

7ª Jornada sobre la Biblioteca Digital Universitaria

JBDU 2009

"La biblioteca universitaria en la web"

5 y 6 de noviembre de 2009*

**Biblioteca Central de Rosario Universidad Católica Argentina
Rosario – Santa Fe**

REFERENCIA ELECTRÓNICA y ALFIN NIVEL ESPECIALIZADO: ESTRECHA RELACIÓN CON LA PRODUCCIÓN TEÓRICA Y CIENTÍFICA EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Institución: Sistema Integrado de Documentación. Secretaría Académica. Universidad Nacional de Cuyo.

Autor: A. Analía Povolo, apovolo@uncu.edu.ar Sistema Integrado de Documentación, Universidad Nacional de Cuyo. Mendoza, Argentina.

Síntesis

La tarea, desempeñada por bibliotecarios/as que ofician como referencistas electrónicos en la UNCuyo implica asistir a través de medios tecnológicos a investigadores, docentes, alumnos avanzados y alumnos tesis que necesitan localizar recursos informacionales. Los requerimientos que realizan estos miembros de la comunidad universitaria de nivel avanzado, es para resolver trabajos a nivel teórico cuyo resultado redunda en las tareas de docencia, investigación y extensión universitaria. Para contribuir favorablemente al proceso de producción de conocimiento es prioritario desarrollar un

servicio ofrecido desde las bibliotecas Universitarias por medio del cual, además de colaborar en la resolución de requerimientos informacionales específicos se desarrollen instancias de formación desde la Alfabetización Informacional en las que el asistente adquiera habilidades para desempeñarse como usuario de la información autónomo, responsable y crítico.

Palabras claves: Referencia electrónica, ALFIN, Alfabetización Informacional, rol del bibliotecario, equipos de trabajo, Bibliotecas universitarias.

FUNDAMENTACIÓN:

Desde la Dirección del Sistema Integrado de Documentación, a cargo de Isabel Piñeiro, la referencia electrónica se ha promovido como parte de los servicios que permiten el acceso virtual al conocimiento. Este principio adquiere carácter formal e institucional la Ordenanza N° 69/2004-CS de la UNCuyo sobre la estructura orgánico funcional del Rectorado sus Secretarías y el Centro de Información y Comunicación de la UNCuyo. Se refiere al Sistema Integrado de Documentación en el Anexo I, pp. 5-18. En la página 16 se hace referencia a la referencia electrónica como una acción dentro del Departamento de Acceso Virtual al Conocimiento cuya responsabilidad primaria es prestar los servicios virtuales a los usuarios a través de las TICs.

El Servicio de Referencia Electrónica implica asistir a los usuarios en

la localización de información a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Actualmente en la Universidad Nacional de Cuyo este servicio se ofrece desde algunas bibliotecas que componen el Sistema Integrado de Documentación bajo diferentes modalidades.

La tarea, desempeñada por bibliotecarios/as que offician como referencistas electrónicos en la UNCuyo, implica asistir a través de medios tecnológicos a investigadores, docentes, alumnos avanzados y alumnos tesisistas que necesitan encontrar documentos e información sobre los temas que le atañen. Los requerimientos informacionales que realiza este colectivo de nivel avanzado, es para resolver trabajos de producción académica y científica. Es por esto que la tarea del referencista adquiere paulatinamente una importancia fundamental en la generación de conocimiento individual y social. En este sentido el trabajo del referencista tiene un impacto directo sobre dos de los aspectos que define la misión de nuestra Institución: la docencia y la investigación. (Estatuto Universitario, Título I, Capítulo I: Fines, artículo 1 y 2 del; Título V: Actividades universitarias, Capítulo I: Enseñanza, y Capítulo II: investigación universitaria)

Por lo antedicho se convoca a los bibliotecarios/as del Sistema Integrado de Documentación para componer un equipo de trabajo que

permita distribuir las consultas según el conocimiento de cada referencista sobre recursos informacionales disponibles en la actualidad.

La propuesta de trabajo pretende distribuir la atención de las consultas según el área de conocimiento a la cual corresponda la solicitud. Las áreas de trabajo para direccionar las consultas son: Ciencias Humanas y Sociales, Ciencias Aplicadas y Ciencias Exactas.

Esta descentralización implica una diferenciación especializada para optimizar el uso de recursos sobre el reconocimiento que el referencista tiene de la comunidad Informacional a la cual pertenece el usuario solicitante.

