICO: CONSIDERACIONES EN TORNO AL SERVICIO DE REFERENCIA EN LA ERA DIGITAL

Por : Ana María Talavera Ibarra

Correo electrónico: atalave@pucp.edu.pe

Licenciada y Profesora de Bibliotecología y Ciencia de la Información. Ponencia presentada en el “Seminario Internacional de Bibliotecarios : De Gutenberg al Ciberespacio”;

Lima, 7 de Setiembre de 1998.

Resumen:

A través de la historia la misión del profesional en Bibliotecología y Ciencia de la Información ha sido la misma: la de proveer información que el usuario necesita. El servicio de referencia facilita el acceso a la información y que ayuda al usuario a ubicarla. Pero este servicio ha sufrido cambios a lo largo del tiempo, y se ha visto especialmente afectado por el avance de la tecnología.

En este trabajo, su autor considera algunos aspectos comunes en países desarrollados y en nuestro país; e igualmente, proporciona algunos elementos útiles para ayudar al profesional de BCI en el desempeño de su trabajo como referencista en su labor diaria de proporcionar un servicio eficiente al usuario.

Finalmente concluye diciendo que el servicio de referencia necesita concentrarse en las necesidades particulares de los usuario, y no agrupar o tratar de generalizar las necesidades reales de información de los mismo.

I. Parte: El Servicio de Referencia Actual

Introducción

Desde los inicios de la profesión bibliotecológica, se ha definido la misión del bibliotecólogo como aquella que se ocupa de proporcionar la información que el usuario (real o potencial) necesita. Jesse Shera nos recuerda que las diversas labores que desempeña el profesional de Bibliotecología y Ciencia de la Información (BCI)--como selección, adquisición, clasificación o indización--

están directamente orientadas a dar el servicio que el usuario requiere. De la misma forma, Ortega y Gasset nos dice que la misión del bibliotecario debía ser la de convertirse en un "filtro", que descartara toda aquella información inservible y proporcionara al usuario sólo la que le era útil. Las opiniones de estos dos grandes pensadores, siguen definitivamente vigentes hasta nuestros días. Podemos constatar que ha cambiado la tecnología, los materiales existentes, los requerimientos de los usuarios; pero la misión del profesional en BCI, sigue siendo la misma: proveer la información que el usuario necesita.

El servicio que facilita el acceso a la información, y que especialmente ayuda al usuario a ubicar la información requerida, es el servicio de referencia. Este servicio, tradicionalmente definido como aquel que conecta al usuario que tiene una necesidad de información, con los recursos o fuentes que van a satisfacer dicha necesidad. Para Bopp (1995), el bibliotecólogo de referencia es "el enlace entre un usuario en busca de información y los recursos, impresos o electrónicos, donde dicha información se localiza" (p.3). Recordando la definición de Rohstein de 1961, considera al trabajo de referencia como "la asistencia personal que el bibliotecólogo brinda a los usuarios individuales que buscan información" (citado en Bopp, 1995, p. 3). La mayor parte de las definiciones actuales, consideran vigentes los principios establecidos por Samuel Green hace más de un siglo (1876), en su famoso artículo "Relaciones personales entre bibliotecarios y lectores", en el que da especial énfasis a la necesidad de ayudar a los lectores a escoger los libros que mejor satisfagan sus intereses, necesidades y niveles educacionales. Esta necesidad por un servicio "personal" fue paulatinamente reconocida (especialmente en los países anglosajones), por las bibliotecas públicas y universitarias; dando lugar a un servicio de referencia como una sección o parte independiente del resto de la biblioteca: y creando dentro de la profesión una especialización en referencia o el título de "bibliotecario referencista".

Con el advenimiento de la tecnología de la información (TI), y su amplia difusión en diversas áreas de nuestro quehacer cotidiano, el trabajo bibliotecario, y especialmente el de referencia, ha sufrido diversos cambios. Tenemos por ejemplo, una cantidad enorme de CD-ROMs con información de diverso tipo, acceso a bases de datos en-línea, redes de información, Internet, entre otros, que han ocasionado que el trabajo de referencia se torne muy variado, pero a la vez difícil de ser proporcionado a cabalidad debido a esa explosión de información y de recursos. Podemos decir que aunque la misión sigue siendo la misma, los materiales, equipos, y usuarios son diferentes, por ello es importante para nuestro desarrollo profesional, el conocer los cambios que actualmente están ocurriendo en el trabajo de referencia en diversos países, y los retos que están enfrentando los profesionales de BCI para proveer un eficiente servicio.

Este trabajo intenta dar una visión panorámica de los cambios que están ocurriendo en el servicio de referencia, poniendo especial énfasis en los aspectos que han sido afectados por el avance de la tecnología. Se considerará algunos aspectos comunes en países desarrollados y en nuestro país, e igualmente, y a manera de presentación práctica, se proporcionará algunos elementos útiles para ayudar al profesional de BCI en el desempeño de su trabajo como referencista en su labor diaria de proporcionar un servicio eficiente al usuario.

