

TRADUCCIONES

ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL EN EL ENTORNO DEL SERVICIO DE REFERENCIA: PREPARÁNDONOS PARA EL FUTURO

*Hannelore B. Rader**

University Librarian, University of Louisville, Louisville, KY 40292

Resumen: El entorno de la información académica está cambiando sobremanera a medida que entramos en el milenio. Estos cambios están afectando a las bibliotecas y, concretamente, a los servicios de referencia. En el pasado, e incluso recientemente, los bibliotecarios se han dedicado a la orientación bibliotecaria, formación de usuarios, e instrucción bibliográfica. Ahora tienen que preocuparse por enseñar a estudiantes y a otros colectivos información útil y destrezas informáticas para que puedan manejarse con eficacia en la sociedad de la información. El trabajo de referencia tal y como se ha practicado en este siglo sufrirá cambios drásticos en el entorno de la información electrónica, y la enseñanza de habilidades de información eficaces se convertirá en un componente muy importante de los servicios de referencia. Los retos, así presentados a los bibliotecarios académicos, son grandes, pero el éxito en esta área significará la eficaz supervivencia de la profesión.

Palabras clave: Alfabetización información, servicios de referencia.

Abstract: The academic information environment is changing greatly as we enter the millennium. These changes are affecting libraries and, specifically, reference services. In the past and even in recent times librarians have been concerned with library orientation, library instruction, and bibliographic instruction. Now they have to worry about teaching students and others viable information and computer skills to cope effectively in the information society. Reference work as practiced this century will undergo major changes in the electronic information environment, and the teaching of effective information skills will become a very important component of reference services. The challenges thus presented to academic librarians will be great but success in this area will mean effective professional survival.

Keywords: Information literacy, reference service.

Facilitar la información no es suficiente. La clave está en hacerla útil. Una atención personalizada, preparación, y capacidad de respuesta en el servicio son ahora exigencias competitivas. El uso de las tecnologías de la información y la

* E-mail: h.rader@louisville.edu

* Artículo traducido por **Piedad Fernández Toledo** (piedad@fcu.um.es, Facultad de Ciencias de la Documentación, Universidad de Murcia) con el permiso de la autora. Título original: "Information literacy in the reference environment: preparing for the future", en *Reference Librarian*, 1999, vol. 66, p. 213-331.

*comunicación para alfabetizar a la gente con respecto a la información supone un enfoque viable.*¹

INTRODUCCIÓN

La explosión tecnológica y de la información electrónica está causando un gran impacto en toda la sociedad – particularmente en los negocios, la enseñanza y el mundo de las bibliotecas -. La gente necesita nuevas destrezas para aprender y para enfrentarse en sus vidas a una información en constante expansión. Necesitan adquirir estas nuevas destrezas y aprender cómo obtener, evaluar y aplicar la información para solucionar problemas y resolver asuntos importantes en el trabajo y en su vida diaria. No hay métodos definitivos para encarar estos dilemas informacionales, aunque las empresas, los centros de enseñanza, las instituciones de post-secundaria, y las bibliotecas están intentando ofrecer soluciones y formación.

Ayudar a la gente a tener éxito en la búsqueda y utilización de información en un entorno electrónico es un proceso extremadamente complejo. Ahora los usuarios de bibliotecas públicas y académicas quieren adquirir todo lo necesario en un solo sitio de manera eficaz y efectiva, en un entorno sin límites de acceso. No quieren leer manuales complicados, estudiar las complejidades de las bases de datos, o conocer complejos mecanismos de búsqueda. Para tratar esta situación, los bibliotecarios tienen que proporcionar sistemas bibliotecarios diseñados para facilitar la formación en destrezas de acceso e información en el momento en que se necesiten. Los servicios de referencia se ven afectados especialmente por estas nuevas necesidades y demandas en el entorno de la información electrónica, y los bibliotecarios de referencia tendrán que replantearse los objetivos y resultados en su servicio de manera bastante rápida si quieren seguir siendo válidos en este ambiente informacional altamente competitivo.

