

Pontificia Universidad Católica del Perú
Departamento de Humanidades



**EL TRABAJO DE REFERENCIA
EN LA ERA DIGITAL**

Juanita Jara de Súmar

Serie
Temas de Bibliotecología e Información
N° 8

Lima, 2002

Z

711.47

Jara de Súmar, Juanita

El trabajo de referencia en la era digital - Lima: PUCP, Departamento de Humanidades, 2002.

33 p.; 25 cm. - (Temas de Bibliotecología e Información; no. 8)

1. Bibliotecas - servicio de referencia electrónica.
2. Bibliotecarios referencistas - Capacitación.

Pontificia Universidad Católica del Perú
Av. Universitaria cuadra 18 s/n, San Miguel - Lima, PERÚ
Apartado 1761 - Lima 1 - PERÚ

Tabla de contenido

Introducción	5
De la referencia tradicional a la referencia virtual	6
Referencia tradicional o clásica	6
Referencia digital	7
Referencia virtual	9
Aspectos positivos y negativos de la referencia virtual	11
Aspectos administrativos del servicio de referencia virtual	12
Personal bibliotecario	12
Software	12
Horas de servicio	13
Número de sesiones simultáneas	13
Dar a conocer el servicio	14
Aspectos de carácter legal	14
Sistemas de evaluación	14
La colección de referencia virtual	14
Formatos electrónicos: discos compactos vs. acceso en línea	16
Política de adquisiciones	19
El bibliotecario referencista virtual	20
Cualidades fundamentales	20
Conocimientos	21
Tareas del referencista virtual	22
Capacitación para el trabajo de referencia	24
Inducción	25
Acceso a las fuentes	26
Capacitación metodológica	27
Enriquecimiento	28
Conclusión	28
Bibliografía consultada	29
Bibliografía complementaria	32

El trabajo de referencia en la era digital

Juanita Jara de Súmar*

Introducción

La evolución de los servicios de referencia a la que me refiero en este trabajo, se da sobre todo en los países anglosajones y escandinavos, cuyas bibliotecas han ofrecido tradicionalmente asistencia a los usuarios, a través de un mostrador o un escritorio colocado en un lugar preferencial de la sala de referencia y atendido por un equipo de bibliotecarios referencistas. Estas bibliotecas ofrecen además servicio de acceso directo a las colecciones de material impreso. Las salas de referencia de estas bibliotecas contaron siempre con material de referencia convencional - enciclopedias, diccionarios, directorios, manuales, etc - y además con índices y servicios de resúmenes para ubicar artículos de revistas.

En los países en que las bibliotecas no ofrecen acceso directo al material bibliográfico, el contacto principal para los usuarios lo constituye principalmente el personal auxiliar, no bibliotecario, del servicio de préstamo. El personal profesional bibliotecario casi no es visible para la mayoría de usuarios pues se ocupa principalmente del procesamiento del material bibliográfico y de la parte administrativa y de planificación. Algunas de las bibliotecas más grandes, tanto académicas como públicas cuentan con un bibliotecario referencista que ofrece el servicio de consulta bibliográfica, sea en una sala especial donde se pueden encontrar las enciclopedias, etc., o en una oficina anexa a las colecciones de determinada especialidad.

He tenido oportunidad de trabajar y de utilizar los servicios de bibliotecas en varios países y mi impresión personal es que los servicios que se ofrecen se adaptan más a las expectativas de los usuarios, que a sus necesidades reales de información bibliográfica. Es decir, que en países como

*Bibliotecaria referencista de la Biblioteca de Humanidades y Ciencias Sociales, Universidad McGill, Canadá. Posee un Diploma of Librarianship, Universidad de Gales y un Post Master Certificate of Specialization in Systems Analysis and Design, Universidad de California, Los Angeles. Coordinó el Diploma de Sistemas de Información ofrecido por la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) entre 1980 y 1982 con el auspicio de la Universidad de Sheffield, Inglaterra y fue docente entre 1986 y 1988 de la entonces recién creada Especialidad de Bibliotecología y Ciencia de la Información de la PUCP. Dirección electrónica: juanita.jaradesumar@mcgill.ca

Estados Unidos y Canadá, la biblioteca considera que es natural que un usuario acuda al servicio de referencia de la biblioteca ya sea para tratar de ganar una apuesta sobre determinada información o hecho, para averiguar el origen o empleo de una determinada palabra o frase, para poder participar en concursos, para encontrar información sobre sus antepasados, para satisfacer su curiosidad sobre los ricos y famosos, o para adquirir informalmente la instrucción que no pudo obtener en el sistema educativo formal.

Los usuarios que encontré en el Perú sólo parecían buscar información cuando se veían obligados a ello, sea para dar una charla, desarrollar una asignación escolar o universitaria, o como parte de su trabajo. El carácter de las colecciones de referencia parece responder, entonces, a estas necesidades de estudio e investigación. Quizás las circunstancias no me permitieron encontrar, en tantos años, a alguna de esas personas con curiosidad y deseo de encontrar la información precisa sobre algún asunto esotérico o de interés muy personal. Probablemente si la hubiera encontrado, no la habría podido ayudar con los recursos de mi colección de referencia. Encontré, más bien, personas que se sentían orgullosas de no tener que utilizar las bibliotecas puesto que poseían todos los libros que necesitaban.

También encontramos diferencias cuando comparamos la producción bibliográfica de obras de referencia en lengua inglesa y en español. Y la diferencia es más pronunciada cuando se trata de servicios de indización y resumen de artículos de publicaciones periódicas. Esta gran diferencia podría muy bien desaparecer en el futuro cercano, gracias al material bibliográfico en formato electrónico que permite la formación de colecciones virtuales.

El análisis de los servicios de referencia requiere dar una mirada a la manera como se ofrecen los servicios, a los recursos bibliográficos que se requieren, a los profesionales responsables de las tareas de referencia y, en forma cada vez más creciente, a la tecnología que se emplea.

De la referencia tradicional a la referencia virtual

Referencia tradicional o clásica. En la referencia tradicional, el o la bibliotecaria se sienta en su escritorio o mostrador de referencia frente al usuario y procede a llevar a cabo la entrevista de referencia, mediante la

cual procura definir con precisión la necesidad de información del usuario y llegar a una empatía que le permitirá encontrar la fuente de consulta que responde a la pregunta efectuada. Este contacto personal permite una apreciación completa del usuario. No solamente se le escucha formular las preguntas sino que su postura, gestos, entonación, etc. ayudan a comprender mejor el contenido de la pregunta. Además se obtiene una confirmación inmediata de la validez de la respuesta. Esta interacción personal no ha desaparecido del todo, pero todas las bibliotecas han notado con preocupación una reducción en el número de usuarios que se presentan en persona al servicio de referencia.

Parte de la referencia tradicional se realiza también a través del teléfono. Generalmente el usuario emplea este medio cuando requiere una respuesta concreta o factual: datos estadísticos, verificar la existencia de una obra en la biblioteca, nombres de funcionarios gubernamentales, direcciones, etc. El teléfono permite también obtener una confirmación inmediata de que se ha comprendido bien la pregunta y que la respuesta satisface al usuario. Cuando la información no se puede obtener de inmediato, se toma nota de la consulta y se devuelve la llamada al usuario cuando se tiene la respuesta.

Otra modalidad, que está prácticamente desapareciendo, es la consulta por correo postal o por fax, que está siendo remplazada por el correo electrónico.