Funciones del Servicio de Referencia

Como ya hemos mencionado, aunque el servicio de referencia esté sufriendo diversos cambios, su esencia—proporcionar ayuda a las personas que necesitan información—permanece estable. Bopp (1995), nos recuerda que ya desde 1961 Rothstein, había definido tres funciones del servicio de referencia que continúan vigentes hasta nuestros días, aunque es bastante difícil poder separarlas una de otra, por lo tanto a favor de la didáctica, las seguiremos mencionando separadamente. Estas funciones son: proporcionar información; proporcionar instrucción sobre el uso de la biblioteca y sus recursos; y servir de guía para la selección (por parte del usuario) de materiales informativos.

1. Servicio de Información:

Como su nombre lo indica, es aquel que proporciona respuestas a las necesidades de los usuarios, sin importar su complejidad o el tiempo que se necesite el referencista para absolver la consulta. Las consultas de un usuario en busca de información, pueden ser de muy diversos tipos, desde aquél que requiere un simple número telefónico, o un dato bibliográfico, hasta aquél que requiere una búsqueda completa sobre un determinado tema. Podemos clasificar los diferentes tipos de consultas en:

- Preguntas simples (o factuales): Son las preguntas a datos o hechos concretos, nombres de instituciones, etc. que normalmente pueden ser contestadas rápidamente, utilizando uno o dos materiales de referencia. Este tipo de preguntas constituyen la mayoría de las consultas en un servicio de referencia, y pueden ser absueltas por referencistas sin mayor experiencia. En muchas instituciones se prefiere tener para este tipo de consultas un *mostrador de información*, y para las consultas más complicadas o en las que se necesita una persona especializada, un *mostrador de referencia*.
- Verificación bibliográfica: Este tipo de consulta es típico en instituciones educativas, tanto de nivel escolar como universitario, en este servicio se requieren datos específicos (que el usuario tiene incompletos) del

material bibliográfico. Normalmente requiere que el referencista busque en catálogos de bibliotecas, índices, bibliografías, catálogos unidos, etc.

- Préstamo interbibliotecario y distribución de documentos: A través de esta función el servicio de referencia trata de conseguir los documentos o materiales que el usuario requiere, aunque no se encuentren físicamente en la institución a la que pertenece. Para absolver estas consultas son valiosos los catálogos unidos, los catálogos de diversas bibliotecas, y especialmente las redes de información especializadas. Por lo general en bibliotecas académicas en donde el flujo de pedidos de información es muy grande, se mantiene esta sección aparte del mostrador de referencia.
- Información y servicio referativo: Esta función se concentra en ubicar no tanto los materiales bibliográficos (como en el préstamo interbibliotecario), sino la información misma, independientemente del lugar donde se encuentre. Este servicio involucra el "referir" al usuario hacia la fuente más apropiada para absolver su consulta, sea ésta una persona, institución, centro de información, etc. El servicio de referencia mantiene normalmente directorios y listas de recursos útiles que ayudan a esta labor, además de la información que se puede encontrar en Internet.
- Preguntas de investigación y búsquedas en bases de datos: Después de obtener respuesta a una pregunta simple, el usuario necesitará por lo general ampliar el tema y requerirá apoyo para su investigación. Este tipo de búsquedas más complejas, requieren de personal especializado con experiencia en el trabajo de referencia y conocimiento de bases de datos. Será necesario mayor tiempo para absolver la consulta y además una entrevista con el referencista para determinar con precisión la necesidad de información, lo que conocemos como *entrevista de referencia*. El resultado a esta consulta es normalmente un listado de referencias bibliográficas que el usuario podrá encontrar en la biblioteca en formato impreso o electrónico, o si fuera necesario, acudirá al servicio de préstamo interbibliotecario.
- Diseminación Selectiva de la Información: Es un servicio de referencia más individualizado, y que normalmente consiste en brindar información al usuario en su lugar de trabajo o estudio (sin necesidad de acudir a la biblioteca), manteniéndolo al día sobre los últimos materiales aparecidos en su campo de especialización, puede ser un servicio manual o automatizado. Implica mantener un perfil del usuario y modificarlo de acuerdo al cambio en sus intereses. Debido a su alto costo y tiempo de preparación, normalmente se proporciona a un número limitado de usuarios (bibliotecas especializadas o centros de documentación). Las alertas informativas ayudan a mantener al usuario "alerta" de lo que existe en su área. Pueden tomar la forma de un simple listado de los últimos ítems ingresados a la base de datos, o un boletín con fotocopias

de las tablas de contenido de publicaciones periódicas seleccionadas, o un servicio comercial con información actualizada (por ejemplo *Current Contents*).