HISTORIA

Los debates en torno al servicio de referencia y lo que éste exactamente debería conllevar datan en la literatura y conferencias sobre bibliotecas desde finales del siglo XIX. A menudo en estos debates se considera el servicio de referencia como una función de carácter instruccional, y se proporcionan bases teóricas para ésta.² Esta tendencia ha sido especialmente fuerte en las décadas de los 80 y los 90. Charles Bunge proporciona una detallada definición y teoría de los servicios de referencia y su relación con la instrucción sobre bibliotecas, desde el siglo XIX hasta los 80, y contempla el papel del bibliotecario de referencia como asesor didáctico y como facilitador de la información. También trata el impacto de las aplicaciones informáticas, y la necesidad de una buena planificación y evaluación de los servicios de referencia.³ Kathleen Gunning incorpora un debate que invita a la reflexión, sobre el impacto de la formación del usuario y de los programas de búsqueda informática en los servicios de referencia. Como resultado aparecen estructuras organizativas más complejas, necesidades de formación adicionales para los bibliotecarios de referencia, y una mayor integración de los programas de servicio público.⁴ Los defensores de un modelo de servicio público integrado, que incluya

programas de búsqueda informática y de formación de usuarios, expresaron claramente sus ideas en el tercer Congreso Nacional de la ACRL en Seattle en 1984. Varias comunicaciones versaban sobre modelos de servicios de referencia para proporcionar estos servicios, en un entorno complejo con necesidades cambiantes en los usuarios.⁵ A través del desarrollo histórico de los servicios de referencia, regularmente han surgido debates sobre si la formación sobre bibliotecas debería ser parte de los servicios de referencia. Muchos bibliotecarios han creído que la orientación y la formación de usuarios es algo que ocurre regularmente en el trabajo de referencia de manera individual, y que la formación de grupos es una progresión natural. Aunque a través de las últimas tres décadas algunas bibliotecas académicas han incluido la formación bibliográfica en los servicios de referencia, esto no se ha convertido en una tendencia general, y los aspectos organizativos han impedido ver las obligaciones del servicio.

SITUACIÓN ACTUAL

Las bibliotecas han formado parte de una gran revolución durante más de una década y ahora deben replantearse todas sus funciones, servicios y estructura organizativa. El impacto del entorno de información electrónica y de la tecnología, en constante cambio, están forzando cada vez más a los bibliotecarios a llevar a cabo cambios sustanciales. Mientras que los bibliotecarios tienen que permanecer en una continua actitud de aprendizaje para mantenerse al tanto de las nuevas tendencias y fuentes, deben replantearse cómo hacen su trabajo y cómo proporcionan sus servicios. Tradicionalmente los bibliotecarios han proporcionado servicios de referencia y de información de cierta manera, y se ha esperado que los usuarios se atengan a esos términos. Ahora, sin embargo, los bibliotecarios deben comenzar a entender los deseos y necesidades cambiantes de sus usuarios en relación con la adquisición de conocimientos y el uso de información. Más y más gente tiene ahora acceso a los ordenadores en el trabajo, en la casa o en la escuela. Están experimentando un acceso a la información y una distribución de ésta inmediatos a través de Internet, y esperan de las bibliotecas la misma rapidez de resultados. Podrían, sin embargo, necesitar orientación, consejo e instrucciones para conseguir la información específica que necesitan y quieren, especialmente en relación con el manejo eficaz y crítico de la información.

Un estudio de la universidad de Duke para determinar el modelo de biblioteca del futuro encontró, entre una gran variedad de otras cualidades que la gente considera propias de una buena fuente de información, las siguientes:

- Accesible.
- Rápida.
- Que ahorre esfuerzo.
- Gratis.
- Informatizada.
- Conectada por red a otras bibliotecas.

- Exhaustiva.
- Con expertos disponibles.⁶

Estos hallazgos son importantes para unos servicios de referencia óptimos y exitosos, y los bibliotecarios están comenzando a experimentar con nuevos y diferentes tipos de servicios de referencia. La mayoría de estos servicios está integrando algunas actividades nuevas o no tradicionales de forma creativa, para atender las necesidades de sus usuarios.

