

# Comportamiento y actitud ética del profesional referencista. Una visión desde el servicio de referencia de las instituciones de información

(Primera parte)

Lic. Sonia Santana Arroyo

*Es objetivo de este artículo reflexionar sobre la ética en el uso de la información, desde la perspectiva del servicio de referencia de las instituciones de información en el marco de la denominada Sociedad de la Información y el Conocimiento, donde prevalece el desigual acceso a la información entre naciones de diferente desarrollo y, dentro de algunas de ellas, entre sus ciudadanos; debido no sólo a las infraestructuras disponibles, sino también a las habilidades de la población para manejar los nuevos desarrollos tecnológicos dentro de la Sociedad de la Información. Se presentan ejemplos de esfuerzos realizados por profesionales de la información, encaminados, como principio ético de nuestra profesión, a reducir el abismo o brecha digital, en función de proveer la capacitación y saberes que deben poseer los ciudadanos en el logro de alcanzar una adecuada competencia informacional; siendo capaces de apropiarse de las herramientas de la convergencia tecnológica y con ello modificar sus prácticas culturales cotidianas.*

**Palabras clave:** actividad de referencia, referencista, usuario de bibliotecas, servicios de referencia

## RESUMEN

## ABSTRACT

*The aim of this article is to reflect on ethics in the use of information from the perspective of the reference services of information institutions in the frame of the so called Society of Information and Knowledge where the unequal access to information among countries with different development levels prevails and within these countries, among their citizens, due not only to available infrastructure, but also to population capabilities to manage new technological developments inside the Information Society. The endeavors of information professionals aimed, as an ethical principal of our profession, at reducing the digital gap to provide the knowledge and training that citizens must possess in order to reach an adequate informational capability being able to use the tools resulting from the technological convergence and therefore modify their daily cultural practices.*

**Key words:** Reference activity, referencist, library user, reference services

## Introducción

La ética es la ciencia que trata sobre la moral y como filosofía de la moral cuestiona el porqué se consideran válidos unos comportamientos y otros no; compara las pautas morales que presentan diferentes personas o sociedades, busca su fundamento y legitimación; investiga

aquello que es específico al comportamiento moral y enuncia principios generales ó universales inspiradores de toda conducta (Rojas Mesa, Cabrales Hernández, Gregorio Chaviano, Santos Jiménez y Molina Gómez, 2004).

El vertiginoso desarrollo tecnológico en la actual Sociedad de la Información y el Conocimiento (SIC), ha traído consigo una desvirtualización gradual y alarmante de ciertos valores éticos y morales, que a su vez ha acarreado graves problemas éticos tales como: violaciones del derecho de autor, plagio y

piratería de la información, la brecha digital, la desigual capacitación digital, la apropiación social y cultural de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC), problemas en la protección de datos, espionaje de la información, entre otros.

La Bibliotecología y la Ciencia de la Información como rama de la Ciencia, no permanecen exentas de los problemas éticos en el campo informacional. El profesional de la información, en este contexto, es el responsable de cumplir los acuerdos éticos y filosóficos de su esfera toda vez que ejerce como administrador, comunicador, educador, difusor de información y como preservador del patrimonio cultural (Rodríguez Sánchez, Mesa Fleitas y Álvarez Solórzano, 2006).

Para abordar la ética en el campo de la bibliotecología debe reconocerse primero a la biblioteca como institución social, ideológica y de formación científica, que tiene una responsabilidad ineludible ante la comunidad a la cual presta sus servicios. Según Bustamante Rodríguez y Padial León (2003), la biblioteca es concebida como un pilar en la formación de la conciencia social y política del hombre, y como el centro de divulgación por excelencia de los logros de la ciencia y la técnica. En ella se brindan servicios y se realizan actividades dirigidas a la formación y transmisión de valores a través del acceso libre al conocimiento. En este escenario se considera como ética bibliotecaria, aquel saber que ayuda a los bibliotecarios a tomar decisiones prudentes y justas, basadas en valores morales, fundamentada en el discurso ético acorde con el contexto y época actual.

El servicio de referencia se erige, entre los servicios bibliotecarios, como el mediador entre la biblioteca, su papel social educador y orientador, y el usuario que necesita satisfacer su necesidad de información. La actividad de referencia se basa en la búsqueda de información; en ella, el referencista recibe los intereses de los usuarios, traduce sus preguntas en términos que faciliten la localización de los datos solicitados y realiza la búsqueda en una o varias fuentes, con el fin de obtener respuestas pertinentes.

El desarrollo de las nuevas tecnologías de almacenamiento, recuperación y disseminación de información, en especial Internet, han influido sobre el servicio de referencia y sus fondos (Pinillo León, Galindo Pinillo y Canto Enríquez, 2002), pues han traído aparejado múltiples interrogantes y dilemas éticos que

obligan a los referencistas a asumir profundos cambios y nuevas proyecciones que les permita hacer frente al avance tecnológico.

Es objetivo de este trabajo es reflexionar sobre la ética en el uso de la información desde la perspectiva del servicio de referencia, así como también analizar el comportamiento y desempeño del profesional referencista, su relación con el usuario y cómo aplica los principios éticos en la toma de decisiones y acciones.

## El servicio de referencia.

### Aspectos éticos

El servicio de referencia es la asesoría profesional para el uso correcto y óptimo de los servicios de la biblioteca en general, así como la localización de los recursos informativos disponibles. Su objetivo fundamental es garantizar al usuario el acceso a la información que precise, ya sea proporcionándole los documentos o datos adecuados, o enseñándole a manejar los recursos de información más apropiados.

Es el servicio responsable de brindar acceso a la información a quien lo necesite en el momento y en la forma precisa, además, ofrecer la máxima satisfacción al usuario mediante la calidad total de sus servicios. Deberá también ser capaz de cubrir toda la información interna de la biblioteca o institución a la que sirve (Eumala, Dolors Mas, Ramón y Tormes, 1997).