Cabe mencionar que parte de los recursos que se utilizan para resolver consultas son las publicaciones periódicas exhibidas en la Biblioteca Electrónica del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva de la Presidencia de la Nación. Este portal ofrece el acceso a recursos informacionales de acceso abierto y de acceso restringido contratados con fondos públicos. El destino de esta inversión es garantizar a toda la comunidad productora de conocimiento de las universidades públicas y organismos de ciencia y técnica de la República Argentina, según las condiciones que revistan el acceso a fuentes de consulta teórica, académica y científica. El uso de las mismas desde la UNCuyo todavía es incipiente tal como lo reflejan las estadísticas sistematizadas en el 2006.

Además existe la posibilidad de acceder a recursos informacionales desde la opción ACCESO ABIERTO u Open access, una iniciativa mundial que se surge desde la propia comunidad productora de conocimiento.

El acceso abierto es una opción libre de costos para la circulación, publicación y acceso a la información, una acción emancipadora desde la comunidad científica, teórica y académica. Este circuito es una alternativa ante la comercialización de la información. Componen esta alternativa: los repositorios institucionales, los modelos regionales para la publicación electrónica cooperativa de revistas científicas en Internet y los directorios de publicaciones periódicas. Según lo expresado anteriormente representan estas alternativas: La biblioteca Digital de la UNCuyo <http://bdigital.uncu.edu.ar/>, Scielo - Scientific Electronic Library Online (Biblioteca Científica Electrónica en Línea) <http://www.scielo.org/php/index.php> y DOAJ - Directory of Open Access Journals <http://www.doaj.org/doaj?func=loadTempl&templ=about>

Estos son algunos ejemplos del OPEN Access ya que la iniciativa adquiere gradualmente mayor adhesión reflejándose en la proliferación de recursos y productos.

El referencista electrónico se vale de estos recursos provenientes del

acceso libre y del restringido para resolver una consulta. Para aumentar el aprovechamiento informacional el referencista debe ampliar su función extendiéndola hacia la de formador. Esta especificidad profesional permite formar a los usuarios/as en el uso responsable, autónomo y crítico de los recursos disponibles. Dicha tarea corresponde al nivel especializado del Programa de Alfabetización Informacional:

Nivel especializado: Exhibición y uso de recursos informacionales especializados de acceso restringido y de acceso abierto.

Metodología: *Curso-taller*. Incluye la exploración dirigida de recursos informacionales especializados de acceso restringido y de acceso abierto. Determinación de un tema de interés. Organización de búsqueda de información. Localización de fuentes de información: acceso abierto y acceso restringido. *Charlas info-formativas*: la exploración dirigida de recursos informacionales especializados de acceso restringido y de acceso abierto.

Destinatarios: Miembros de equipos de investigación: alumnos, graduados, docentes, personal de apoyo académico. Alumnos de posgrado y tesis.

El referencista electrónico es quien posee un alto nivel de familiarización y dominio en la búsqueda y localización de fuentes

informacionales para responder a requerimientos teóricas específicos. En este contexto el aumento de consultas justifica el desarrollo de instancias de formación que le permitan al usuario desarrollar habilidades informacionales.

Lo antedicho lejos de anunciar la desaparición del referencista informacional redefine su rol puesto que las consultas prevalecen a pesar de la formación. Esto no es contradictorio ya que igualmente el usuario recurre al referencista para agotar las posibilidades de localizar recursos luego de haber realizado su propia pesquisa. Es posible anticipar que a partir el uso del servicio de referencia electrónica el usuario solicita posteriormente la formación. También existen los usuarios que prefieren delegar la pesquisa de documentos. Atendiendo las diferentes situaciones referidas al proceso de localización de información, la referencia electrónica prevalece como un servicio de gran importancia.

Para optimizar la atención tanto de las consultas como de los usuarios que provienen de comunidades especializadas, se presenta una propuesta de trabajo sobre la base de la descentralización y la unificación de las características propias del servicio. Esto implica establecer pautas básicas entre los bibliotecarios referencistas sobre **la implementación general del servicio y los aspectos propios de la administración electrónica del servicio. Las pautas sobre la implementación del servicio son:** implicancias del servicio, determinación del destinatario,

definición de campos para el formulario de consulta, la distribución de referencistas según las áreas, las condiciones de atención-respuesta. Las pautas sobre **la administración electrónica del servicio se refieren a** uso de una plataforma común de trabajo a través de la cual es posible: la cooperación, la captura según la experticia, el registro de las respuestas y el registro de la apreciación del usuario a través de una encuesta de satisfacción.

