



COMUNICACIONES

IMPLEMENTANDO SERVICIOS CON INTERNET: DESTREZAS Y ESTRATEGIAS

Dra. Ana Cecilia Torres M.*

INTRODUCCION

Los bibliotecólogos han mostrado su preocupación acerca de la rapidez con que las nuevas tecnologías afectan la profesión. En la última década se ha presenciado el florecimiento de las redes de telecomunicaciones, el establecimiento de publicaciones electrónicas y la búsqueda directa interactiva mediante computadoras para apoyo de la investigación y la docencia en bibliotecas universitarias.

En este artículo se analiza la función de referencia en el ambiente universitario y las destrezas necesarias para prestar servicios utilizando un nuevo recurso: Internet. Los resultados aquí presentados provienen de una investigación que se realizó en 1993, gracias al apoyo del Programa Fulbright, Universidad de Costa Rica y Universidad de Texas.

Los objetivos fueron investigar el servicio de referencia con Internet, opciones, debilidades, fortalezas y aspectos futuros. En segundo lugar, determinar la percepción de teoría y práctica que se necesitan para prestar servicios con Internet. Finalmente, determinar los cambios en responsabilidades e imagen profesional producidos por la utilización de Internet.

* Directora, Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información. Universidad de Costa Rica



Se analiza aquí la aplicación de Internet en servicios de referencia y excluye lo relacionado con destrezas y conocimiento necesarios para el profesional bibliotecólogo.

Tenopir define referencia electrónica como: «búsqueda intermediaria en sistemas remotos como DIALOG, BRS, u Orbit», añade que «esa imagen ha cambiado considerablemente en los últimos diez años, con la adición de una gran variedad de media, sistemas y escogencias» (Tenopir, 1993). Drake considera que debe haber más interacción social entre bibliotecólogos y usuarios: «No podemos permitirnos proveer servicios con frialdad e indiferencia acerca de resultados y productos», e indica que «será necesario que el éxito exceda las expectativas de los usuarios» (Drake, 1993). Por esta razón, los bibliotecólogos deben dedicarse con empeño al desarrollo de destrezas para mejorar los servicios que ofrecen. Los educadores deben identificar competencias que se incluyan en la agenda educativa de bibliotecología y ciencias de la información en la presente década.

Los aspectos de metodologías adecuadas y desarrollo de cursos con apropiado contenido son de crucial importancia, pues abundan la preocupación y expectativas acerca de las tareas tradicionales y la innovación tecnológica.

Es significativo desarrollar investigaciones acerca de rendimiento y relevancia del conocimiento teórico y destrezas prácticas en bibliotecología y ciencias de la información. Los referencistas deben mantenerse actualizados con los cambios en medios para acceder información. La red de redes, Internet es una herramienta innovadora para el servicio de referencia. Es relevante analizar sus implicaciones tanto para la institución como para el profesional.

METODOLOGIA

La población fue de participación voluntaria mediante respuesta a un cuestionario enviado por Internet a tres listas de discusión: Public Access Computer Systems Forum (PACS-L), Library Reference List, y Library and Information Science Research List. Se hizo una prueba piloto a voluntarios del curso LS340 Internet, en la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Universidad de Texas.



La respuesta fue de 46 cuestionarios recibidos mediante el correo electrónico en un período de 30 días. La información fue analizada con SPSS para porcentajes y cruces de variables.

RESULTADOS

La información analizada produjo los siguientes resultados:

Demografía:

El cuestionario fue respondido por 24 bibliotecólogas (56%), 15 bibliotecólogos (35%), 5 no respondieron (9%).

En cuanto al tiempo de graduación, 22 completaron Maestría hace más de 10 años, 14 se graduaron entre 4 y 9 años (30%), mientras 10 se graduaron en los últimos tres años (22%).

Utilización de Internet

Internet ofrece dos tipos de opciones, que en este estudio se denominaron Herramientas y Servicios. Con el fin de determinar el nivel de utilización de las diferentes opciones provistas por Internet en un mes, se desarrollaron dos categorías: herramientas y servicios. Las herramientas son para búsqueda y recuperación de información, a saber: Gopher, Verónica, Telnet y FTP.