Los servicios de referencia, dada sus características, deben ser gestionados por un personal específico que se encargue de formar y mantener la colección de referencia, recibir las consultas, resolverlas y desarrollar los instrumentos que se consideren necesarios para informar a los usuarios (Merlo Vega, 2000). Además de dominar los aspectos bibliotecológicos, debe estar dotado de preparación cultural y técnica, prudencia y penetración, lo cual quiere decir que no solo debe dominar lo concerniente a su especialidad, sino que debe actualizarse sistemáticamente respecto a las artes y la literatura, la ciencia y la tecnología en general.

El bibliotecario referencista debe ser un distribuidor de la información, un especialista en fuentes de información que atienda de forma personalizada la petición de cada usuario y le brinde una amplia oferta de soluciones, no sólo teniendo en cuenta el material disponible en la biblioteca, sino todo lo existente a nivel

mundial, por lo que resulta imprescindible la interconexión informática (Eumala, et al. 1997).

El análisis de la ética en el uso de la información por el servicio de referencia, debe partir del análisis de las actividades o funciones esenciales que corresponden a este servicio y que constituyen su razón de existir:

- Realizar las búsquedas de información necesarias para responder las preguntas de los usuarios (búsqueda documental).
- Confeccionar bibliografías.
- Brindar educación a usuarios.
- Evaluar obras de referencia.

Además de las funciones mencionadas anteriormente el referencista debe:

- Organizar catálogos auxiliares, factográficos y de preguntas resueltas
- Recoger los datos estadísticos que servirán como indicadores para evaluar el servicio.

Para realizar tales funciones el referencista debe ejecutar un número de tareas determinadas, las cuales pueden variar de acuerdo a las características del centro del que se trate, y en dependencia de los recursos técnicos y bibliográficos con que se cuente (Terry González, 2003).

## Búsqueda de información documental y confección de bibliografías para satisfacer la solicitud del usuario

La búsqueda de información documental, así como la confección de bibliografías, constituyen uno de los pilares esenciales del trabajo en referencia donde el referencista tiene la responsabilidad de localizar la información confiable y precisa, ya sea impresa o digital, que ofrezca respuesta a las interrogantes del usuario.

Durante este proceso el referencista tiene la función de apoyar con la información pertinente el crecimiento de los conocimientos científicos, puesto que funge como el proveedor de las fuentes de información en las que se apoya todo investigador para llevar adelante su tarea; también apoyará la difusión de los hallazgos científicos porque divulgará del modo más eficaz la información científica; tiene también función de evaluación de las ciencias, de los científicos y de los resultados de las investigaciones a través de métodos de carácter

bibliométrico, y tiene función de apoyo a la metodología del trabajo científico.

Para valorar el papel preponderante del bibliotecario referencista y el reto que enfrenta en materia de ética, durante el proceso de búsqueda y recuperación informativa en el que funge como «filtro» de la información, es necesario abordar antes el valor que tiene en sí misma la información.

Según Gómez Mujica (2004) *«la información es una herramienta del conocimiento (...) más que una disciplina científica, es un instrumento de todos (...) es un bien intangible que se vende, compra, cambia, reproduce y modifica, cuyo significado puede variar según el contexto donde se introduzca»*.

Dicha autora señala además que *«la información se protege y muchos la monopolizan. No es sólo un instrumento inofensivo de la cultura, sino también un recurso del poder, que puede convertirse en un arma letal en manos inescrupulosas. Puede utilizarse con virtuosismo, pero también en forma arbitraria o abominable. Los peligros y las bondades de la información hacen inaceptables, tanto los criterios absolutamente liberales para el acceso y la circulación de la información, como las posiciones restrictivas. Se trata de un difícil problema de límites y de competencias que debe resolverse sin imposiciones ni acciones autoritarias»* (Gómez Mujica, 2004).

Silvera Iturrioz (2005) sostiene que *«la información es un poder que habilita para obtener varios objetivos. También es cierto que la información puede manejarse por medio de datos o de su omisión, para crear en las personas una interpretación conveniente a los fines de quien la propone. El acceso a la información no es algo a lo que simplemente se apela como un derecho legítimo de los individuos, hoy se ha convertido en una lucha constante con el mercado de la información para obtener un acceso abierto y justo»*.

Por su parte, Barrios (2001-2003) afirma que *«contar con información oportuna se traduce en productos y servicios de alta calidad, mayor competitividad y adecuada toma de decisiones (...) la información es un recurso de recursos, porque permite optimizar y aprovechar al máximo otros recursos. La información es un recurso, porque se torna en facilitador del cambio y el desarrollo»*.

En resumen, la información es el instrumento insustituible para el desarrollo de la

investigación científica, el progreso social y tecnológico, por lo que es indudable que en manos del especialista en referencia se encuentra el éxito académico del profesional, el estudiante, el profesor, el dirigente y el investigador.

Durante la entrevista de referencia, que es el primer paso para realizar la búsqueda documental o bibliográfica, el referencista realiza el análisis exhaustivo de la necesidad de información del usuario y el esclarecimiento de su pregunta.

La entrevista puede definirse de forma general como la conversación entre el bibliotecario y el usuario que acude a la institución, con el objetivo de esclarecer sus necesidades de información y facilitar al bibliotecario referencista el satisfacer las respuestas a la demanda de información (Tery González, 2003). El primer elemento de esta tarea consiste en conocer qué es lo que desea el usuario; el segundo es conocer qué recursos posee la biblioteca y cómo utilizarlos.

Para realizar la búsqueda de información y en dependencia del grado de complejidad de la pregunta recibida, el bibliotecario referencista deberá revisar todas las fuentes posibles donde se encuentre la respuesta que requiere el usuario, como el fondo documental de la biblioteca, es decir: libros, folletos, revistas, series monográficas, literatura de consulta y referencia, etcétera; así como también: los catálogos, boletines informativos, bibliografías, guías de lectura y cualquier otro producto elaborado por la biblioteca que permitirá también resolver solicitudes planteadas por los usuarios (Merlo Vega, 2000). Igualmente podrá valerse de las colecciones electrónicas disponibles en CD-ROM o DVD que posea la institución, así como de las fuentes o recursos de información disponible en Internet: catálogos en línea, bases de datos bibliográficas, revistas y diarios digitales, colecciones de referencia como diccionarios, anuarios, enciclopedias, entre otros, que permitan acceso remoto a sus contenidos.