Para iniciar el trabajo integrado del servicio de Referencia Electrónica se contemplan dos etapas.

Corresponde a la primera la presentación de la propuesta ante los bibliotecarios asignados desde las Bibliotecas que componen el SID, por las respectivas Direcciones, corresponden los siguientes puntos:

- 1- Características de la Referencia Electrónica como servicio
- 2- Fundamentos de trabajo unificado, coordinación y descentralización
- 3- Plataforma de trabajo, software para administrar el servicio de referencia electrónica.
- 4- Modalidad de trabajo: distribución de áreas de conocimiento
- 5- Formulario electrónico para solicitar información; consultas.
- 6- Contenido de la respuesta: tipo de fuentes informacionales, texto completo y resumen. Consulta de Publicaciones Periódicas electrónicas especializadas.

La segunda etapa implica la exploración y exhibición de los recursos seleccionados por los propios referencistas según la tipología acceso abierto y acceso restringido y el área de conocimiento en la que cada uno se inscribe. Se refiere a la exploración para la identificación de ventajas que presentan en particular los recursos electrónicos especializados, abarca los siguientes puntos:

- 1- Recursos disponibles desde el sitio Web del SID-UNCuyo
- 2- Acceso abierto a la información
- 3- Acceso restringido a la información
- 4- Bases de datos bibliográficas
- 5- Directorios
- 6- Sitios Web especializados

Esta segunda pretende animar a los bibliotecarios a iniciar un proceso sinérgico para aumentar la experticia del grupo de profesionales involucrados en la administración del servicio de Referencia Electrónica.

Conclusión

En las bibliotecas Universitarias generalmente el primer contacto que tienen los usuarios de nivel avanzado con recursos especializados es a través del referencista electrónico el cual responde y resuelve una necesidad informacional específica. En este proceso recurre directamente a los recursos disponibles para recuperar documentos que utilizará

posteriormente un usuario. Para contribuir favorablemente en el proceso de producción de conocimiento es prioritario mantener un servicio por medio del cual se resuelvan a pedido requerimientos informacionales y contemplar instancias de formación desde la alfabetización informacional en un nivel especializado.

Bibliografía

García, Irma y Portugal, M. (2008) Servicio de referencia: una propuesta integradora. Alfagrama, Buenos Aires.

Serrano Santoyo, Arturo y Martínez Martínez, Evelio (2003) La brecha Digital. Mitos y realidades. Departamento Editorial Universitaria de la Universidad Autónoma de Baja California, México. Disponible en <http://labrechadigital.org/> (Consultado 20/10/2008)

Fernández Abad, Francisco Javier (2007) El uso beneficioso del libro impreso y del libro digital. EN: Documentación de las ciencias de la información, N° 30, pp. 277-294. Disponible en <http://www.ucm.es/BUCM/revistasBUC/portal/modules.php?name=Revistas2&id=DCIN> (Consultado 20/10/2008)

Torres Vargas, Georgina Araceli y Zurita Sánchez, Juan Manuel (2007) Software libre y libre acceso a la información: ¿Hacia un ciberespacio público? EN: Documentación de las ciencias de la información, N° 30, pp. 277-294. Disponible en: <http://www.ucm.es/BUCM/revistasBUC/portal/modules.php?name=Revistas2&id=DCIN> (Consultado 20/10/2008)

Sánchez Tarragó, Nancy (2007) El Movimiento de acceso abierto a la información y las políticas nacionales e institucionales de autoarchivo. EN: Acimed: revista cubana de los profesionales de la información y la comunicación en salud, Vol. 16, N°. 3. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000700004&lng=es&nrm=iso (Consultado 22/10/2008)

Sánchez García de las Bayonas, Salvador (2007) Repercusión de la publicación científica electrónica de acceso abierto en los presupuestos y en el acceso a la información científica en las bibliotecas universitarias

españolas. EN: Revista española de documentación científica, Vol. 30, Nº 3, pp. 323-34 Accesible desde:

<http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/issue/view/46> (Consultado 22/10/2008)

Sallán Leyes, José María y otros (2006) Presente y futuro del sistema de comunicación científica. EN: Intangible Capital, Vol. 2, Nº. 2, pp. 181-198 Accesible desde:

<http://www.intangiblecapital.org/index.php/ic/issue/view/31> (Consultado 22/10/2008)