- Los usuarios necesitan ayuda con la tecnología, de manera que los módulos de “mostrador de ayuda” se están convirtiendo en parte de los servicios de referencia.
- Los usuarios necesitan formación sobre el acceso a la información, su organización y uso, de manera que la alfabetización informacional se está incorporando a los servicios de referencia.
- Los usuarios necesitan ayuda de forma remota, de manera que la comunicación electrónica, incluyendo videoconferencias, se está integrando en el trabajo de referencia.
- Los usuarios quieren recibir la ayuda en el sitio donde están, de manera que los bibliotecarios de referencia a menudo recorren la biblioteca para satisfacer estas necesidades, o acuden a despachos de profesores para proporcionar los servicios necesarios.

Los cambios e innovaciones han de producirse rápidamente, debido a la competencia de la tecnología documental, de los distribuidores, de la World Wide Web, y de otros tipos de proveedores de información. Los cambios son necesarios también debido a las presiones provenientes de fuentes financiadoras, grupos acreditadores, e imposiciones administrativas. Aún así estos cambios son difíciles y lentos de aplicar porque tendrán que superar servicios tradicionales y prejuicios mentales. Los bibliotecarios han desempeñado servicios de referencia de cierta manera durante muchos años, y, francamente, algunos no están dispuestos a cambiar.

El impacto de la tecnología en los servicios de referencia y en la información bibliográfica continúa causando debate en variadas publicaciones, pero normalmente de forma aislada, no en un modo integrado. Aunque se describen fuertes relaciones y conexiones entre la formación bibliográfica y los servicios de referencia, el impacto de la tecnología sobre ambos normalmente se trata de forma separada.⁷

El entorno electrónico en continua evolución ha influido sin duda tanto en los servicios de referencia como en la formación bibliográfica. La necesidad de bibliotecarios en bibliotecas públicas y en las académicas está documentada por el hecho de que los usuarios de las bibliotecas ahora necesitan con frecuencia ayuda profesional y orientación, dentro del caos y la superabundancia de publicaciones electrónicas. En los últimos años se ha demostrado que los bibliotecarios públicos, como los académicos, necesitan ofrecer a su clientela información sobre habilidades de información. Tanto los usuarios de

bibliotecas académicas como los de las públicas necesitan ayuda experta y formación para navegar por la Web y por multitud de otros formatos de información electrónica. Los bibliotecarios son los profesionales expertos en el actualmente complejo entorno informacional, para atender las necesidades de información de la gente con una colección de fuentes cuidadosamente seleccionadas, en un entorno abierto, de acceso igualitario, y sin coste alguno. Los profesionales de bibliotecas están estrechamente ligados a los principios de democracia, facilitando la libertad de elección, el acceso a todo tipo de opiniones y pensamientos, y ofreciendo oportunidades de aprendizaje durante toda la vida.⁸

En Enero de 1998 la Biblioteca del Congreso patrocinó un Instituto del Servicio de Referencia en la Era Digital (<http://lcweb.loc.gov/rr/digiref/neworlns.html>) en Nueva Orleans durante el encuentro de la American Library Association. Las comunicaciones y los debates se centraron en el papel de la referencia en el entorno electrónico y en cómo prepararse para el futuro. Se describía una variedad de situaciones, desde los modelos tradicionales de mostradores de referencia hasta los servicios de referencia en un entorno totalmente remoto de videoconferencia. La mayoría de las situaciones incluía algún tipo de instrucción de manera individualizada. Ahora a los bibliotecarios de referencia no sólo se les pide que proporcionen asesoramiento experto, formación, y asistencia en asuntos de información, sino también en problemas técnicos y relativos a las redes.

En los tiempos del Instituto se evidenció que los servicios de referencia, cualquiera que sea su formato, continuarán siendo necesarios en un entorno electrónico, y que los bibliotecarios, debido a su formación y experiencia en el campo de la información, están excepcionalmente cualificados para proporcionar estos servicios. La interacción humana en el entorno del servicio de referencia continuará siendo importante y necesaria para una asistencia informacional exitosa. La formación y el desarrollo de los bibliotecarios serán obligados si quieren permanecer al día en su trabajo de referencia.

La Biblioteca Pública de Internet, que comenzó en 1995 en la Universidad de Michigan, demuestra que los bibliotecarios necesitan:

- Establecer directrices claras para los servicios de referencia electrónicos.
- Construir una estrecha cooperación entre los bibliotecarios de referencia.
- Identificar la clientela remota y sus necesidades.
- Obtener formación y desarrollo extensivos.