Algunas de las prácticas que atentan contra la ética en el uso de la información y que el referencista debe evitar a toda costa durante el proceso de recuperación informativa son: violentar claves para acceder a información que sólo es para suscriptores en Internet; la inspección de servidores, redes, archivos de empresas o compañías; recuperar y reproducir información situada en Internet que es sólo para suscriptores; diseminar procedimientos

cuya eficacia todavía no se ha determinado y que carece de suficiente respaldo científico; acceder a sitios que promueven conductas delictivas tales como pornografía, prostitución, propaganda racista, terrorismo, violencia, etcétera; ofrecer al usuario lo más fácil de buscar y recuperar en lugar de lo más idóneo y relevante; restringir o reservar información relevante para distribuirla según intereses personales (Rojas Mesa, et al. 2004), sino que se le asegurará al usuario el libre acceso a la información y al material bibliográfico, según sus necesidades; por motivo alguno se le ocultará o se retendrá información que sea de dominio público y que sirva al progreso científico-técnico de la sociedad.

En todos los casos el referencista tiene la responsabilidad de ofrecer respuestas precisas y actualizadas, de manera imparcial y rápida; así como también responde por la elección de los documentos o sistemas de información que considere como los más apropiados para resolver la demanda del usuario (Merlo Vega, 2000). En este punto se hace necesario acotar que en el caso de Internet, como red abierta y libre, no prima la selección de contenidos, sino que abunda la proliferación de literatura de escaso rigor científico así como información falsa o con bajo grado de fiabilidad.

Francisco Vázquez (2001) alega que *«confundir abundancia de información con riqueza de conocimiento, resulta muy problemático en el caso de Internet. El conocimiento implica la reflexión, análisis precisos, una información-respuesta (información-comunicación) y sentido creativo y crítico ante el mensaje recibido. La «saturación informativa» puede servir de distorsión y de desinformación»*.

Dicho autor asevera además que *«las nuevas tecnologías son un universo de nuevas posibilidades, pero les falta la filosofía teórica que las convierta en una pedagogía científica y en una creadora potencialidad capaz de generar estilos de vida, humana y social, en clave de progreso cultural»* (Vázquez, 2001).

Es absolutamente imprescindible, por tanto, que el referencista se asegure de utilizar fuentes de información, ya sean digitales o impresas, de valor científico reconocido y cuya confiabilidad académica sea irrefutable. Todos los datos y contenidos que se ofrezcan al usuario deben provenir de fuentes certificadas de indudable veracidad.

Para ello el especialista en referencia deberá evaluar tales fuentes midiendo su alcance,

contenido, autoridad, calidad técnica y actualidad; de este modo se tendrá mayor certeza de que la información es valdadera y científica.

El acceso a la información electrónica a través de la red plantea además otras consideraciones y dilemas éticos, pues en tal sentido la desigualdad del acceso a la información ha suscitado algunas cuestiones interesantes para las bibliotecas y para el profesional de la información, quienes por medio de suscripción a recursos informativos de alta calidad proporcionan a sus usuarios el fácil acceso al creciente número de tales fuentes disponibles en la Web. Con cada licencia se estudia cuidadosamente los derechos de acceso del usuario, no obstante surgen numerosas interrogantes como: ¿Cuál es la comunidad legítima de usuarios? ¿Permite el proveedor que tanto los usuarios como el personal de la institución usen la información desde sus casas? ¿Pueden sus familiares utilizar la información? ¿Todas las personas que tienen permiso para utilizar la biblioteca pueden acceder a la información desde ella? ¿Hay limitaciones en el uso de los datos? ¿Qué ocurre si algún usuario infringe alguna cláusula del convenio, quién es responsable de la infracción? ¿Perderá el acceso toda la comunidad? ¿Qué tipo de registro de uso mantiene el ordenador? ¿Qué sucede con la confidencialidad de los usuarios de la información? ¿Cómo está de actualizada la información electrónica? ¿Aparece antes, después o al mismo tiempo que la versión impresa? ¿Es fácil de usar la interfaz? ¿Están todas sus funciones completas? ¿Funcionan todas? ¿Está el recurso siempre disponible? (John, 2001).

Tales interrogantes competen al referencista no sólo pensando en la biblioteca sino también en el usuario, en el derecho de este último a la privacidad, al acceso pleno y anónimo a la información.

Una vez que el especialista posea la respuesta solicitada por el usuario es recomendable que elabore un breve informe donde especifique las estrategias de búsqueda utilizadas: palabras clave, descriptores, límites geográficos o cronológicos, idiomas, y otros empleados en la búsqueda; asimismo las fuentes consultadas para recolectar la información: bases de datos bibliográficas, obras de referencia, revistas, libros, entre otros; así como el número total de citas o referencias bibliográficas encontradas y/o el no. total de artículos a texto completo localizados en formato impreso y/o electrónico.

Tal informe incluirá la fecha de recepción de la solicitud de información y la fecha de entrega de la respuesta. El referencista deberá además estar preparado para buscar información fuera de la biblioteca si fuera necesario, así como atender consultas de usuarios de otras instituciones.

## Educación y formación de usuarios

La formación y educación de usuarios es otro de los pilares del servicio de referencia, la cual se ha definido de forma general como toda actividad destinada a instruir y orientar a los usuarios actuales y potenciales; de forma individual o colectiva con el objetivo de facilitar: a) el reconocimiento de sus propias necesidades de información; b) la formulación de estas necesidades; c) la utilización efectiva y eficaz de los servicios de información; d) la evaluación de estos servicios (Terry González, 2003).