La referencia tradicional está íntimamente vinculada con la sala de referencia y el material impreso: el catálogo de la biblioteca, catálogos colectivos de libros y de publicaciones periódicas, enciclopedias, directorios, almanaques, guías, índices, bibliografías, concordancias, etc. Ambos, bibliotecario y usuario, deben desplazarse a la biblioteca y acomodarse a un horario de servicio más o menos amplio, según los recursos disponibles.

Referencia digital. En su forma básica, la referencia digital es un servicio a distancia, asíncrono, que se ofrece a través de la computadora, empleando el correo electrónico ordinario o formularios especialmente diseñados para que los usuarios proporcionen la información básica que requiere el bibliotecario referencista para poder responder a la consulta.

Esta es la forma más común de referencia electrónica que ofrece la mayor parte de bibliotecas.

La existencia de numerosos servicios gratuitos de correo electrónico y la facilidad de acceso a Internet contribuyen en gran medida al creciente empleo de esta forma de consulta de referencia que permite que el usuario envíe sus consultas a cualquier hora del día o de la noche y le evita desplazarse hacia la biblioteca. Algunos bibliotecarios consideran que este servicio, prácticamente anónimo (no podemos saber quién es `bibi_00@hotmail.com`, cuál es su edad o sexo, ni en qué país o ciudad vive), permite el acceso a usuarios tímidos que no utilizan el servicio tradicional porque el tema de consulta les es espinoso o porque piensan que van a ser considerados ignorantes.

Lamentablemente, no todos los usuarios se expresan por escrito en forma organizada y coherente, otros no incluyen todos los datos necesarios para elaborar la respuesta. En algunos casos es preciso escribirles pidiendo aclaraciones, aumentando el tiempo entre la recepción de la pregunta inicial y el envío de la respuesta. O, si el bibliotecario enfocó el tema desde un punto de vista diferente al deseado por el usuario, la respuesta no será la adecuada y el tiempo empleado en la búsqueda bibliográfica es tiempo perdido para el usuario y para el bibliotecario.

La referencia digital se ve ayudada por la existencia de los catálogos en línea y de toda clase de bases electrónicas de datos en disco compacto o en línea: enciclopedias, diccionarios, bibliografías, índices, directorios, etc. que constituyen las colecciones electrónicas de referencia. Esto no significa que las colecciones de referencia clásicas dejen de existir o de ser utilizadas. Pero, es más rápido poder enviar una cita textual tomada de un documento en formato digital, o una serie de referencias bibliográficas obtenidas en formato electrónico.

Es en el contenido de las consultas donde se nota la influencia del empleo de recursos electrónicos. En la referencia tradicional, las consultas son siempre sobre un dato o un tema. Es el contenido lo que cuenta. En esta era de acceso a distancia, un gran número de las consultas recibidas por correo electrónico se refieren a problemas de conexión ('necesito renovar un libro y el sistema no acepta mi contraseña', 'recibo un

mensaje de error cada vez que trato de conectarme a una determinada base de datos', etc.), o solicitan ayuda sobre cómo hacer una búsqueda ('estoy usando la base de datos X y quisiera limitar mi búsqueda a documentos publicados entre 1990 y 1995, ¿cómo se hace?', '¿Es posible buscar sólo artículos en texto completo en línea y en inglés?', etc.) . Este no es sólo un problema de la referencia digital, sino que se da también en la sala de referencia, donde el número de consultas de carácter técnico relacionadas con la máquina más que con el contenido, aumenta en forma proporcional al aumento del equipo.

Referencia virtual. Recientemente se vienen desarrollando sistemas de comunicación electrónica síncrona. Lesley Moyo, en *Reference anytime anywhere*, indica que hay en uso una serie de términos no muy claramente definidos para referirse a este tipo de servicios de valor agregado: 'referencia en línea en tiempo real' (ORR), 'referencia digital', 'referencia virtual', 'referencia en vivo', 'referencia en línea', 'referencia electrónica' (o también e-reference), 'referencia remota'. (p. 22). La literatura reciente parece preferir el término 'referencia virtual' , encontrándose en el mercado varios sistemas comerciales que se ofrecen con ese nombre. Uno de los sistemas más utilizado es el de Library Systems & Services Inc (LSSI) llamado Virtual Reference Desk. Otro sistema que acaba de ser puesto en el mercado es QuestionPoint ofrecido por OCLC .

La referencia virtual, en tiempo real, abre toda una nueva gama de posibilidades, utilizando tecnologías existentes pero hasta ahora no utilizadas en los servicios de referencia. Cuando las bibliotecas pasaron de la carta y el fax al correo electrónico, simplemente ofrecieron una dirección postal adicional a los usuarios. El paso al servicio de referencia virtual no es tan sencillo. Se requiere contar con software especial, aun en los casos más sencillos de empleo de un forma de 'chat' o charla electrónica, o de mensajería instantánea. Cuanto más valor agregado se incluya, más compleja se vuelve la implementación y más capacitación se requiere, sobre todo de parte del bibliotecario.

La literatura describe diversos modelos de implementación. Por tratarse de una tecnología muy nueva, parece haber bastante experimentación y los resultados analizados no son suficientemente extensos para evaluar los méritos de cada opción. Así, por ejemplo, algunas bibliotecas

intentan ofrecer un servicio de 24 horas diarias, 7 días por semana, mientras que otras ofrecen el servicio únicamente durante las horas de apertura. Algunas bibliotecas esperan hacer convenios con bibliotecas de zonas horarias diferentes (Estados Unidos y Australia, por ejemplo) y otras estudian la posibilidad de que los bibliotecarios puedan ofrecer el servicio desde sus domicilios, sin necesidad de desplazarse a la biblioteca.

Como mencioné antes, la charla (chat) y la mensajería son las formas más simples. Pero crecientemente se espera que el bibliotecario ayude al usuario, no buscando la respuesta o proporcionando la fuente en la que puede encontrar la información, sino ayudándolo a utilizar las bases de datos para efectuar personalmente la búsqueda. Es decir, que así como anteriormente se le daba a un usuario un libro abierto en la página en la que se encontraba la información deseada o se le refería al documento que buscaba, ahora lo que se hace es indicar la dirección electrónica de una página (URL) o se le da instrucciones precisas para navegar de un enlace a otro, a la vez que se le proporcionan las palabras claves más adecuadas para su búsqueda.

Algunos servicios ofrecen la posibilidad de emplear cámaras de video para que el usuario pueda ver el rostro de la persona que lo está ayudando, tratando de 'personalizar' el servicio. Otros servicios ofrecen una conexión auditiva, para poder hablar mientras se analizan las páginas electrónicas que se encuentran en las pantallas. Más sofisticado aún es el sistema que permite que el bibliotecario tome control de la computadora del usuario y haga la búsqueda a distancia, o que el bibliotecario 'empuje' la página adecuada, transfiriéndola a la computadora del usuario. Es posible también que el usuario "baje" su página hacia la computadora del bibliotecario para que éste vea qué es lo que está haciendo el usuario y pueda captar dónde está el error.

En la mayoría de estos casos, la información que el usuario busca pasa a segundo plano y la asistencia del bibliotecario se limita al método de búsqueda y al conocimiento de la operatividad de la interfaz de la base de datos. No es raro, pues, encontrar bibliotecarios a quienes no entusiasma la posibilidad de implementación de uno de estos servicios.