- *Brokers* de información: Como consecuencia del creciente número de bases de datos en línea, en CD-ROMs, o en Internet, se ha hecho cada vez más necesario el contar con profesionales que realicen compilaciones de material bibliográfico a requerimiento de los usuarios, normalmente por un pago específico. Al profesional de la información que decide trabajar independiente realizando búsquedas y servicios de información "a pedido" se le denomina "broker" de información. Normalmente esta persona acopia, evalúa, y reestructura la información para ofrecerla a su usuario como un "paquete" estructurado con un valor añadido.

2. Instrucción:

Una actividad tradicionalmente encomendada al servicio de referencia, y que se manifiesta en diferentes formas de enseñanza al usuario. Normalmente se da en instituciones de carácter educativo, aunque es frecuente también en bibliotecas públicas y algunas especializadas. La instrucción normalmente se ofrece en grupos y está orientada hacia el logro de una mejor utilización de los recursos de la biblioteca, sean éstos catálogos, material bibliográfico impreso o electrónico, diversos servicios, entre otros. La labor de instrucción es cuestionada en la actualidad debido a los cambios ocasionados por las tecnologías y a las diversas expectativas que el usuario tiene del servicio. Por un lado se habla de dar independencia al usuario para que busque información por sí mismo, en lugar de proporcionarle la información; y por otro se discute la necesidad de ahorrarle tiempo y darle el material que requiere de la forma más completa y útil posible; es frecuente encontrar mucha literatura sobre estas dos posiciones. Dentro del servicio de instrucción, podemos distinguir dos modalidades:

- Instrucción personalizada: Como su nombre lo indica, implica una orientación y ayuda persona a persona, incluye por lo general enseñanza para el uso de bases de datos en CD-ROMs o en línea, el uso de catálogos u otros materiales bibliográficos, búsqueda de temas específicos, entre otros. Puede ser una ayuda a usuarios nuevos, o con necesidades específicas, y con frecuencia resulta de una entrevista de referencia.
- Instrucción en grupo: Es una forma rápida y común de capacitar a un grupo de usuarios con necesidades similares. Puede tomar diversas formas, desde el conocido "tour" de la biblioteca, o demostración de ciertos materiales o servicios, hasta cursos de instrucción con ejercicios calificados que pueden formar parte de una instrucción formal.

- En esta categoría, se incluyen igualmente los talleres con fines particulares, como los dirigidos a grupos de usuarios especializados o a demostrar materiales específicos, como Internet por ejemplo. La instrucción en grupo es mayormente usada en instituciones educativas, aunque la tendencia actual es hacia la instrucción personalizada.

3. Guía u Orientación:

Es una modalidad que no se discute mucho en la bibliografía actual, pero que existe desde hace muchas décadas, particularmente en bibliotecas públicas. Implica la orientación o guía a un usuario para apoyarlo en su selección de material bibliográfico o electrónico. Fue duramente criticado en una época cuando se le confundía con una forma de censura, pero tiene particular vigencia en la actualidad ante la explosión de información electrónica, que usualmente da como resultado 10 mil o 20 mil registros en una búsqueda general en Internet. Dentro de esta función se incluye:

- Servicio de Orientación al Usuario: Normalmente visto como un servicio personalizado de orientación, que incluye instrucción, guía, y recomendación de los materiales más indicados para su necesidad. Por lo general se manifiesta en una recomendación para seleccionar materiales con similares características. Actualmente es poco común en las bibliotecas.
- Biblioterapia: Un servicio de orientación dirigido a solucionar o sobrellevar problemas personales o psicológicos (depresión, problemas juveniles, comunicación interpersonal, etc) Por lo general consiste en proporcionar información previamente seleccionada para ayudar en la solución de esos problemas. Puede igualmente consistir en información que se utiliza en terapias de grupo, para personas en hospitales, etc.
- Apoyo en Investigación: Específicamente orientado a orientar al usuario en la elaboración de una investigación, incluye los pasos que debe seguir y la selección de materiales apropiados. En instituciones educativas normalmente significa proporcionar información para asignaciones o trabajos de fin de ciclo.

Como mencionáramos anteriormente, estas tres funciones del servicio de referencia: información, instrucción y orientación, por lo general no se dan por separado sino entremezcladas entre sí. Especialmente la diferencia entre la segunda y tercera es muy vaga, y por lo general se dan simultáneamente.

El servicio de referencia es comúnmente considerado como la carta de presentación de toda biblioteca, de él dependerá las opiniones que el usuario

se formará de la unidad de información, por lo que es necesario examinar detalladamente las funciones mencionadas, a la vez de las variaciones que está sufriendo el servicio en nuestros días.