La formación y educación de usuarios es otro de los elementos que urge de principios éticos en el bibliotecario del siglo XXI. Se parte de la idea de contribuir al desarrollo de actitudes, como es el caso de la búsqueda de información por diversos medios tecnológicos, las bases de datos o la propia navegación en la red, así como con el manejo de un catálogo tradicional y en línea (Rodríguez Sánchez, 2006).

Lo anterior adquiere mayor connotación debido a que cada vez más se está recurriendo a la Web bajo la creencia de que constituye en su totalidad una fuente de información fiable. Gran parte de los usuarios de Internet no comprenden completamente esta nueva herramienta de búsqueda de información y cómo difiere de las fuentes de información impresa. Atraídos por la facilidad del clic, el llamativo diseño y colorido de las páginas, y convencidos por el número de referencias que pueden encontrar a través de buscadores de recursos de información como Google, Bing (nuevo buscador de Microsoft), Yahoo, entre otros, piensan que la información actualizada y de calidad siempre resulta gratuita y que es tan fácil de obtener como llamar y pulsar (John, 2001).

A pesar de que existen millones de páginas Web y millones de datos accesibles a través de Internet, el acceso a la información electrónica de calidad sigue siendo deficiente. La conversión de información impresa en electrónica accesible a través de la Web

aumenta cada año a un ritmo vertiginoso, lo mismo sucede con la información originalmente creada en formato digital, sin embargo, su disponibilidad en Internet es muy asistemática. Esta situación produce una frustración entre los profesionales que desean ofrecer acceso a la información de calidad pertinente y rápida, para tomar decisiones (John, 2001). Por tanto, se afirma que la automatización de las bibliotecas, la introducción de Internet y la Web han creado casi tantos problemas como soluciones. Cada vez es mayor el número de usuarios que prefiere buscar información en la Web y que se rehusan a usar las tradicionales fuentes impresas: libros, revistas, y otros. Creen que todo lo que necesitan para resolver un problema o realizar un trabajo científico está disponible en la Web; demandan mayor cantidad de información cada día y pretenden obtenerla más rápidamente que nunca, a lo que se añade que frecuentemente se confunden por la creciente proliferación de recursos pues no están capacitados para diferenciar entre la enorme masa de material, muchas veces de dudoso valor, disponible en la Web (Oberg, 2001-2003).

Alarmante resulta en este sentido la preferencia alcanzada entre los usuarios en general por el buscador Google, un motor que, aún cuando presenta un enorme potencial, debe explotarse cuidadosamente, sobre todo por «manos inexpertas», teniendo en cuenta las ostensibles diferencias de calidad que presentan los recursos recuperados por medio de la búsqueda en este motor. Aunque es innegable que Google es un formidable buscador, debe insistirse en que los usuarios empleen otros recursos de información certificados por prominentes organizaciones y grupos científicos autorizados. Profesionales de la información en varias regiones ponen a disposición de los usuarios diversos buscadores especializados, directorios y sitios de organizaciones que proveen a los usuarios con múltiples informes y enlaces a otros recursos también adecuadamente evaluados (González Rivero y Santana Arroyo, 2008).

Un ejemplo del esfuerzo realizado en este sentido lo constituye CompluRed (<http://alfama.sim.ucm.es/complured/>) que no es más que un servicio gratuito desarrollado por bibliotecarios de la Universidad Complutense de Madrid dirigido a apoyar a profesores, alumnos e investigadores en el aprendizaje, enseñanza e investigación mediante el acceso a recursos de información multidisciplinaria, accesibles en Internet, tales como: periódicos y revistas electrónicas, catálogos de bibliotecas,

bases de datos, obras de referencia, asociaciones profesiones, foros de discusión, estadísticas, legislación, libros electrónicos, mapas, tesis, patentes, normas, entre otros. CompluRed ofrece recursos electrónicos en las siguientes materias: Ciencias, Ciencias de la Salud, Ciencias Sociales y Humanidades.

Puede mencionarse también el trabajo realizado por el profesor José Luis Orihuela (Universidad de Navarra), quien ha realizado una selección de recursos en línea útiles para la investigación y la docencia. Tales recursos se encuentran organizados en las siguientes categorías: buscadores, directorios, bases de datos, archivos, monitorización de tendencias y creación de alertas, marcadores sociales, wikis, edición y alojamiento de Weblogs (Orihuela, 2007). Se mencionan a continuación algunos ejemplos:

### Buscadores académicos

#### Google académico

Buscador especializado de Google orientado a búsquedas bibliográficas. Opción de búsquedas avanzadas por autor, restricción por publicación y por fechas. Disponible en: <http://scholar.google.es/>

#### Bielefeld Academic Search Engine

Motor de búsqueda multidisciplinar de recursos académicos desarrollado por la Biblioteca de la Universidad de Bielefeld en Alemania. Dispone de interfaz de consulta en alemán e inglés y opción de búsqueda avanzada. Disponible en: <http://digital.ub.uni-bielefeld.de/index.php>

#### Scirus

Motor de búsqueda especializado en ciencias. Cubre literatura científica, noticias, patentes, informes y datos médicos y técnicos. Indexa 370 millones de sitios Web científicos. El algoritmo que usa valora la posición y la frecuencia de las palabras buscadas en el texto y los enlaces de entrada hacia la página. Disponible en: <http://www.scirus.com/>

### Directorios académicos:

#### Directory of Open Access Journals

Directorio de revistas científicas con control editorial mediante revisión por pares que se ofrecen en la modalidad de acceso abierto. Búsqueda por palabras, por títulos y por temas. Disponible en: <http://www.doaj.org/doaj?func=home>

#### Latindex

El Sistema Regional de Información en Línea para Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal es un amplio directorio de revistas científicas de la región. Búsquedas por palabras, por título y por temas. Disponible en: <http://www.latindex.org/>

#### Infomine

Biblioteca virtual de recursos en Internet mantenida por la Biblioteca de la Universidad de California Riverside. Búsquedas por tipo de recurso, por temas y por palabras. Disponible en: <http://infomine.ucr.edu/>

La Organización Mundial de la Salud (OMS), por su parte, trabaja para mejorar el acceso a la información científica en línea de los países en vías de desarrollo. Hinari (<http://www.hinari.com>), es un formidable ejemplo de su gestión en este sentido. El sistema ofrece a las instituciones médicas de 69 países del tercer mundo una gran biblioteca compuesta por más de 4 200 revistas importantes en el campo de la salud (González Rivero y Santana Arroyo, 2008).