Aspectos positivos y negativos de la referencia virtual

Entre los principales objetivos de las bibliotecas que ofrecen servicios de referencia virtual podemos encontrar en primer lugar el deseo de extender el radio físico de sus operaciones fuera de las paredes de la biblioteca. Esto le permite atraer una nueva clientela que eventualmente hará uso de los otros servicios. El objetivo enunciado de beneficiar a la clientela existente ofreciéndole ampliación del horario, sólo se puede lograr si se hace un convenio con bibliotecas que funcionan en horario diferente, o incrementando el personal. Obviamente la capacidad de ofrecer información local o específica a una institución quedará reducida a las horas de funcionamiento de la biblioteca correspondiente, a menos que se implemente simultáneamente una base de datos global a la que contribuyen y tienen acceso todas las bibliotecas participantes.

La referencia virtual espera superar el obstáculo de la demora de la consulta por correspondencia, así como el anonimato, ofreciendo una respuesta inmediata a un grupo de usuarios debidamente identificados. En este sentido es posible tener un mejor conocimiento del grupo de usuarios a quienes se sirve, algo que se ha perdido con el servicio de correo electrónico.

Como las transacciones de referencia quedan registradas electrónicamente, se genera sin esfuerzo adicional, un archivo digital de preguntas y respuestas. Si bien la mayoría de bibliotecas ha contado siempre con un archivo de las preguntas más frecuentes y sus respuestas debidamente editadas, la capacidad de registrar la transacción virtual completa genera preocupación sobre los derechos de libertad de expresión personal, pues permite el escrutinio al detalle del proceso seguido, bajo el argumento del control de calidad del servicio.

La posibilidad de encontrarse todo el tiempo bajo la lupa no es el único aspecto negativo que perciben algunos bibliotecarios y administradores de bibliotecas. Ofrecer el servicio de referencia virtual equivale a abrir un nuevo punto de servicio, con requisitos no necesariamente iguales a los del clásico mostrador de referencia. Muchos referencistas consideran que se requiere una mayor diversificación de las tareas, que exige que además de la búsqueda de la información y el uso de las fuentes

pertinentes, se tenga que estar pendiente del equipo, el sistema de sonido, la cámara, etc., que se posea la capacidad de tipear rápidamente y sin errores, etc. Todo esto puede generar una tensión o stress adicional a la que normalmente se vive.

Aspectos administrativos del servicio de referencia virtual

La introducción de un servicio de referencia virtual trae consigo una serie de consideraciones de carácter administrativo, así como un incremento en los costos operativos.

El primer aspecto concierne al personal bibliotecario. No todos los bibliotecarios referencistas se sienten cómodos con el manejo de la tecnología, de modo que es posible que algunos opten por no participar en este servicio. Además, si se designa a parte de los bibliotecarios para atender la referencia virtual, será necesario contar con personal adicional para cubrir todas las horas de atención. La simple creación de un punto de servicio adicional implica la redistribución del personal existente y la reestructuración de los turnos y horarios. Entonces será necesario evaluar la necesidad de incrementar el personal y el impacto que esto producirá en el presupuesto. No se deberá caer en la tentación de ofrecer un nuevo servicio a menos que se garantice que tanto el servicio existente como el nuevo contarán con el personal suficiente. Además se debe tomar en cuenta el tiempo que se dedicará al programa de capacitación que siempre se recibe como parte del programa o paquete adquirido.

Otro aspecto a considerar es el software más adecuado a la comunidad que se desea servir. Será inútil adquirir un sistema complejo si los usuarios sólo cuentan con equipos mínimos y no pueden beneficiarse de las características de un servicio sofisticado. Los sistemas que utilizan la tecnología de charlas o mensajería instantánea generalmente no requieren de programas especiales, pero hay otros que requieren que el usuario también instale en su equipo un programa especial. Además, cuanto más sofisticada y compleja es la tecnología, más necesidad habrá de capacitación y apoyo técnico. Universidades que cuentan con gran número de estudiantes en residencias estudiantiles, a las que han dotado de equipamiento de gran potencia, consideran que con esos estudiantes como su clientela principal pueden invertir sin temor en servicios sofisticados.

Las bibliotecas públicas, cuya clientela es más diversa, pueden correr el peligro de la subutilización.

Un aspecto importante es el de las horas de servicio. ¿Se ofrecerá el servicio paralelamente a las horas de atención regulares del servicio de referencia en la biblioteca, o se utilizará para ampliar el servicio a las horas en que la biblioteca está cerrada? Como ya se ha dicho, algunas bibliotecas buscan formar consorcios que les permitan ofrecer el servicio de referencia en forma ininterrumpida, en tiempo real. A diferencia del servicio de referencia digital mediante correo electrónico que, en apariencia, está disponible en todo momento (hay personas que piensan que el Webmaster está leyendo y respondiendo el correo las 24 horas del día), con el servicio de referencia virtual, en tiempo real, se puede saber claramente en qué momentos el servicio está activo.

Relacionado con el horario está el aspecto del número de sesiones simultáneas que se pueden ofrecer. En el servicio tradicional, siempre es posible pedir refuerzos si se presenta de pronto una avalancha de usuarios. Y los usuarios están viendo y oyendo al bibliotecario, calculando cuánto demorará en atender a las otras personas y pueden optar por realizar alguna otra actividad mientras esperan que se desocupe el bibliotecario. Pero si hay un solo bibliotecario atendiendo el servicio virtual, ¿cómo impedir que los usuarios que esperan su turno se desconecten? No es raro incluso que en el transcurso de una sesión, el bibliotecario se encuentre de pronto solo, porque el usuario no tuvo paciencia para esperar la respuesta.

La determinación de horarios de atención también es motivo de preocupación para los servicios de referencia tradicionales. Por ejemplo, en la Biblioteca de Humanidades y Ciencias Sociales de la Universidad McGill, el servicio de referencia atiende, durante el desarrollo de los ciclos académicos, de 9 de la mañana a 9 de la noche de lunes a jueves, de 9 a 6 los días viernes y de 11 a 5 los sábados. Como el horario de apertura de la biblioteca es más amplio, hay un número considerable de horas, especialmente en los fines de semana, durante las cuales se carece de servicio en tiempo real. Y si un usuario envía un mensaje por correo electrónico al servicio de referencia el viernes después de las 6 de la tarde, no obtendrá respuesta hasta el lunes.

Una vez decididos los aspectos básicos, viene la tarea de dar a conocer el servicio. A este respecto la literatura menciona casos de bibliotecas reacias a hacer mucha publicidad por temor a recibir una avalancha de usuarios a los que no se podrá responder con la prontitud que promete el servicio. Otras bibliotecas se preocupan más bien de no tener suficientes usuarios que justifiquen la inversión en tal servicio. En todo caso, parece que los servicios de referencia virtual requieren el mismo tratamiento que un producto o un servicio nuevo que se lanza al mercado: un buen análisis previo de la clientela potencial y un 'marketing mix' adecuado.

Deben tenerse muy en cuenta los aspectos de carácter legal como son los derechos de autor y las restricciones impuestas por las licencias de uso de las bases de datos bibliográficas. A diferencia del material bibliográfico impreso que se convierte en propiedad de la biblioteca que lo compra, la mayoría de documentos bibliográficos en formato electrónico son accesibles gracias a una licencia de uso y no son propiedad de la biblioteca. En algunos casos, cuando se negocian precios especiales para fines de estudio por ejemplo, los propietarios de la base de datos o documento electrónico exigen que el acceso sea controlado, de modo que sólo tengan acceso quienes pertenecen a la comunidad de usuarios comprendida en la licencia. Estas exigencias pueden forzar a la biblioteca a establecer un sistema especial para identificar a los usuarios.