TENDENCIAS ACTUALES DEL SERVICIO DE REFERENCIA:

Hemos mencionado anteriormente los cambios drásticos observados en el servicio de referencia, especialmente desde la aparición de los medios electrónicos. Berger (1996), menciona que además de los cambios ocasionados por la explosión de la información y la explosión de los medios tecnológicos, el servicio de referencia está enfrentando una creciente demanda de servicios específicamente dirigidos a los usuarios (customer-oriented), y una necesidad de capacitación para usar los múltiples recursos electrónicos existentes. Es decir, las funciones de información, instrucción y guía siguen presentes, pero con el agregado de una realidad caótica de productos y servicios electrónicos que obligan al referencista a trabajar en un estado de constante cambio, estrés, y creciente demanda por sus servicios. Berger recuerda una afirmación de Hale, en la que nos dice que en estos momentos la guía u orientación es aún más requerida que antes, ante este mundo tan complejo de información, concluye que se necesita enseñar no sólo recursos existentes, sino estrategias de búsqueda, interpretación de información, y brindar ayuda en la selección de bases de datos a usar. Los referencistas necesitan continuar siendo intermediarios, pero no en el sentido tradicional de entrelazar a usuarios con fuentes, sino poniendo especial énfasis en conectar al usuario con el **contenido** de un múltiple número de fuentes que puedan ser usadas posteriormente para crear nueva información.

Por su lado Rettig (1996) reafirma lo expresado por Berger, cuando nos dice que hace unas pocas décadas los referencistas no se preocupaban por la instrucción (salvo un tour o instrucción general), ahora soportan una fuerte presión para: desarrollar colecciones de referencia, con la conocida discusión de medios impresos versus medios electrónicos; mantenerse al día con los nuevos servicios en-línea, CD-ROMs, y bases de datos que aparecen en el mercado; aprender para ellos mismos y para enseñar a los usuarios los diferentes sistemas, equipo y estrategias de búsqueda; producir separatas y guías impresas o electrónicas para capacitar y orientar a los usuarios; finalmente para lidiar con una creciente demanda por servicios, especialmente el servicio personalizado. Es decir, viven en constante estrés aumentado en estos días por la escasez de personal y los limitados recursos económicos.

Entre los medios electrónicos introducidos en el trabajo de referencia, debemos considerar quizás aquel que mayores cambios han originado: el CD-ROM. Mientras las bases de datos en-línea significaban un alto costo en acceso y conexión, los CD-ROMs, vinieron a ofrecer un acceso libre y prolongado al usuario. Además la tecnología se ha ido perfeccionando, ofreciendo posibilidades de acceso a través de red (simultáneamente varios usuarios), y

productos más sofisticados que incluyen imágenes, voz, sonido, o vídeo, lo que hoy conocemos como discos multimedia. El amplio crecimiento del mercado de los CD-ROMs, ha marcado grandes diferencias en el servicio de referencia. Por un lado, el usuario se siente "independiente" para realizar búsquedas por sí solo, sin la intervención del referencista; pero por otro, no conoce el lenguaje de búsqueda (diferente para cada CD), no conoce las estrategias de búsqueda, o incluso no sabe seleccionar la base de datos más apropiada para su tema. Esto significa una constante atención por parte del referencista, especialmente en el área denominada de "referencia electrónica", no sólo para dar orientación a los usuarios, sino con frecuencia para resolver problemas comunes con las máquinas. El uso de CD-ROMs en el trabajo de referencia, significa un desembolso de considerables sumas de dinero no sólo para pago por licencias de uso de los CDs en red, sino también para implementar materiales con instrucciones y sesiones de capacitación para usuarios presenciales y remotos. Por otro lado, como nos recuerda Rettig, el referencista no sólo está ocupado su tiempo en estas labores diarias, sino que además debe producir bibliografías, hacer búsquedas, preparar separatas y cursos de instrucción, entre otros.

Como hemos mencionado, se presenta en la labor de referencia, una dualidad de problemas, por un lado, se evidencia un mayor requerimiento del referencista para las labores mencionadas, y por otro, se reclama mayor independencia para que el usuario pueda acceder a diferentes tipos de servicio desde dentro o fuera de la biblioteca. Esto significa dedicar mayor tiempo a las labores de instrucción y guía y menos a la de proveer información. Encontrar el balance ideal, es un reto del actual servicio de referencia, soluciones intermedias se están logrando a través de manuales impresos y en-línea y la creación de guías especializadas (gateways).

Pero es necesario que el trabajo de referencia establezca sus objetivos claros, acorde con los recursos disponibles y sus limitados recursos. Rettig hace un resumen de las tendencias del servicio en los 90' s, nos dice que encuentra: estructuras escalonadas, referencistas "movibles", ofrecimiento de los servicios donde se encuentran los usuarios, y un mayor énfasis en estudios de usuarios. En lo relacionado con las estructuras escalonadas se discute la optimización del uso de personal y la división del trabajo de acuerdo a su experiencia, además se considera el implementar varios puntos de referencia para evitar colas. Un tema en discusión en este rubro es el de la obsolescencia del tradicional mostrador de referencia, además de la posibilidad de utilización de personal asistente, alumnos, etc. en la absolución de preguntas simples (factuales). Podemos acá citar el aporte de Markidian y Kesselman (1995, p.24), quienes presentan un cuadro con división de labores entre personal profesional y asistente. Quizás no se presenta de igual forma en nuestro medio, pero que puede servir de modelo para varios servicios de información especialmente en áreas académicas:

-Nivel 1: Mínima intervención humana

Tours independientes (auto-guiados).
Máquinas contestadoras automáticas.
Mejor señalización.
Mejores planos del local y la distribución.
Guías rápidas de la biblioteca.
Guías paso-a-paso de los recursos bibliográficos.
Instrucción automatizada para el uso individual de los servicios (autoservicio).
Kioscos (terminales) de información y de ubicación computarizados.