Desde hace más de cinco años se viene planteando esta problemática; según afirma Bernal Pérez (2003) «existe un gran problema en cómo ayudar a los usuarios a discriminar entre las fuentes de información y cómo evaluarlas para determinar si son verdaderas y reales. Algunos tienen un gran temor de que se esté creando un mundo donde la capacidad de discernimiento moral e intelectual se vea aplastada por un mar de información; por ello es necesario ayudar a las personas a navegar exitosamente en este mar virtual».

Por su parte Martí Lahera (2003) señala que, «la preocupación sobre el adiestramiento para el ejercicio consciente de las habilidades en el acceso, tratamiento y uso de la información, dentro y fuera de los límites de las entidades informativas, se ha mostrado de manera evidente en los últimos años. Los intentos por insertar dentro de la cultura general de los individuos una cultura asociada al fenómeno de la información son cada vez mayores. Muchos profesionales están implicados en la búsqueda de fundamentos teóricos y prácticos en la creación de programas, métodos y planes de acción». Afirma además que «los profesionales de la información han comprendido que una adecuada orientación al usuario/cliente, más que constituir una amenaza a su status, le permite fortalecer su imagen al responder de forma oportuna y

acertada a las necesidades de formación e información de sus usuarios. El usuario más que nunca necesita una adecuada preparación para la toma de decisiones involucradas con las actividades de recogida, tratamiento y utilización de la información» (Martí Lahera, 2003).

Otros autores como Pineda (2000) plantean que, «el bibliotecólogo en la actualidad tiene un importante desafío en la sociedad de la información que es, aprovechar la tecnología del mundo globalizado y reducir de alguna forma la brecha entre informados ricos e informados pobres, permitiendo que todos participen de la sociedad de la información, creando una cultura de individuos con capacidad de trabajar con información para su desarrollo personal y profesional».

Tal urgencia de una alfabetización informacional que permita hacer frente al surgimiento de nuevas exigencias en materia de necesidades de información sirve de base para afirmar que la formación de usuarios y la alfabetización informacional están indisolublemente unidos a la actividad de los servicios de referencia, pues durante este proceso el bibliotecario determina la necesidad o deficiencia de habilidades informacionales del usuario. En la entrevista de referencia el bibliotecario comprobará si el usuario posee o no las habilidades necesarias para acceder a la información, evaluarla, recopilarla y utilizarla. Este es el momento en que el bibliotecario de referencia puede ofrecer y proporcionar la formación necesaria en tales áreas. Algunos usuarios requerirán de simples destrezas informáticas, otros necesitan formación sobre Internet, y muchos de ellos necesitan conocer diferentes tipos de fuentes de información (Rader, 2000).

No serán ya suficientes las tareas que tradicionalmente ha desempeñado el referencista para instruir al usuario, tales como: enseñar a hacer uso de la biblioteca y de los catálogos; llenar correctamente las boletas de préstamos; los principios de la clasificación de los libros; la utilización de obras de consulta corrientes o de referencia; las bibliografías, sus características, objeto y utilización; las publicaciones periódicas y seriadas, su objeto, características, comparación de sus contenidos con el contenido de los libros; el artículo científico y sus características; sino que además el referencista contemporáneo tiene el deber de promover hábitos de utilización correcta de la información; de exigir que el derecho al libre acceso a la información no conlleve a plagios, distorsiones, fraudes y otros vicios que han comenzado a vislumbrarse

en la sociedad de la información; capacitará en el uso del computador, dónde buscar y cómo acceder a la información; enseñará a evaluar y a valorar la calidad de la información recibida; adiestrará al usuario para que sea capaz de analizar y sintetizar la información; enseñará a utilizar eficientemente las tecnologías y los distintos formatos que la información puede asumir; cómo se produce la información en la sociedad, cuáles son sus productores y el tipo de información que se espera de cada cuál; habilidades para investigar y publicar, u otros.

En este contexto las nuevas interrogantes del usuario, según plantea Silvera Iturrioz (2005). ¿Qué es Internet? ¿Qué significa HTML o WWW? ¿Qué es un link? ¿En qué direcciones de Internet puedo buscar la información que necesito? ¿Qué es un motor de búsqueda y cómo funciona? ¿Cómo puedo buscar este tema? ¿Cómo puedo buscar imágenes? ¿Qué es una base de datos en línea? ¿Debo pagar por la información disponible en Internet? ¿Esta información es confiable? ¿Cómo puedo asegurarme de ello? ¿Si no obtengo la información que necesito en línea, dónde más puedo buscar? ¿Cómo accedo a revistas en formato electrónico? ¿Puedo guardar esta información, cómo debo hacer? ¿Cómo debo citar en la bibliografía los recursos electrónicos?, entre otros. Para ello el referencista desplegará una serie de actividades y tareas encaminadas a desarrollar programas de educación y orientación de usuarios; bibliotecas digitales orientadas a la oferta de tutoriales y recursos didácticos para aprender a manejar y buscar la información; bibliotecas digitales que soporten los cursos docentes por medio de colocación de materiales de consulta y educativos en línea; cursos de formación de usuarios para la satisfacción de sus propias necesidades de información, según sus características y categoría (Silvera Iturrioz, 2005). Se precisará por tanto de una reestructuración del proceso de aprendizaje que involucre activamente a los usuarios potenciales y reales en el proceso de detección, localización, evaluación, organización y aprovechamiento eficiente de la información oportuna y relevante (Saavedra Fernández, 2003).

Los info-alfabetizados posteriormente serán capaces de sobrevivir y tener éxito en el cambiante entorno globalizador; dirigir sus vidas de una manera productiva, saludable y satisfactoria; asegurar un mejor futuro para las siguientes generaciones; convertirse en discípulos en permanente proceso de aprendizaje, insertados en la mutante sociedad de la información (Saavedra Fernández, 2003).