Finalmente, será preciso establecer un sistema de evaluación de los costos y la calidad del servicio. En cuanto a lo primero, generalmente no hay mayor problema, puesto que la capacidad de llevar cuenta detallada del número de consultas, la duración de cada consulta y otros aspectos numéricos, es parte de lo que los servicios automatizados hacen muy bien. Por algo se da el nombre de computadoras a las máquinas que se emplean en las transacciones electrónicas. La evaluación de la calidad de los servicios, en cambio, exige el empleo de encuestas, entrevistas, sondeos de opinión, nada diferentes de los que se emplean para evaluar los servicios tradicionales.

La colección de referencia virtual

Ofrecer un servicio de referencia virtual no significa que el material bibliográfico impreso o en microforma ya no forme parte de la colección

de referencia y que no se emplee para encontrar la información requerida en la comunicación virtual. Por supuesto que se entiende que se hará un mayor uso de las fuentes digitales.

Muchas bibliotecas incluyen entre sus páginas una colección electrónica de referencia. Estas colecciones de referencia (reference shelf) están constituidas por páginas web con enlaces a los diversos tipos de material de referencia. Algunos de estos enlaces llevan a material que sólo es accesible a los usuarios de la institución debidamente identificados. Otros llevan a material de referencia disponible gratuitamente, sin restricciones a través de Internet. Un ejemplo de colección electrónica de referencia es la de las bibliotecas de la Universidad McGill en <http://www.library.mcgill.ca/refshelf/swsindex.htm>, que ofrece enlaces tanto a obras de acceso general como a aquéllas de acceso exclusivo para los usuarios de la Universidad.

Con tanto material gratuito en Internet surge la pregunta ¿Vale la pena suscribirse a una obra cuando existe una versión gratuita en Internet? Veamos un caso concreto, el de la Encyclopaedia Britannica. Esta editorial desarrolló una versión en línea bastante completa, que promocionó muy intensamente y que fue adquirida por muchas bibliotecas e individuos. Al cabo de cerca de un año surgió de pronto la versión gratuita con prácticamente el mismo contenido. El impacto fue enorme y durante los primeros días era muy difícil poder conectarse debido al gran número de personas que querían satisfacer su curiosidad acerca del contenido. En nuestra biblioteca procedimos a un estudio comparativo muy exhaustivo para determinar si convenía seguir pagando por el derecho de acceso a la versión de suscripción. El resultado fue que ambas versiones, si bien prácticamente idénticas en contenido, tenían méritos debido a la incorporación de otras informaciones que representaban un valor agregado interesante y diferente para cada una de ellas. El problema principal de la versión gratuita consistió en la dificultad de acceso y la propaganda que contenía que hacía más lenta la conexión. Se decidió por lo tanto continuar pagando por el acceso a la versión de suscripción. Un par de años después, Britannica decidió reducir su versión gratuita y actualmente sólo se obtiene un pequeño párrafo para cada entrada de la Enciclopedia. Otras obras de referencia que inicialmente se ofrecieron gratuitamente, ahora sólo están disponibles por suscripción, lo que parece con-

firmar que la gratuidad sólo se puede mantener si se obtiene una cantidad sustancial de propaganda comercial.

Formatos electrónicos: discos compactos vs. acceso en línea

Algunas obras de referencia se ofrecen en más de un formato electrónico. Existe la alternativa de adquirir índices, bibliografías, enciclopedias, etc. en disco compacto (CD-rom) de uso individual, en disco compacto que puede ser utilizado en una red interna (intranet), o de obtener una licencia para conectarse en línea vía Internet.

El empleo de discos compactos para producir bases de datos bibliográficas fue considerado como la solución al problema de los costos de telecomunicaciones, que dificultaban el acceso a esas fuentes de información en países no productores de bases de datos, en los que las redes de comunicación no estaban muy desarrolladas y los costos de telefonía a distancia eran elevados. Inclusive países con buenos sistemas de telecomunicaciones abrazaron con entusiasmo la introducción de esta tecnología que permitía un ahorro de espacio de almacenaje, algo de lo que siempre carecen las bibliotecas del mundo entero.

Lamentablemente los discos compactos requieren de una computadora para ser leídos y, a diferencia de los discos de música que han logrado una buena normalización, los lectores de discos de datos alfanuméricos dependen del sistema operativo de las computadoras. Es así que, inicialmente, era necesario producir los discos en versión para el sistema operativo de Macintosh y para sistemas compatibles con IBM. Pero la tecnología de las computadoras evolucionó mucho más rápidamente de lo previsto con la introducción de Windows. Todavía con las primeras versiones de Windows se podían leer los discos creados para DOS. Los problemas empezaron con la llegada de Windows 95, que ya no podía leer algunos discos, y se complicaron con Windows 98 y más recientemente con Windows 2000 y XP.

En el caso de bibliografías retrospectivas e índices de colecciones que ya no se actualizan, es difícil que los discos compactos sean convertidos a una nueva versión, especialmente cuando se trata de obras publicados originalmente en forma impresa y que fueron convertidas al formato

electrónico gracias a un financiamiento especial para ese propósito. Muchas veces es necesario habilitar una computadora con cada uno de los sistemas operativos en desuso (Windows 95 y Windows 98, por ejemplo) para poder seguir utilizando los discos no actualizados. Y cuando se trata de discos que eran ofrecidos en red, muchas veces es necesario retirarlos de la red y dejarlos para uso individual en una de las computadoras antiguas. Debe decirse, de pasada, que no hay un estimado preciso de cuántos años puede durar un disco compacto sin deteriorarse y volverse ilegible.

Los productores de servicios de bases de datos de índices y reseñas de publicaciones periódicas se han adaptado rápidamente y, aprovechando además el avance en el área de las comunicaciones por cable y telefonía de alta velocidad, ofrecen mejores interfaces para sus productos en línea que las que tienen para la versión en disco. Y, además, ya nadie ofrece actualizaciones de las interfaces de los productos en disco compacto. Una desventaja adicional de los servicios de indización en disco es la demora en la actualización. Algunas bases se actualizan cada tres, cuatro o seis meses. Son muy pocas las que se actualizan con mayor frecuencia.

Aún así, algunas personas consideran que una base de datos, con licencia múltiple, montada en un servidor interno para servir a una intranet, es más fácilmente controlable que una conexión vía Internet y permite tener mejor informados a los usuarios sobre los problemas que surgen. Cuando la biblioteca o la entidad a la que ésta pertenece (una universidad, por ejemplo) cuentan con un servicio de conexión externa para sus usuarios, es más fácil controlar y registrar a los usuarios que solicitan acceso a distancia. El problema es que no todos los proveedores de servicios bibliográficos están dispuestos a ofrecer licencias que permitan conectarse desde fuera de la institución. Otra ventaja de tener el control de los discos es que la institución puede planificar las horas de servicio y mantenimiento de los equipos en función de sus necesidades y horarios

Las bases de datos en línea, por su parte, ofrecen una serie de ventajas. La más importante de estas ventajas es la actualización permanente. Ya no hay que esperar que haya una cantidad importante de nuevos registros que justifique la producción de un nuevo disco, que luego debe ser producido y enviado a la institución para que el servicio de cómputo

programe su montaje. Tan pronto la base de datos es actualizada, el usuario tiene acceso a ella. Las bases de datos de diarios, como *Factiva* y *Lexis-Nexis* se actualizan diariamente.