El Servicio Interactivo de Referencia de Irvine, en la Universidad de California, describe cómo el servicio de referencia se expandió más allá de lo que es el mostrador de referencia utilizando la tecnología de la videoconferencia (<http://www.ala.org/acrl/paperhtm/a10.html>). Este tipo de servicio será un sustituto eficaz para los problemas de distancia en la comunicación e interacción personal usuario-bibliotecario. El experimento es importante, ya que se puede comprobar:

- Cómo la videoconferencia por ordenador puede proporcionar servicios remotos de referencia.
- Qué fiabilidad ofrece esta tecnología.
- Qué efectividad ofrece la comunicación entre usuarios y clientes.
- Cómo puede integrarse esta tecnología en servicios regulares de referencia.
- Cómo puede afectar este servicio a la provisión de personal.
- Cómo hay que formar a los usuarios de este servicio.

Los retos que los bibliotecarios tendrán que afrontar al proporcionar un servicio de referencia mediante teleconferencia por ordenador incluyen reglas de comunicación, formación, resolución de problemas técnicos, y otros. Merecerá la pena observar el experimento en Irvine, UC.

El actual entorno del servicio de referencia y de la formación está sin duda en estado cambiante. Dicho de forma clara, los servicios de referencia aportan un toque humano a la orientación a los usuarios de la información en el entorno digital, mientras que la alfabetización informacional (una expansión de la formación bibliográfica) es lo que permitirá de manera más fundamental un aprendizaje de por vida y un uso eficaz de la información. En el entorno de información digital, la instrucción sobre servicios de referencia y la formación en habilidades de información necesitan ser integradas para ofrecer a usuarios de bibliotecas y buscadores de información el entorno de aprendizaje más conveniente y amigable. En realidad, el integrar estos dos importantes componentes del servicio público de una biblioteca asegurará que los bibliotecarios continúen siendo un sector viable e importante del entorno de la información y la educación.

EL FUTURO

A medida que los bibliotecarios se preparan para el nuevo milenio, los servicios de formación y referencia cobrarán cada vez más importancia si se consideran los siguientes factores:

- Evaluación realista de las necesidades y exigencias de los usuarios.
- Comodidad del usuario.
- Disponibilidad de tecnologías de la información integradas y que funcionen bien.
- Asistencia eficaz en las tecnologías.
- Disponibilidad de una red con expertos en temas concretos.
- Orientación con información de expertos, en las bibliotecas y por acceso remoto.
- Formación rápida y oportuna en habilidades informacionales.

Los limitados datos disponibles de encuestas a usuarios nos indican que la gente está normalmente acostumbrada a adquirir todo lo necesario en un solo sitio y espera la misma comodidad de las bibliotecas. La información se necesita con rapidez, sin limitaciones, y con una orientación humana experta. Estas expectativas constituyen un gran reto para los bibliotecarios, que normalmente han proporcionado servicios según su conveniencia, no siempre de manera rápida, y no siempre sin limitaciones. Probablemente tendrá que haber un cambio de planteamiento y un reajuste en relación con la organización de las bibliotecas, con la rapidez con la que ponen la información en manos de los clientes, y con su capacidad para emplear una actitud de servicio al cliente. Cada una de las partes de este servicio tiene que examinarse y cambiarse concienzudamente. Éste es un trabajo muy duro y retador en el complejo entorno de bibliotecas y tecnología.

INTEGRACIÓN DE LA FORMACIÓN DEL USUARIO Y EL SERVICIO DE REFERENCIA

Para integrar los servicios de formación de usuario y de referencia, habrá que cambiar las estructuras organizativas de manera que los bibliotecarios asuman responsabilidades en diversas áreas profesionales como referencia, formación, colecciones y tecnología. Esto supone iniciativas drásticas para la formación y desarrollo de las plantillas; quizá hasta un 5-10% del tiempo del personal debería dedicarse durante un tiempo a la formación. Además de un reciclaje profesional, los bibliotecarios necesitan habilidades de enseñanza y de trato con la gente, conocimiento de bases de datos impresas y electrónicas, habilidades en relación con tecnología básica y con las redes, y conocimiento de las fuentes de información en las áreas adyacentes. Los bibliotecarios han de establecer acuerdos con el profesorado, con los expertos en informática, y con otros especialistas de la información, para proporcionar a su clientela el mejor acceso posible a la información.