Por otra parte resulta imprescindible acotar que el especialista en referencia más que un proveedor de información, es también un protagonista activo en la transmisión y formación de valores que hacen posible el desarrollo personal y profesional de los estudiantes. En nuestro país, por ejemplo, la labor educadora del profesional de la información no se considera de forma aislada, sino como parte de las transformaciones de la sociedad, con doble función en la promoción del cambio educativo, en calidad de especialista en el tratamiento, organización, recuperación y difusión de la información, y como conocedor por excelencia del comportamiento del personal que acude en busca de información, por lo que debe ser siempre un ejemplo y sembrar valores (Llano Gil, Castillo Reyes, Sánchez Prida y Lorenzo Martín, 2007).

En materia de valores sociales y honestidad académica, según varios autores (Wood, 2004; Kloda y Nicholson, 2007; Liddell y Fong, 2008; Sureda, Comas y Morey, 2009), manifiestan que en los últimos años se ha venido incrementando el fenómeno del plagio académico entre el alumnado de enseñanza media y superior.

Esta situación se agrava ante las facilidades que ofrecen Internet y las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para localizar, recopilar y tratar la información, esencialmente a través de procesadores de texto, lo que permite la reproducción de obras ajenas presentándolas como propias, también conocido como ciberplagio; a dichas causas se añaden además: la comodidad, el sentimiento de impunidad y el desconocimiento sobre cómo realizar trabajos académicos por parte de los estudiantes (Sureda, Comas y Morey, 2009). Ante la evidente necesidad de orientación en los estudiantes, sobre cómo utilizar la información ética y legalmente, los referencistas deben asumir, entonces, el desarrollo de estrategias instructivas junto con medidas prácticas, dirigidas a promover la integridad académica y a disuadir a los estudiantes del plagio durante sus trabajos de investigación.

Entre estas estrategias y medidas desplegadas por el referencista pueden mencionarse: la difusión de información a través de sitios Web, tutoriales, folletos, plegables y otros materiales de instrucción que reflexionen sobre la relación entre el uso ético de la información y la integridad académica (Wood, 2004). Tanto los folletos impresos como las páginas Web pueden ofrecer a los estudiantes información

acerca de cómo utilizar estilos de citas diferentes y dónde encontrar otras fuentes acerca de este tema; los materiales impresos son particularmente útiles ya que pueden ser utilizados en cualquier entorno y los estudiantes pueden escribir notas directamente en ellos para referencias futuras (Auer y Krupar, 2001). Se recomienda además, desarrollar en los estudiantes habilidades de escritura que les permitan parafrasear, en su propia voz, las ideas de los expertos, de modo que adquieran la práctica y las competencias para resumir y sintetizar pensamientos, seguido del correcto citado del autor original entre paréntesis (Bronshiteyn y Baladad, 2006). Es necesario instruir al estudiante sobre las etapas del proceso de investigación, y sobre cómo y cuándo citar las fuentes (Burke, 2004), así como gestionar las referencias bibliográficas a través de softwares (Kloda y Nicholson, 2007); resulta muy efectivo igualmente la organización de charlas, talleres y conferencias virtuales instructivas que atraigan la atención de los educandos, ya sea en forma de videos o películas multimediales o como presentaciones en power points, con audio en cada diapositiva (Guertin, 2005). Muy útil sería sugerir a los estudiantes comenzar el proceso de investigación tempranamente, asimismo elegir un tema que realmente les interese, y que eviten la selección de materiales basados únicamente en la disponibilidad de texto electrónicos, teniendo en cuenta la calidad de las fuentes, así como habituarlos a que lleven un registro de sus citas que ayude luego a la creación de sus bibliografías (Auer y Krupar, 2001).

Los referencistas deben asumir su papel de expertos en la localización y evaluación de la información, y en lugar de reaccionar al plagio después de hecho, deben colaborar activamente en su prevención. Es indudable entonces que, el adiestramiento de los estudiantes, sobre los métodos adecuados para la realización de una investigación en el entorno electrónico actual, se ha convertido en otro importante desafío que pone a prueba la excelencia y eficiencia del servicio de referencia contemporáneo.

## Conclusiones

La conciencia social, los valores de la personalidad y la formación ético-profesional son los elementos indispensables que les permitirán a los especialistas en referencia desempeñar con idoneidad los diferentes papeles que las sociedades le asignen y adecuar su labor a los desafíos que el desarrollo les impone en cada contexto; para de este modo

lograr ser un profesional que dinamiza su acción y ser partícipe y gestor del proceso de cambio que la sociedad requiere. En este escenario cambiante, el referencista se erige como mediador por excelencia entre el usuario y las fuentes de consulta; limitándose no solo a ser un consumidor de la información, sino además a analizarla, evaluarla y generarla.

Los usuarios exigen información cada vez con mayor rapidez, sin limitaciones, y con una orientación humana experta; por otra parte el problema de la brecha digital plantea la acuciante necesidad de dotar a las personas de las capacidades cognitivas que le permitan hacer uso de la información para de este modo mejorar su calidad de vida. Tales expectativas constituyen un gran reto para los bibliotecarios referencistas, quienes deben enfrentar la ardua tarea de enseñar a sus usuarios no solo a identificar y evaluar información útil, sino también a transmitirles las destrezas informáticas necesarias para que puedan manejarse con eficacia en la sociedad de la información.

Cada día se evidencia entonces con mayor fuerza la necesidad de una alfabetización informacional debido al cambio constante y al surgimiento de nuevas exigencias en materia de necesidades de información. La formación de usuarios y la alfabetización informacional resultan parte inherente a la actividad de los profesionales en referencia. Por otra parte los referencistas en calidad de facilitadores de la información y como defensores de la propiedad intelectual, tienen la responsabilidad de promover activamente la integridad académica durante la investigación científica. Resulta imprescindible entonces aumentar la eficiencia en la calidad de los servicios de referencia independientemente de las tecnologías disponibles y así como alcanzar una mejor proyección individual. Sólo la actitud virtuosa del profesional referencista en el manejo de la información así como en el trabajo con el usuario, hará exitoso un servicio de referencia a la altura de la Sociedad de la Información y el Conocimiento del siglo XXI.