El avance en los sistemas de autenticación de las direcciones Internet (IP address) y el desarrollo de la tecnología de redes privadas virtuales (VPN) y de las conexiones inalámbricas, permiten que los usuarios puedan conectarse directamente desde sus domicilios con las bases de datos, que pueden residir físicamente en servidores al otro lado del planeta. Ahora es incluso posible utilizar las VPN estando en otro país, facilitando el trabajo de los docentes e investigadores que realizan viajes de estudio al extranjero y que, hasta hace poco, se veían privados del acceso a las principales herramientas bibliográficas de investigación.

Aunque muchos consideran que poder utilizar estos servicios sin tener que ir a la biblioteca es una gran ventaja, no dejan de reconocer que también hay ciertos problemas. El principal problema es la demora en la conexión, sobre todo durante las llamadas horas-punta. Y generalmente, como el costo es algo mayor, se cuenta con menor número de accesos simultáneos, lo que genera frustración en los usuarios. Además, cuando suceden estos problemas de conexión, no siempre es posible obtener ayuda inmediata o una explicación sobre las causas de la interrupción temporal del servicio. Y si el problema se presenta durante el fin de semana o en período de fiestas, hay que esperar hasta el primer día útil para que el personal de la biblioteca pueda averiguar con el proveedor sobre la causa de los problemas.

La introducción de los servicios en línea está en un proceso de expansión y cada día se encuentran en el mercado más productos con valor agregado. Los vendedores de suscripciones electrónicas a publicaciones periódicas, generalmente añaden un motor de búsqueda, así como la facilidad de poder hojear la tabla de contenido de cada número de la publicación. Por su parte, los vendedores de bases de datos de indización y reseñas vienen empleando la tecnología de enlace hipertexto para conectar la información bibliográfica con la dirección Internet de las publicaciones electrónicas a las que la biblioteca se suscribe. Esta tecnología permite crear índices a medida, pero requiere de un buen número de horas de trabajo de parte del personal de la biblioteca, para que los

enlaces se hagan únicamente con los volúmenes para los que la biblioteca tiene una suscripción vigente.

Política de adquisiciones

El análisis de los formatos disponibles nos conduce, casi de manera natural, a tratar de la política de adquisiciones. Antiguamente, cuando las colecciones de referencia estaban formadas fundamentalmente por material impreso, las decisiones se tomaban a nivel de cada biblioteca, aunque se procuraba coordinar con otras bibliotecas locales o regionales para no duplicar obras de alto costo, o colecciones en microformas. Una parte del presupuesto de la colección de referencia estaba dedicada a obras monográficas, entre ellas los diccionarios y enciclopedias que se renuevan periódicamente, y otra parte a la adquisición de índices, almanques, directorios, que constituyen publicaciones periódicas.

Cuando se empezó a adquirir material monográfico e índices en disco compacto, no hubo gran cambio, únicamente varió el formato. Las obras monográficas en disco seguían siendo tratadas como la adquisición de documentos que generan un solo pago. Con los servicios en línea, sin embargo, muchos aspectos son diferentes. Si en vez de comprar una enciclopedia en varios volúmenes, se adquiere una licencia para su uso en línea, es necesario efectuar un pago continuo, mensual o anual, lo que convierte el gasto en una suscripción en vez de una adquisición única. Los porcentajes monografías/publicaciones periódicas se han alterado. Y si la biblioteca tenía una política de adquisición rotativa para sus enciclopedias, alternando la actualización de cada una de ellas cada cierto número de años, al adquirir los derechos en línea para una de ellas, adquiere automáticamente el derecho de actualización permanente para esa enciclopedia, lo que puede significar que las otras enciclopedias deban actualizarse con menos frecuencia para mantener la estabilidad presupuestal.

La negociación de la adquisición de publicaciones en línea lleva consigo una serie de consideraciones de carácter legal, que requieren que haya un bibliotecario responsable que se especialice en el rubro. Además, en forma cada vez más frecuente, se forman consorcios de bibliotecas para obtener mejores condiciones de parte de los proveedores. Los

aspectos más importantes a considerar en la negociación son: el número de accesos simultáneos a la base de datos, la protección de los derechos de autor del material electrónico, y las restricciones que se imponen para el acceso desde fuera de la institución, o en relación con los usuarios secundarios de la biblioteca. Algunas licencias que ofrecen fuertes descuentos para estudiantes pueden exigir que sólo se dé acceso a esa base de datos a los usuarios primarios de la biblioteca. Por ejemplo, en una biblioteca universitaria sólo sus docentes, investigadores, alumnos y trabajadores tendrían acceso, no así los usuarios secundarios: exalumnos, profesores visitantes, profesores y alumnos de otras universidades del país y del extranjero y miembros de la comunidad que tienen derecho al uso de las colecciones por convenios o mediante pago de una suscripción.

El bibliotecario referencista virtual

He querido dejar para el final al elemento humano que hace posible el trabajo de referencia, no porque sea menos importante, sino porque es posible entender mejor todo lo relacionado con sus cualidades, conocimientos y formación, cuando se conoce el ambiente en el que se deberá desenvolver.

El referencista virtual no es muy diferente del referencista tradicional en lo que se refiere a sus cualidades fundamentales.

El referencista debe ser, en primer lugar, alguien que desea ayudar a los usuarios a encontrar información. Un bibliotecario que no tiene curiosidad intelectual no puede comprender debidamente al usuario que pregunta detalles que parecen superfluos o intrascendentes. Se impacientará y hará que el usuario se retire sin haber satisfecho plenamente su necesidad de información.

Es importante además que el referencista tenga buena capacidad de empatía, para poder ponerse en el lugar del usuario, entender sus motivos y saber hasta dónde tiene que llegar en la búsqueda bibliográfica. Debe saber cuándo sonreír o hacer una broma, cuando dejar hablar al usuario, cuándo ofrecer un consejo.

Otras cualidades importantes son la agilidad mental, la flexibilidad y una buena capacidad de análisis y síntesis. El referencista debe poder

concentrarse en un tema con un usuario y, dos minutos después pasar a otro tema o a otro nivel de análisis con el siguiente usuario. Muchas veces pueden venir dos usuarios con una pregunta sobre el mismo tema, pero enfocado desde puntos de vista diferentes.

El referencista debe tener un buen control del estrés y estar listo para tratar con personalidades diferentes. Esto es particularmente importante cuando se sabe que el usuario está también bajo tensión. Como el profesional a cargo del principal punto de atención al público, el referencista debe presentar una imagen que exprese la filosofía de servicio de la biblioteca en la que ofrece sus servicios profesionales.

Cuando el referencista trabaja en un servicio de referencia virtual deberá agregar otras cualidades a las ya mencionadas: deberá tener muy buena ortografía y rapidez de digitación para que el aspecto físico de sus mensajes electrónicos no distraigan al usuario del tópico sobre el que hace la consulta; deberá ser autónomo y, hasta cierto punto, autosuficiente; deberá poder imaginar, sin ver ni oír, a la persona con la que realiza la entrevista virtual, para poder llegar a la empatía necesaria.