-Nivel 2: Intervención de Personal para-profesional, asistentes, estudiantes

Orientación general sobre la biblioteca y sus servicios.
Preguntas direccionales.
Respuesta a preguntas simples (factuales).
Verificación bibliográfica.
Ayuda en formulación de estrategias de búsqueda.
Asistencia técnica con problemas de equipo.
Servicios referativos básicos.

-Nivel 3: Intervención de Referencistas, Bibliotecólogos

Consulta individual previa cita.
Servicios de información especializados.
Horas de oficina en diversas oficinas y/ o departamentos.
Miembros de grupos de investigación con Docentes.
Actividades conjuntas con los Departamentos.
Servicios de instrucción especializados.
Integración en el currículum de cursos de instrucción.
Esfuerzos de desarrollo e investigación.
Búsquedas en-línea como intermediario.
Creación de programas de instrucción computarizada y sistemas expertos.
Evaluación de avances y performance.

En el aspecto de referencistas "movibles" Rettig se refiere a la necesidad de ubicar a los referencistas cerca de los usuarios, y no fijos en un mostrador de referencia. Esta necesidad se hace más evidente si se tiene una sala separada para referencia electrónica, aunque el problema mencionado de falta de ubicuidad (por no encontrarse en un sitio) del referencista estaría presente. Con relación a proporcionar información en el lugar donde se encuentren los usuarios, el referencista debe poner atención en su relación con los docentes, autoridades y diversos departamentos, asistiendo a reuniones, reservando horas fijas de atención, horas de oficina, etc. En cuanto a los estudios de usuarios, se actualiza este tema ante la necesidad de estudiar detalladamente las fortalezas y debilidades del servicio frente a las tendencias actuales de la administración dirigida al cliente ("customer-centered"). En algunos casos es mejor encargar esta evaluación a una empresa particular.

Podemos concluir diciendo que el servicio de referencia necesita concentrarse en las necesidades particulares de los usuarios, y no agrupar o tratar de generalizar las necesidades reales de información de los mismos. Los servicios de referencia no sólo sufren actualmente una amplia demanda, sino que su supervivencia dependerá de un cambio de concepción, es decir, convertirse en un servicio especialmente diseñado para los usuarios, atendiendo sus necesidades de información específicas.

RETOS DEL SERVICIO DE REFERENCIA:

Como hemos mencionado, y de acuerdo con un enunciado de la ALA, el servicio de referencia es visto como "la ayuda personal a los usuarios y usuarios potenciales de información". En una intervención en 1992 que ha dado mucho tema para discutir, Jerry Campbell (1993), aborda lo que sería la misión y el rol del referencista ante los retos de la era actual, discute especialmente los que serían los fundamentos del servicio de referencia. En ese documento acuña el nombre de "ingeniero de acceso" para definir al referencista de la nueva era. En él define su misión como el encargado de: "diseñar, evaluar, y operar métodos de distribución (o entrega) de información existente en la biblioteca u otros medios, respondiendo así a la demanda de los usuarios donde sea que éstos se encuentren". (Campbell, 1993, p. 5). Campbell menciona que las funciones de este ingeniero serían: hacer entendible el enmarañado de recursos de información existente (lo que llama cartografía del conocimiento), o encontrar la información que los 'clientes' realmente desean (llamado análisis del consumidor), y por último jugar un rol primordial en la transferencia de información (denominada ingeniería de acceso), ampliando un poco más las características de esta tercera función nos dice:

" Ingeniero de Acceso: Debemos de volvernos más adeptos a transferir información a demanda, desde su fuente original directamente hacia el usuario. Así la tercera tarea y la última de nuestro "ingeniero de acceso", es la de realmente ingeniar esa transferencia. El nuevo ingeniero de acceso debe jugar un rol principal en la transferencia, que requieren ser usados en el local de la biblioteca." (Campbell, 1993, p. 5). [Traducción propia]

De esta forma y gracias a Campbell los fundamentos del servicio de referencia están en discusión, la pregunta sería ¿debemos o podemos servir a todos los usuarios?, ¿Tenemos capacidad para hacerlo?. Los servicios de referencia se han visto invadidos no sólo por un creciente número de usuarios potenciales, sino también por un sinnúmero de usuarios remotos, muchos de ellos no

miembros de la institución a la que pertenecemos. Esta situación trae consigo una revalorización de los servicios, y especialmente una orientación directamente dirigida hacia y para los usuarios.