La formación en habilidades informacionales debería proporcionarse en el momento en que se necesite, de manera individual o a grupos. Esta formación ha de ser oportuna y llegar hasta el nivel adecuado. Dependiendo de las necesidades del usuario, puede ser:

- personal,
- interactiva, en línea
- impresa, o
- en una situación de docencia electrónica.

Durante el proceso de referencia es cuando los bibliotecarios determinan frecuentemente las necesidades de habilidades informacionales. Durante esta entrevista de referencia, los bibliotecarios comprueban si un cliente tiene o no las habilidades para acceder a la información, evaluarla, recopilarla, y utilizarla. Es en este momento cuando el bibliotecario de referencia también puede ofrecer y proporcionar la formación necesaria

en estas áreas. Algunos usuarios necesitan simples destrezas informáticas, otros necesitan formación sobre Internet, y muchos de ellos necesitan conocer diferentes tipos de fuentes de información.

A medida que los bibliotecarios trabajen en asociación con otros, o quizá en un entorno de equipo, podrán proporcionar los servicios de formación y de referencia que necesitan sus clientes. Sin embargo, los cambios en organizaciones y servicios llevan tiempo y son difíciles de consolidar. Por ejemplo, la selección e implantación de un sistema de automatización de bibliotecas actualizado es un proceso costoso y laborioso, como lo es el cambio organizativo hacia la asociación y el trabajo en equipo, un proceso que podría durar varios años. Los bibliotecarios, desgraciadamente, no disponen de mucho tiempo para llevar a cabo algunos de los cambios. La tecnología está forzando a instituciones y organizaciones, incluyendo las bibliotecas, a moverse más rápidamente para adaptarse a los cambios. A la presión se añade la competencia en el campo de la información. Están causando también un gran impacto los aspectos de financiación y de nuevos modelos de distribución de información.

Aún así los bibliotecarios están cualificados y formados como ningún otro para afrontar estos cambios y para proporcionar el tipo de información y de servicios de información necesarios y deseados por su clientela. Los bibliotecarios tienen muchas cualidades y la reputación de ofrecer un servicio bueno y fiable a todo el mundo. Los bibliotecarios están en una situación excepcional para proporcionar estos importantes servicios de información y formación en el siglo que viene, y para convertirse en un componente significativo de la era de la información.

¹ Karen T. Quinn, "Information Literacy in the Workplace: Education/Training Considerations", en *Information Literacy: Learning How to Learn*, ed. J. Varlejs (Jefferson, NC: McFarland, 1991), 19.

² Hannelore B. Rader, "Reference Services as a Teaching Function", *Library Trends*, 28 (Summer 1980): 95-103.

³ Charles A. Bunge, "The Personal Touch: A Brief Overview of the Development of Reference Services in American libraries", en *Reference Service: A Perspective*, ed. S. Lee (Ann Arbor: Pierian Press, 1983), 79-88.

⁴ Kathleen Gunning, "The Impact of User Education and Computer Service Programs on Reference Services", en *Reference Service: A Perspective*, ed. S. Lee, (Ann Arbor: Pierian Press, 1983), 85-101.

⁵ Charles A. Martell *et al.*, "A House Divided. Public Services Realities in the 1980's", en *Proceedings of the ACRL Third National Conference* (Chicago: American Library Association, 1984), 85-101.

⁶ Jerry D. Campell, "In Search of New Foundations for Reference", en *Rethinking Reference in Academic Libraries*, ed. A. G., Lipow (Berkeley: Library Solutions Press, 1993), 3-14.

⁷ Harvey Sager, "Implications for Bibliographic Instruction", en *The Impact of Emerging Technologies on Reference Service and Bibliographic Instruction*, ed. G.M. Pitkin (Westport, CT: Greenwood Press, 1995), 49-62.

⁸ Anne G. Lipow, "Thinking Out Loud: Who Will Give Reference Service in the Digital Environment? *Reference and User Services Quarterly*, 37 (Winter 1997): 125-129.