En lo que a conocimientos se refiere, el referencista virtual es, ante todo, un referencista, por lo tanto debe:

- contar con una sólida cultura general que le permita interpretar correctamente las preguntas y ubicarlas en su contexto general, período o situación geográfica;
- contar con una especialidad vinculada con la especialidad de la biblioteca en la que trabaja;
- poder desarrollar correctamente la entrevista de referencia;
- conocer a fondo la colección de referencia a su disposición, así como las guías temáticas que sirven de clave para interpretar la colección;
- además de un excelente dominio de la lengua materna, hablar y comprender por lo menos la lengua extranjera de uso más frecuente en el país.

Una vez que el referencista entra en el mundo de la referencia virtual debe:

- manejar confortablemente la tecnología con la que trabajará. Esto

incluye buen conocimiento de los principales comandos del sistema operativo y de la configuración de su equipo, así como saber cuáles son los problemas más comunes que pueden encontrar los usuarios y cómo ayudar a solucionarlos

- conocer a fondo la colección virtual, general y de referencia, que está al alcance del usuario a distancia.
- conducir una eficiente entrevista de referencia, de manera compacta, empleando menos tiempo que en la entrevista regular, pero cubriendo todos los aspectos necesarios para poder absolver correctamente la consulta
- dominar las estrategias de búsqueda electrónica y conocer las virtudes y defectos de las diversas interfaces de búsqueda.

Tareas del referencista virtual

Es poco probable que los referencistas que se dedican a la referencia virtual lo hagan de manera exclusiva. Más probable es que continúen realizando las mismas tareas que realizaban antes de que se ofreciera el servicio virtual, pero que la distribución del tiempo que dedican a esas tareas sea diferente. Esto se explica porque la referencia virtual es una simple extensión del servicio de referencia convencional y los usuarios que utilizan la referencia virtual forman parte del mismo grupo de usuarios que acude en persona a la biblioteca y por lo tanto tienen necesidades similares de información. Es muy probable, además, que algunos usuarios utilicen ambos servicios, de acuerdo a sus necesidades.

La tarea principal del referencista es estar al frente de uno de los puntos de atención, sea para atender al usuario en persona, en el mostrador de referencia, o para comunicarse mediante un sistema de referencia virtual. Generalmente una biblioteca que ofrece referencia virtual cuenta para ello con profesionales que provienen de diversas disciplinas y comparten la atención a los usuarios. Es preferible que los miembros del equipo tengan experiencia en servicios de referencia general y no sean muy especializados, ya que la mayoría de usuarios que requiere ayuda con temas de alta especialización preferirá acudir a la biblioteca que corresponde a su necesidad.

En el punto de servicio convencional, el referencista ayudará a los usuarios a utilizar la fuente de información más adecuada para su nece-

sidad de información, les mostrará cómo encontrar el material en el catálogo, interpretará las abreviaturas utilizadas en índices y bibliografías, y asistirá a los usuarios en el uso de obras de referencia en formato electrónico.

Pero en la referencia virtual se espera que un mayor número de consultas se refiera a los servicios electrónicos accesibles a distancia, incluyendo preguntas sobre problemas de conectividad y de la computadora del usuario, por lo que el referencista virtual deberá guiar a los usuarios que utilizan los servicios a distancia y ayudarlos a conectarse con el recurso bibliográfico que desean o a solucionar el problema técnico de su computadora. Es decir, nada directamente relacionado con el servicio de referencia bibliográfica en sí, o con lo que se aprendió en la universidad.

Esta tarea de dar apoyo técnico no es exclusivamente para el usuario a distancia. Es posible observar en las salas de referencia de las bibliotecas que cuentan con gran cantidad de equipo, que los usuarios acuden a los bibliotecarios para que los ayuden con cualquier problema que se les presenta, aunque no esté relacionado con la búsqueda bibliográfica o el empleo de las bases de datos, como 'la pantalla no prende', 'no puedo abrir la foto que me mandaron por correo electrónico', 'la computadora no quiere abrir el documento que tengo en mi disco' o 'cómo hago para que este cuadro se convierta en un diagrama de barras'. Y si contestamos que no estamos familiarizados con tal o cual programa, preguntarán ¿no es usted bibliotecaria?

Desde que el empleo del correo electrónico se popularizó, los servicios de referencia reciben correspondencia por esa vía en forma cada vez más abundante. Una mirada a las páginas Web de las bibliotecas, muestra el lugar prominente que ocupa la dirección electrónica que invita a los usuarios a comunicarse con la biblioteca. Algunas bibliotecas dirigen toda la correspondencia a una sola dirección, desde la cual los mensajes son re-enviados a quien mejor puede responderlos. Para el servicio de referencia es muy importante conocer las consultas, comentarios, quejas y problemas de los usuarios y por ello se designa a un referencista para que haga las tareas de Webmaster. En otros casos, cada sección de la biblioteca anuncia su dirección y la correspondencia se dirige directamente a su destino. Esta opción impide que se pueda tener una visión global del servicio.

Es común encontrar que muchos referencistas son también los biblió-

grafos de la biblioteca, es decir los profesionales responsables de la selección y evaluación del material bibliográfico que se incorporará a la colección. Puede darse el caso de bibliotecas que cuentan con un bibliotecario responsable del desarrollo de la colección de referencia, tanto en forma impresa como electrónica, mientras que otros bibliotecarios son responsables de la colección en una determinada disciplina o área temática. En la era electrónica el referencista -bibliógrafo no sólo debe elegir las mejores obras, sino que debe adquirirlas en el formato más adecuado.

El énfasis en el formato electrónico de la colección de referencia, especialmente para los servicios de indización y reseñas, impone la necesidad de una mayor diversificación en los programas de capacitación de usuarios, particularmente en el ámbito de las bibliotecas académicas.

En la Universidad McGill, por ejemplo, se ofrecen varios niveles de talleres para usuarios. Hay talleres generales sobre el uso del catálogo, los principios básicos de la búsqueda bibliográfica electrónica, la Web como herramienta de investigación y otros. Hay talleres sobre recursos específicos para las diversas disciplinas, (administración, medicina, educación, ciencias aplicadas, etc.) o sobre determinados tipos de documentos (estadísticas, diarios, publicaciones oficiales). Hay talleres para cursos específicos, centrados en los trabajos que les asigna el catedrático. Finalmente, hay bibliotecarios que son invitados a dictar y evaluar una parte de las clases de un curso, evaluación que cuenta en la nota final.

Vinculado con la capacitación, se puede mencionar el desarrollo de guías de auto instrucción y elaboración de páginas de ayuda para la utilización más productiva de las bases de datos bibliográficas. Esta es otra de las tareas que asumen los referencistas, pues si bien muchos catálogos e índices ofrecen una interfaz simple, fácil de utilizar, hay otros más sofisticados que requieren de explicación detallada o de demostración de los pasos a seguir en la consulta.

Capacitación para el trabajo de referencia

La complejidad de las tareas que debe desempeñar el bibliotecario referencista requiere de capacitación especial. La formación profesional ofrecida en la universidad se ocupa de brindar los fundamentos teóricos en

base a los cuales el futuro profesional se desempeñará. Pero, como las situaciones y el contexto en que se desenvuelven los servicios dependen del tipo de biblioteca, del tipo de servicio que requieren sus usuarios y del tipo de colección que se posee, es siempre necesario ofrecer un programa de inducción y capacitación al profesional que se inicia en una determinada biblioteca.