## Bibliografía

- Auer, N. J. y Krupar, E. M. (2001). Mouse Click Plagiarism: The Role of Technology in Plagiarism and the Librarian's Role in Combating It [versión electrónica]. *Library Trends*, 49(3), pp. 415-432. Disponible en: [http://www.ideals.uiuc.edu/bitstream/2142/8353/1/librarytrendsv49i3d\\_opt.pdf](http://www.ideals.uiuc.edu/bitstream/2142/8353/1/librarytrendsv49i3d_opt.pdf) [Consultado: 3 de febrero de 2010].
- Barrios, N. (2001-2003). La gestión de información y sus recursos (parte I). *Bibliotecas*, (No. Especial), pp 80-104.
- Bernal Pérez, L. (2003). Nuevas tecnologías de la información: problemas éticos fundamentales [versión electrónica]. *ACIMED*, 11(3). Disponible en: [http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11\\_3\\_03/aci06303.htm](http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11_3_03/aci06303.htm) [Consultado: 2 de noviembre de 2009].
- Bronshhteyn, K. y Baladad, R. (2006). Librarians as Writing Instructors: Using Paraphrasing Exercises to Teach Beginning Information Literacy Students [versión electrónica]. *The Journal of Academic Librarianship*, 32(5), pp. 533-536. Disponible en: [http://hinari-gw.who.int/whalecomwww.sciencedirect.com/whalecom0/science?\\_ob=MIimg&i\\_magekey=B6W50-4KGPPGF-5-1&cdi=6556&user=2778716&pii=S0099133306001005&orig=search&coverDate=09%2F30%2F2006&sk=999679994&view=c&wchp=dGLzVtzSkzS&md5=69a5d34ae3eb0782f6ad07f87b9de454&ie=/sdarticle.pdf](http://hinari-gw.who.int/whalecomwww.sciencedirect.com/whalecom0/science?_ob=MIimg&i_magekey=B6W50-4KGPPGF-5-1&cdi=6556&user=2778716&pii=S0099133306001005&orig=search&coverDate=09%2F30%2F2006&sk=999679994&view=c&wchp=dGLzVtzSkzS&md5=69a5d34ae3eb0782f6ad07f87b9de454&ie=/sdarticle.pdf) [Consultado: 3 de febrero de 2010].
- Burke, M. (2004). Deterring plagiarism: A new role for librarians [versión electrónica]. *Library Philosophy and Practice*, 6(2). Disponible en: <http://www.webpages.uidaho.edu/~mbolin/burke.htm> [Consultado: 3 de febrero de 2010].
- Bustamante Rodríguez, A. T. y Padial León, A. (2003). Perspectiva ética y deontológica para la profesión bibliotecaria [versión electrónica]. *Biblios: Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información*, 4(16). Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/161/16101601.pdf> [consultado: 2 de noviembre de 2009].
- Eumala, A., Dolores Mas, M., Ramón, M. y Tornes, M. (1997). Los servicios de información y referencia en el contexto de la biblioteca universitaria actual [versión electrónica]. *Rev Esp Doc Cient*, 20(1). Disponible en: [http://bibliotecnica.upc.es/bib240/informacions\\_generals/publicacions/serviciosinfo.pdf](http://bibliotecnica.upc.es/bib240/informacions_generals/publicacions/serviciosinfo.pdf) [Consultado: 29 de octubre de 2009].
- Guertin, L. A. (2005). Using virtual lectures to educate students on plagiarism [versión electrónica]. *First Monday*, 10(9). Disponible en: <http://firstmonday.org/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/view/1277/1197> [Consultado: 3 de febrero de 2010].
- Gómez Mujica, A. (2004). Consideraciones en torno a la ética de la información en el contexto de las redes automatizadas [versión electrónica]. *ACIMED*, 12(3). Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12\\_3\\_04/aci09304.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_3_04/aci09304.htm) [Consultado: 29 de octubre de 2009].
- González Rivero, M. C. y Santana Arroyo, S. (2008). Comportamiento de los estudiantes de medicina en la búsqueda de información en Internet [versión electrónica]. *ACIMED*, 17(4). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352008000400009&lng=es&nr=iso&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000400009&lng=es&nr=iso&lng=es) [Consultado: 2 de noviembre de 2009].
- John, N. R. (2001). La ética del clic: los usuarios y la información digital en la era de Internet [versión electrónica]. *Boletín de la Asociación Adaluz de Bibliotecarios*, 16(64). Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=113368&orden=19223&info=link>
- Kloda, L. y Nicholson, K. (2007). An exploration of the role of Canadian academic libraries in promoting academic integrity [versión electrónica]. *International Journal for Educational Integrity*, 3 (1), pp. 16-25. Disponible en: [http://mcgill.academia.edu/documents/0009/3021/Kloda\\_2007b.pdf](http://mcgill.academia.edu/documents/0009/3021/Kloda_2007b.pdf) [Consultado: 3 de febrero de 2010].
- Liddell, J. y Fong, V. (2008). Honesty, Integrity, and Plagiarism: The Role of Student Values in Prevention [versión electrónica]. *Plagiarism: Cross-Disciplinary Studies in Plagiarism, Fabrication, and Falsification*, 3(1), pp. 1-5. Disponible en: <http://www.plagiarism.org/2008/student-values.pdf> [Consultado: 3 de febrero de 2010].
- Llano Gil, A., Castillo Reyes, O., Sánchez Prida, E., y Lorenzo Martín, M.