Podríamos concluir que el servicio de referencia perdurará indefinidamente, puesto que es justamente su imagen y misión la que se discute como el perfil actual del bibliotecólogo en el S. XXI.

El término "cibertecario" usado en algunos libros en castellano, traducido del inglés "cybrarian", está en boga, no sólo por la actividad que implica, sino especialmente por el rol que actualmente desarrolla el profesional de información. Algunos autores actuales, entre ellos Lancaster, ven al bibliotecólogo como el profesional que no morirá, aunque mueran las bibliotecas según predice. El profesional de la información será especialmente necesario en el nuevo siglo, justamente por su misión de organización de la información, su orientación y capacitación al usuario, y su creación/ implementación de nuevos y mejores servicios para facilitar el acceso a la información. Algunos visionarios ven al Bibliotecólogo como el "director de tránsito" (congruente con Campbell), que será el encargado de ordenar y clasificar toda la información electrónica, y dirigir el flujo de usuarios hacia las fuentes que contienen dicha información y además de orientar al usuario sobre las mejores "rutas" (o direcciones) para encontrar lo que desea.

II. Parte: Nuestra Realidad:

Hemos expuesto en la mayor parte de nuestra presentación, la realidad de los servicios de referencia en países industrializados, especialmente en bibliotecas académicas y públicas. ¿Pero cuál es la realidad del Perú o de América Latina?, ¿Cuál es nuestra situación frente a un gran déficit de profesional en el campo de la BCI?, ¿Cómo proporcionar los servicios de referencia en bibliotecas o centros de información muy poco dotados?. Posiblemente no hay respuestas concretas a estas interrogantes, pero podemos intentar algunas.

La mayoría de las bibliotecas o centros de información en nuestro país, no tienen un servicio de referencia establecido, sino, en el mejor de los casos, un solo bibliotecólogo que hace todas las labores profesionales, llámense ONGs, Ministerios, Institutos, etc. Además la realidad nos demuestra que muchas instituciones no tienen profesionales del área de información, cuando poseen una biblioteca. El déficit es grande, aunque la demanda también se presenta fuerte.

Para bibliotecas grandes como la Biblioteca Nacional, o Universidades con un servicio de referencia establecido; podemos adoptar muchas de las soluciones anteriormente mencionadas, y seguir el ejemplo de instituciones extranjeras, especialmente en lo que a personal y optimización de recursos se refiere. Para las instituciones más pequeñas las que normalmente se denominan bibliotecas de un solo bibliotecólogo, debemos encontrar formas de cooperación y acceso

a redes de información especializadas. En nuestro país funcionan redes que están en plena actividad y que producen índices, catálogos, y materiales de referencia que no sólo ayudan a sus usuarios, sino que especialmente ofrecen materiales de consulta para otros centros locales de información. Podemos citar por ejemplo CEPIS, ALIDE o Redinfor, para sólo mencionar unos cuantos, además de las redes internacionales en salud, especialmente BIREME.

Existe en nuestro medio mucho afán por capacitación, profesionalización y trabajo cooperativo en red, aunque muchas veces limitados por la falta de recursos, y lo que es más importante la falta de apoyo a las iniciativas de los profesionales de información. Esto tiene necesariamente que cambiar. El reto para el profesional en nuestro país está justamente en cambiar esa imagen tanto del personal directivo como de los usuarios. Ese cambio se puede dar a través del trabajo cooperativo y la realización de productos concretos que beneficien no sólo a nuestros usuarios prioritarios, sino a todos los miembros de la comunidad local.

Ante la falta de recursos informativos, tenemos que buscar soluciones alternativas, primero si trabajamos coordinadamente y en red, podremos obtener productos de esa red gratuitamente, ya sea en formato impreso o CD-ROMs. Una segunda opción, y siempre que el presupuesto lo permita, debemos seleccionar los CDs más importantes para agregarlos a nuestra colección. Debemos adquirir los más relevantes (algunos pueden costar desde US \$ 60), y además preparar guías de acceso, manuales o instrucción a nuestros usuarios sobre su uso. No olvidemos que las bases de datos en CD-ROM, siguen siendo mayoritariamente referenciales, es decir incluyen solamente la referencia bibliográfica y después tendremos necesidad de recurrir al préstamo interbibliotecario o solicitud de artículos dentro y fuera del país. Pero por otro lado, estas bases de datos están estructuradas y mantienen un vocabulario controlado, lo que nos da cierta garantía de poder recuperar información relevante y acorde con los requerimientos del usuario (frente al desorden de Internet). Una tercera solución sería recurrir a Internet, aunque siendo bastante realistas, puesto que es obvio que no todo lo que existe en Internet es útil. Algunos autores han llegado a mencionar que sólo un 30 o 40% es servible, mientras que otros consideran un porcentaje aún menor. Si consideramos que no todo lo que existe en Internet nos puede servir, y que además tenemos dificultad para hallar lo que existe en este medio, aunado al constante cambio de la WWW, y los problemas de equipo, telecomunicaciones y línea dedicada, tenemos un grave problema para absolver las consultas de nuestros usuarios.