La necesidad de un programa de inducción y capacitación estructurado es más importante cuando se trata de un sistema de bibliotecas que procura aplicar la misma filosofía de servicio en todas sus bibliotecas. Pero no existe un modelo único de programa de capacitación. Éstos pueden tomar muchas formas. El que se detalla aquí es el que se aplica en la Biblioteca de Humanidades y Ciencias Sociales de la Universidad McGill, que ocupa el complejo McLennan-Redpath, dos edificios unidos interiormente por un puente en el piso principal. Este programa está en constante revisión y actualización, para que su aplicación se traduzca en beneficio del sistema de bibliotecas y del nuevo profesional referencista.

La duración promedio de nuestro programa estructurado es de alrededor de 70 horas, distribuidas en dos o tres semanas. Pero el nuevo miembro del Departamento de Referencia no termina allí su capacitación, sino que continúa aprendiendo a su propio ritmo, bajo la guía de uno de los referencistas antiguos durante los tres primeros meses. El énfasis en las diversas fases del programa completo varía dependiendo del nivel de personal que se capacita: bibliotecarios profesionales, asistentes de biblioteca (paraprofesionales), personal de apoyo técnico, estudiantes practicantes del programa de Bibliotecología y Ciencias de la Información.

En primer término se debe mencionar que la biblioteca cuenta con un Manual de procedimientos y prácticas que recoge en forma sistemática los reglamentos, códigos de conducta y decisiones que gobiernan el trabajo del Departamento de Referencia. La existencia de este manual permite intercalar horas de trabajo de escritorio en el programa general, a la vez que refuerza los mensajes recibidos durante la capacitación.

La parte correspondiente a la inducción comprende la acogida y ubicación física de la oficina que le ha sido asignada. Sigue la presentación del nuevo colega a los demás miembros del Departamento, etapa que

sirve además para mostrar sus respectivas oficinas y los accesos a ellas. A continuación hay una entrevista de 30-45 minutos con la Jefa del Departamento, en la que se habla de la filosofía de servicio de la Universidad y de las Bibliotecas, de los códigos de ética, las políticas generales y específicas, etc. Luego se muestra el piso principal de la biblioteca y los diversos servicios que se encuentran ubicados en cada uno de los edificios del complejo. Parte de la inducción la constituye una charla de una hora con el subjefe del departamento, durante la cual se explican, entre otros asuntos, el programa de capacitación, la organización y funciones del Departamento de Referencia, la asignación de horas en el mostrador de atención y los procedimientos de emergencia. Se incluye además una visita breve a la sala de referencia.

El nuevo referencista recibe un paquete de documentos que lo ayudarán a familiarizarse con el nuevo puesto y con las políticas del departamento. Parte complementaria de este paquete es el *Manual* mencionado líneas arriba, que está también disponible como documento electrónico html en el archivo digital del Departamento y es por lo tanto accesible desde todas nuestras oficinas.

Los aspectos relacionados con los derechos del personal, beneficios laborales, y otros relacionados con la administración y los servicios del personal, no forman parte de la inducción de la biblioteca porque están a cargo de la Oficina de Recursos Humanos de la Universidad.

Terminada la inducción se procede a la segunda fase en la que se desarrolla el programa básico de capacitación. Esta fase se denomina acceso a las fuentes de referencia y comprende todos los aspectos que se deben conocer como mínimo para poder brindar un servicio de calidad desde el mostrador de atención. La siguiente enumeración parcial puede dar una idea del contenido de esta fase:

- conocimiento avanzado del funcionamiento del catálogo público en línea de las bibliotecas de McGill;
- conocimiento básico del catálogo en su versión para el personal de la biblioteca;
- la atención en el mostrador de referencia;
- introducción al servicio de referencia por teléfono;
- conocimiento del contenido de las páginas Web del Departamento de

Referencia, de la Biblioteca de Humanidades y Ciencias Sociales y de la Universidad. Estas páginas constituyen el punto de partida de todas las transacciones y es preciso saber navegarlas con soltura, no solamente las del nivel superior (páginas principales) sino también las páginas de segundo nivel;

- conocimiento de la colección impresa de referencia . Esta colección cuenta con alrededor de 7 000 volúmenes y está a disposición del público en general. Es muy apreciada sobre todo por la población de lengua inglesa de la ciudad de Montreal;
- conocimiento de la colección electrónica de referencia , principalmente de los servicios de indización y resúmenes de publicaciones periódicas;
- conocimiento de cómo operan los otros servicios para los usuarios de la biblioteca: préstamo interbibliotecario, informes, préstamo ordinario, centro de copias, servicios para alumnos discapacitados.

Durante esta fase, y a partir de la segunda semana, el referencista está presente en la sala de referencia, y particularmente en el mostrador de referencia, entre 4 a 5 horas diarias. Esta fase exige su participación activa. Inicialmente observa cómo se efectúan las transacciones con los usuarios, luego empieza a absolver consultas bajo la supervisión de un colega más experimentado, después atiende en el mostrador como compañero de otro referencista y finalmente queda solo a cargo del servicio.

En los casos en que la incorporación del nuevo referencista a la biblioteca coincide con el comienzo del semestre académico, algunas de las actividades, como la visita guiada de la biblioteca o la introducción al uso del catálogo o de los servicios de indización, se pueden efectuar mediante el programa regular de formación para nuevos alumnos. Esto permite además mostrar como se desarrollan los talleres de capacitación de usuarios y qué aspectos vale la pena resaltar.

La tercera fase, denominada de capacitación metodológica, tiene por objetivo reforzar el conocimiento de la colección, viéndola desde el punto de vista de los diferentes tipos de preguntas de referencia. Así, hay una sesión sobre preguntas relacionadas con las publicaciones monográficas o cuya respuesta se encuentra en ese tipo de publicación. Otras sesiones tratan de las publicaciones seriadas, las tesis, los documentos en micro formas y los documentos de congresos y conferencias. Finalmente, otras sesiones mues-

tran cómo encontrar direcciones de personas y organizaciones, así como ubicar información biográfica. Luego de cada sesión, el nuevo referencista deberá analizar por su cuenta las diversas fuentes señaladas para familiarizarse con su estructura, los puntos de acceso disponibles, la validez de la información, etc.

En la última fase, denominada de enriquecimiento, se analiza la colección por áreas temáticas. El número de sesiones dependerá de la especialización y experiencia del referencista. En algunos casos unas cuantas sesiones son suficientes. En el caso de los estudiantes practicantes se programan 10 sesiones sobre las disciplinas del área de humanidades y ciencias sociales que exigen más trabajo bibliográfico a los estudiantes de la especialidad. Generalmente se programa una sesión por semana, para dar oportunidad al nuevo referencista de estudiar la colección y empezar a familiarizarse con ella.

Una buena estructuración del contenido del programa de inducción y capacitación es crucial para ayudar al nuevo referencista a integrarse al Departamento de Referencia y sentirse confiado cuando llegue el momento de quedarse solo frente al mostrador.

Conclusión

La transición de la referencia clásica o tradicional a la referencia virtual es inevitable, y se espera que el avance tecnológico permita que los costos disminuyan y un mayor número de bibliotecas en todo el mundo puedan tener acceso a los recursos que hacen posible que la biblioteca vaya hacia los usuarios.