- (2007). Formación de valores de estudiantes, papel de los profesionales de la información [versión electrónica]. *Gac Méd Espirit*, 9(2). Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/gme/pub/vol.9.2\\_19/p19.html](http://bvs.sld.cu/revistas/gme/pub/vol.9.2_19/p19.html) [Consultado: 2 de noviembre de 2009]
- Martí Lahera, Y. (2003). Cultura informacional: Nuevas implicaciones para la formación informativa. *Ciencias de la Información*, 34(1), pp. 55-63.
- Merlo Vega, J. A. (2000). El Servicio Bibliotecario de Referencia [versión electrónica]. *Anales de Documentación*, (3), pp. 93-126. Disponible en: [www.bvsde.paho.org/bvsair/fulltext/referencia/merlo.pdf](http://www.bvsde.paho.org/bvsair/fulltext/referencia/merlo.pdf) [Consultado: 31 de agosto de 2009].
- Oberg, L. R. (2001-2003). El impacto de la automatización y la red en las bibliotecas norteamericanas. *Bibliotecas*, (No. Especial), pp. 167-72.
- Orihuela, J. L. (2007). Guía de Recursos en Internet para Investigadores. Disponible en: <http://www.ecuaderno.com/guia-de-recursos-en-internet-para-investigadores/> [Consultado: 2 de noviembre de 2009].
- Pineda, J. M. (2000). El rol del bibliotecólogo en la sociedad de la información [versión electrónica]. *Biblios Revista Electrónica de Bibliotecología, Archivología y Museología*, 2(6). Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/161/16106402.pdf> [Consultado: 2 de noviembre de 2009].
- Pinillo León, A. L., Galindo Pinillo, N. y Canto Enríquez, A del. (2002). El servicio de referencia de la Biblioteca Médica Nacional: de lo clásico a lo virtual [versión electrónica]. *ACIMED*, 10(6). Disponible en: [http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol10\\_6\\_02/aci02602.htm](http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol10_6_02/aci02602.htm) [Consultado: 27 de octubre de 2009].
- Rader, H. B. (2000). Alfabetización informacional en el entorno del servicio de referencia: preparándonos para el futuro [versión electrónica]. *Anales de documentación*, 3, pp. 209-216. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/635/63500312.pdf> [Consultado: 2 de noviembre de 2009].
- Rodríguez Sánchez, Y., Mesa Fleitas, ME. y Álvarez Solórzano, E. (2006). La ética del profesional de la información ante la nueva sociedad del conocimiento [versión electrónica]. *ACIMED*, 14(1). Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14\\_1\\_06/aci12106.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_1_06/aci12106.htm) [Consultado: 26 de octubre de 2009].
- Rojas Mesa, Y., Cabrales Hernández, G., Gregorio Chaviano, O., Santos Jiménez, M. y Molina Gómez, A. M. (2004). La ética: un nuevo reto para el profesional de la información en el siglo XXI [versión electrónica]. *ACIMED*, 12(2). Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12\\_2\\_04/aci10204.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_2_04/aci10204.htm) [Consultado: 26 de octubre de 2009].
- Saavedra Fernández, O. (2003). El bibliotecario del siglo XXI [versión electrónica]. *ACIMED*, 11(5). Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11\\_5\\_03/aci10503.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11_5_03/aci10503.htm) [Consultado: 2 de noviembre de 2009].
- Silvera Iturrioz, C. (2005). Los bibliotecarios en la sociedad de la información [versión electrónica]. *ACIMED*, 13(3). Disponible en: [http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13\\_3\\_05/aci07305.htm](http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_3_05/aci07305.htm) [Consultado: 2 de noviembre de 2009].
- Sureda, J., Comas, R. y Morey, M. (2009). Las Causas del plagio académico entre el alumnado universitario según el profesorado [versión electrónica]. *Revista Iberoamericana de Educación*, (50), pp. 197-220. Disponible en: <http://www.rieoei.org/rie50a10.pdf>
- Terry González, M. y Portales Tamayo, I. (2003). Referencia. Selección de lecturas. La Habana: Félix Varela.
- Vázquez, F. (2001). Internet y autorregulación ético profesional [versión electrónica]. *Cuadernos de información y comunicación*, (6), pp. 222-232. Disponible <http://www.ucm.es/BUCM/revistas/inf/11357991/articulos/CIYC0101110221A.PDF> [Consultado: 2 de noviembre de 2009].
- Wood, G. (2004). Academic original sin: Plagiarism, the internet, and librarians [versión electrónica]. *Journal of Academic Librarianship*, 30(3), pp. 237-242. Disponible en: [http://hinari-gw.who.int/whalecomwww.sciencedirect.com/whalecom0/science?\\_ob=ArticleURL&\\_udi=B6W50-4C47MY71&\\_user=2778716&\\_coverDate=05%2F31%2F2004&\\_alid=1189173046&\\_rdoc=1&\\_fmt=high&\\_orig=search&\\_cdi=6556&\\_sort=r&\\_docanchor=&view=c&\\_ct=4&\\_acct=C000049744&\\_version=1&\\_urlVersion=0&\\_userid=2778716&md5=18b450099b6dab85f9268e17b5f509260](http://hinari-gw.who.int/whalecomwww.sciencedirect.com/whalecom0/science?_ob=ArticleURL&_udi=B6W50-4C47MY71&_user=2778716&_coverDate=05%2F31%2F2004&_alid=1189173046&_rdoc=1&_fmt=high&_orig=search&_cdi=6556&_sort=r&_docanchor=&view=c&_ct=4&_acct=C000049744&_version=1&_urlVersion=0&_userid=2778716&md5=18b450099b6dab85f9268e17b5f509260) [Consultado: 3 de febrero de 2010]

Recibido: 8 de enero de 2010.  
Aprobado en su forma definitiva:  
12 de mayo de 2010

---

**Lic. Sonia Santana Arroyo**

Lic. Información Científico-Técnica y  
Bibliotecología. Centro Nacional de  
información de Ciencias Médicas-Infomed.  
Biblioteca Médica Nacional. Servicio de  
Referencia.

Calle N esq.23 Vedado, Ciudad Habana  
País: Cuba

Correo electrónico: <[soniasantana@infomed.sld.cu](mailto:soniasantana@infomed.sld.cu)>

---