Como hemos mencionado, Internet es un caos, pero dentro de ese caos podemos obtener recursos valiosos que nos sirvan para ofrecer servicios eficientes y nos ayuden en nuestra labor de referencia. Una labor básica e indispensable del profesional de la información es justamente crear directorios y/ o manuales de acceso a la información requerida por los usuarios, lo que en inglés se denomina "pathways". La idea es proporcionar al usuario una

herramienta rápida de fácil acceso a la información que requiere. Esto implica un trabajo de "navegación" por la Web para encontrar la información relevante y su puesta en una página Web especialmente ideada con ese fin. Podría ser una simple página en formato html, que se mantenga en un servidor o disquete o en formato impreso. No podemos como profesionales de la información dejar que nuestros usuarios, o nosotros mismos, abordemos una búsqueda de información utilizando los buscadores universales como Altavista o Lycos, o uno mejor organizado como Yahoo, pero aún ineficiente, donde recuperarán cientos de miles de referencias. Es obligación nuestra tanto instruir al usuario en una búsqueda más eficiente, como darle las herramientas de acceso a esa información. Una muestra de esos materiales, y lugares útiles en Internet para prestar un mejor servicio de referencia se presenta en la parte 3 de este documento.

Finalmente, debemos también pensar en utilizar otros elementos que nos proporciona Internet, como es el correo electrónico, los grupos de interés, y el FTP. Si consideramos que tanto el correo electrónico como las listas de interés son medios eficientes de comunicación e intercambio de información, deberíamos proporcionar absolución a consultas, a través de este medio. Los correos electrónicos y listas de interés no deben existir sólo para comunicación personal o crítica a diferentes miembros de la lista, deben ser medios eficientes de comunicación y de diseminación de información entre nuestros usuarios y nuestros posibles usuarios. Un ejemplo concreto es el de CEPIS, con dos o tres casillas de correo disponibles para que los usuarios formulen sus consultas. Crear una casilla especial para consultas, o tener a su cargo el postmaster y la redirección de mensajes es una tarea propia del referencista. En nuestra realidad en donde significa horas de traslado de un lugar a otro, y especialmente ante la escasez de recursos en muchos lugares, especialmente en provincias, es indispensable brindar apoyo y cooperar con el desarrollo eficiente de nuestro país.

Podemos citar como ejemplos de este tipo de servicios a AskERIC (de la base de datos ERIC en Educación), o el Ask-a-Question de la IPL (Internet Public Library), o uno un poco más cercano a nosotros, el Bibliotecario Electrónico (Colegio de Bibliotecólogos de Chile).

Finalmente y parafraseando a Vallejo, podemos repetir "hay hermanos muchísimo por hacer". En nuestras manos está el cambiar la imagen del bibliotecólogo, proporcionando a nuestros usuarios las herramientas necesarias para su trabajo, y demostrando que la nuestra es una profesión de cambio y que nosotros estamos a la par con ese cambio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Berger, Christopher (1996). Reference service: a thing of the past?. *The Reference Librarian*, No. 54, pp. 115-123. (Section 3: Future roles and responsibilities of reference librarians).

Bopp, Richard E. & Smith, Linda C. (1995). *Reference and information services: an introduction*. 2nd. Ed. Englewood, CO : Libraries Unlimited.

Campbell, Jerry D. (1993). In search of new foundations for reference. En: *Rethinking reference in academic libraries: Proceedings and Process of Library Solutions Institute No.2, University of California, Berkeley*, March 12-14, 1993. Ed. Anne G. Lipow. Berkeley, CA: Library Solutions. pp.,3-15.

Kovacs, Ruth (1994). Reference

Markidian, Jackie & Kesselman, M. (1995). Beyond the desk: enhanced reference staffing for the electronic library. *Reference Services Review*, Spring 1995, pp. 21-28.

Rettig, James (1995) . The convergence of the Twain or Titanic collision? BI and reference in the 1990's sea of change. *Reference Services Review*, Spring 1995, pp. 7-21.

Rettig, James (1996). Future reference—"Sired by a Hurricane, Dam'd by an earthquake"- *The Reference Librarian*, No. 54, pp. 75-94. (Section 3: Future roles and responsibilities of reference librarians).

Ryan, Sara (1996). Reference service for the Internet Community: a case study of the Internet Public Library Reference Division. *Library and Information Science Research*, 18, pp. 241-259.

APÉNDICE

RECURSOS INFORMATIVOS DISPONIBLES EN INTERNET

Compilada por Ana María Talavera Ibarra

atalave@pucp.edu.pe

Para el Seminario Internacional de Bibliotecarios: De Gutenberg al Ciberespacio
ICPNA, 7-8 Setiembre 1998.