Los bibliotecarios referencistas deben estar preparados para enfrentar los retos e implementar nuevas soluciones, cuando las condiciones lo permitan. Pero también deben estar preparados para no dejarse presionar en la implementación de servicios si no se cuenta con todos los recursos necesarios, técnicos, bibliográficos y humanos. Y es en el aspecto humano donde se debe poner el énfasis. Reclutar al personal con las cualidades y formación adecuadas es la receta del éxito. La tecnología por sí misma no puede lograr nada.

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

Servicios de Referencia y Referencia Digital

Anhang, Abe, Coffman, Steve. The great reference debate. *American Libraries*, March 2000. pp 50-54

Coffman, Steve and Susan McGlamery. The librarian and Mr. Jeeves. *American Libraries*, May 2002. pp. 66-69

Condit Fagan, Jody and Michelle Calloway. Creating an Instant Messaging Reference system. *Information Technology and Libraries*. December 2001. pp 202-212

Dougherty, Richard M. 24/7, Reference around the clock: is it in your future? *American Libraries*. May 2002 pp. 44-46

Ferguson, Chris. Reshaping academic library reference service: a review of issues, trends, and possibilities. *Advances in librarianship*, vol.18, 1994. pp. 73-109

Goetsch, Lori. Reference service is more than a desk. *Journal of Academic Librarianship*. January 1995. pp. 15-16

Gray Suzanne M. Virtual Reference Services: Directions and Agendas. *Reference and User Services Quarterly*, vol. 39, n°4, pp.365-75

Hardesty, Larry. Future of academic/research librarians: a period of transition-to what? *Portal: Libraries and the Academy* 2.1, 2002. pp.79-97

Janes, Joe. Live reference: Too much, too fast? *Library journal* Fall 2002. pp 12-

Janes, Joseph, Chrystie Hill. Finger on the Pulse : Librarians describe evolving reference practice in an increasingly digital world. *Reference and User Services Quarterly*, vol.42, N° 1. pp. 54-65

Janes, Joseph, David Carter and Patricia Memmott. Digital reference services in academic libraries. *Reference and User Services Quarterly*. Vol.39, N° 2, Winter 1999. pp. 145-150

Kawakami, Alice K. Delivering digital reference. *Netconnect*, Spring 2002. pp. 28-29

LaGuardia, Cheryl. Desk Set revisited: reference librarians, reality & research system's design. *Journal of Academic Librarianship*. January 1995 pp. 7-9

Moyo, Lesley M. Reference anytime anywhere: towards virtual reference services at Penn State. *The Electronic Library*. Vol. 20, N° 1, 2002. pp.22-28

Oder, Norman. The shape of E-reference. *Library Journal*, February 1, 2001. pp. 46-50.

Patterson, Rory. Live virtual reference: more work and more opportunity. *Reference Services Review*. Vol. 29, N° 3, 2001. pp. 204-209

Riggs, Colby. Virtual reference services... what, why and how? A report of a teleconference. *Library Hi Tech News*. Vol.19 N° 4, 2002

Ross Catherine Sheldrick and Patricia Dewedney. Negative closure: strategies and counter-strategies in the reference transaction. *Reference and User Services Quarterly*. Vol.38, N° 2, 1998. pp. 151-163

Ross Catherine Sheldrick. Beyond negative closure: information service from the users' perspective. Tomado de la WWW el 14/03/2001 www.lib.uwo.ca/wilu2000/cr.html.

Schwartz, Jennifer. Internet access and end-user needs: computer use in an academic library. *Reference and User Services Quarterly*. Vol. 41, N° 3, Spring 2002. pp. 253-263

Straw, Joseph E A Virtual Understanding : the reference interview and question negotiation in the digital age. *Reference and User*

Services Quarterly, vol. 39, n°4, pp.376-79

Tenopir, Carol and Lisa Ennis. A Decade of Digital Reference: 1991-2001. *Reference and User Services Quarterly*, vol. 41, n°3, pp.264-73

Adquisición de material electrónico

Brennan, Patricia B.M., Joanna Burkhardt, Susan McMullen, Marla Wallace. What does electronic full-text really mean? A comparison of database vendors and what they deliver. *Reference Services review*, Vol.27, Issue 2. 1999. Tomado del Servicio electrónico de Emerald Fulltext.

Grogg, Jill E. Thinking about reference linking. *Searcher*. Vol. 10, N° 4, April 2002 Tomado de la WWW el 31/5/2002 www.infotoday.com/searcher/apr02/grogg.htm.

Kovacs, Diane. Information evaluation criteria and practical application of information evaluation criteria to internet information. In: *Building Electronic library collections : the essential guide to selection criteria and core subject collections* / Diane Kovacs. - New York : Neal-Schuman, 2000.

Krumenaker, Larry. A tempest in a librarian's teapot: EBSCO, ProQuest, Gale exclusive and unique titles. *Searcher*, Vol 9 N° 7 July/August 2001. Tomado de la WWW el 10/4/2002 www.infotoday.com/searcher/jul01/krumenaker.htm

Stewart, Lou Ann. Choosing between print and electronic resources: the selection dilemma. *The Reference Librarian* N° 71, 2000. pp. 79-97

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

Carrión Gútiérrez, Alejandro. Las tecnologías de la información y las comunicaciones en las bibliotecas públicas españolas: nuevos usuarios y nuevos servicios <http://www.fundaciongsr.es/bp/index4.html#alejandro>

Ver especialmente el capítulo:

5.3. La sucursal virtual: servicio 24 x 7

http://www.fundaciongsr.es/bp/bp07_5amp.htm#tres

Martín Pertíñez, Francisco J. y Rosales Varo, M^a Helena. Nuevos sistemas de acceso a la información y de referencia en bibliotecas: "La Biblioteca Responde". Jornadas Bibliotecarias de Andalucía, Sevilla 18-20 mayo 2000: Profesionales para una sociedad informada.

Abstract en: <http://dois.mimas.ac.uk/DoIS/data/julthqtlq1.html>

Merlo Vega, J.A. : El servicio Bibliotecario de Referencia . *Anales de Documentación*, nº 3, 2000, pp. 93-126

<http://www.um.es/fccd/anales/ad03/AD07-2000.PDF>

Rollán Malmierca, A. El servicio de referencia y el bibliotecario referencista. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, jun. 1998, n. 51, p. 9-26.

Wiegand, Mariana. "Referencia electrónica en la Biblioteca del Congreso Nacional de Chile". Presentado en la Mesa Redonda "Referencia Electrónica". *VIII Conferencia Internacional de Bibliotecología "Biblioteca Digital: Perspectivas, experiencias y oportunidades"*. Colegio de Bibliotecarios de Chile. Santiago, 24 26 de Octubre, 2001 <http://www.bibliotecarios.cl/conferencia/documentos/wiegand.pdf>

Sitios Internet que ofrecen referencia virtual

Servicio de Referencia Virtual. Universidad de las Americas, Puebla
Consultas virtuales: Manual de usuario
http://140.148.3.250:9090/u_dl_a/vref/index.html

Políticas y Lineamientos para el Servicio de Referencia Virtual
Universidad Virtual del Sistema Tecnológico de Monterrey. Tec de
Monterrey y Tec Milenio.
[http://www.ruv.itesm.mx/estructura/departamentos/dir_ac/bibdig/
politicas_reglamentos.htm](http://www.ruv.itesm.mx/estructura/departamentos/dir_ac/bibdig/politicas_reglamentos.htm)