PÁGINAS GLOBALES

CyberDewey <http://ivory.lm.com/~mundie/DDHC/DDH.html>

LANIC Latin American Network Information Center (University of Texas at Austin)

<http://www.lanic.utexas.edu/>

Bibliotecas: <http://www.lanic.utexas.edu/la/region/library/>

Estadísticas: <http://www.lanic.utexas.edu/la/region/statistics/>

Internet Public Library <http://www.ipl.org/>

The WWW Virtual Library : <http://www.tissot.org/vl/Overview.html>

DIRECTORIOS DE MATERIAL DE REFERENCIA

GENERALES:

Internet Public Library-Reference <http://www.ipl.org/ref/>

Ready Reference: <http://www.ipl.org/ref/RR/>

Internet Resources (North Carolina State University)

<http://www.lib.ncsu.edu/disciplines/>

Look Smart-Reference Desk

<http://www.looksmart.com/r?l3.p&pin=51e474e45b8c78f85c6&e53709>

Pathfinders (Internet Public Library) <http://www.ipl.org/ref/QUE/PF/>

UT-LANIC-Reference <http://www.lanic.utexas.edu/la/region/reference/>

University of Texas at Austin (UT-Austin) Quick Reference

<http://www.lib.utexas.edu/Libs/PCL/Reference.html>

Yahoo-Reference <http://www.yahoo.com/Reference/>

ESPECIALIZADOS:

Guides to Resources by Subject (Univ. of Alberta)

http://www.library.ualberta.ca/library_html/subjects/index.html

Library of Congress Subject Guide to Internet Resources:

<http://lcweb.loc.gov/global/subject.html>

Resources by Discipline (Univ. of Waterloo)

<http://www.lib.uwaterloo.ca/discipline/discip.html>

Selected Reference Sources-Subject Bibliographies:

<http://www.lib.utexas.edu/Pubs/guides/srs/>

CD-ROMs Y BASES DE DATOS

Directorio: Subject List-UT Library Online User Guides for Indexes, Abstracts and Full Text

<http://www.lib.utexas.edu/Pubs/guides/subject.html>

CATÁLOGOS DE BIBLIOTECAS

Directorios:

Hytelnet: <http://www.lights.com/hytelnet/>

LANIC: <http://www.lanic.utexas.edu/la/region/library/>

(Sección Online catalogs & homepages en América Latina)

LibWeb- Library Servers via WWW: <http://sunsite.berkeley.edu/Libweb/>

Ejemplos:

Biblioteca del Congreso: <http://www.congreso.gob.pe/biblio/index1.htm>

PUCP-WebCat: <http://caliope.pucp.edu.pe:160/uhtbin/cgisirsi/0/1/0>

SERVICIOS DE PREGUNTA-RESPUESTA

Directorio: The AskA+ Locator : <http://www.vrd.org/locator/index.html>

Ejemplos:

ASK A LIBRARIAN (Ask a Question at the IPL Reference Center)

<http://www.ipl.org/ref/QUE/>

ASK AN EXPERT <http://njnie.dl.stevens-tech.edu/curriculum/aska/ref.html>

ASK ERIC <http://eric.syr.edu/>

Pitsco's ASK AN EXPERT <http://www.askanexpert.com/askanexpert/>

ALGUNAS OBRAS DE REFERENCIA TEXTO COMPLETO

DICCIONARIOS

Directorio: A Web of On-line Dictionaries:

<http://www.bucknell.edu/~rbeard/diction2.html#spanish>

Diccionario Anaya de la Lengua Española

<http://www3.anaya.es/diccionario/diccionar.htm>

Langenscheidt's Spanish- English Dictionary

<http://www.gsmuc.de/english/look.html>

Webster Dictionary Lookup: <http://www.doe.carleton.ca/~rmck/dict.html>

ENCICLOPEDIAS

Free Internet Encyclopedia: <http://clever.net/cam/encyclopedia.html>

Britannica Online: 7 days free-trial: <http://www.eb.com/>
Encarta Concise Encyclopedia <http://encarta.com/find/find.asp>

ALMANAQUES

Daily Almanac (daily events) <http://erebus.phys.cwru.edu/~copi/events.html>
Information Please <http://www.infoplease.com/>

DIRECTORIOS

International Telephone Directories <http://www.infobel.be/inter/world.asp>
The Global Yellow-Pages <http://www.globalyp.com/world.htm>
Páginas Blancas (Perú) <http://paginasblancas.telefonica.com.pe/>

SOBRE EL AUTOR

Licencia en Bibliotecología en la Universidad Mayor de San Marcos con Diploma de Especialización en Sistemas de Información en la Pontificia Universidad Católica. Es Master of Arts en Bibliotecología de la Universidad de Sheffield, Inglaterra, y candidata a Doctorado en Bibliotecología y Ciencias de la Información en el Graduate School of Library and Information Science. Ha participado como ponente en congresos, seminarios, talleres y paneles nacionales e internacionales. Actualmente, es miembro del Consejo Directivo Nacional del Colegio Profesional de Bibliotecólogos del Perú y Miembro de la ALA.