Los servicios son aquellos conjuntos de software diseñados para búsqueda compleja, así como recursos cooperativos informativos encontrados en Internet, a saber: Listserv, Telnet Usenet, World Wide Web, WAIS, Archie y Freenet.

Herramientas:

Para un período de un mes, 42 encuestados reportaron el uso de correo electrónico más de 21 veces, (91%), 4 reportaron Telnet (52%), 22 reportaron Gopher (48%), 7 reportaron Verónica (15%), 5 reportaron FTP (11%).

Las opiniones acerca de otros usos para el correo electrónico fueron:



Verificación de citas
Solicitud de títulos por correo electrónico
Respuesta a consultas
Referencia
Préstamo interbibliotecario
Discusión de problemas de catalogación y clasificación

Servicios:

en cuanto a los servicios en un período de un mes, la mayoría, 38 reportaron el uso de Listserv (83%), 24 reportaron Telnet (52%), 8 indicaron Usenet (18%), 6 indicaron World Wide Web (13%), 4 indicaron WAIS (9%), 3 indicaron Archie (7%), 1 indicó Freenet (2%).

Fortalezas de Internet:

Se obtuvo una gran variedad de opiniones acerca de las fortalezas de este recurso. Se agruparon las opiniones en tres categorías y se adjuntan comentarios en cada una:

Cobertura

Existe entusiasmo con respecto a la amplia cobertura de información de Internet, así como la ampliación de barreras geográficas y humanas.

- Diversión y entusiasmo de conectarse al mundo
- Continuación de redes dentro de la profesión
- Abre nuevos mundos aunque es difícil navegar
- Creación de un colegio global de aprendices y aventureros

Acceso

Se recopilaron opiniones relacionadas con conectividad, información gratuita y actualizada.



- Información inmediata y actual
- Increíble recurso de correo electrónico y Listserv
- Velocidad

Profesión

Se percibe Internet como positiva para la profesión pues provee un foro para intercambio

- Ha fortalecido la imagen de la biblioteca en el campus
- Útil para consultas con otros colegas
- Ahorra adquirir y almacenar fuentes de referencia

Debilidades

Las opiniones se relacionaron con preocupación por organización de la información, actualidad, y acceso.

Organización de información

- No hay índices tradicionales
- Seguimiento de rutas consume tiempo
- Pérdida de tiempo en información sin estructurar

Actualidad de la información

- La información cambia demasiado rápido
- Es imposible estar al día con los cambios y nuevas fuentes
- Falta de actualización

Acceso

- Las conexiones se interrumpen
- Se desconoce el tiempo de búsqueda
- Poca documentación sobre fuentes y comandos disponibles



MODELO DE UTILIZACION

Las respuestas sugieren un modelo de utilización de Internet que incluye cuatro elementos, a saber:

Servicios más amplios

- Hallar la respuesta o preguntar a colegas en el mundo
- Hallar información fuera de la colección propia
- Conocer nuevos títulos y obtener opiniones

Nuevos clientes

- Servicio a investigadores y personal administrativo
- Enviar preguntas a varios Listserv y Usenet

Entrenamiento

- Mostrar a estudiantes como utilizarlo
- Promoción a niveles altos

Recursos

- Usar Verónica para encontrar que hay y si un documento está disponible
- Buscar y descargar DIALOG y STN
- Salvar mensajes de Listserv para contestar preguntas

TIPOS DE INFORMACIÓN MAS CONSULTADOS

Los tipos de información más consultados fueron:

Documentos federales
NAFTA



Seguimiento de leyes del Congreso
Programa de noticias de la Casa Blanca
DIALOG y STN
UNCOVER
Firstsearch
Bancos de datos científicos no bibliográficos
Poesía
Información de la Corte Suprema
Tratados
Pizarra electrónica (BBS) de asuntos económicos
Econdata
Listserv de diferentes tipos
Archivos Preguntas Usuales (FAQ)
Conexión con OCLC
MEDLINE
Directorios de universidades
Servidor de lugares geográficos
Información sobre fundaciones y fuentes financieras
Lexis-Nexis
Estadísticas
Enciclopedia
Programas de estudios
Asuntos de Salud Mental
Epidemiología y estadísticas
Diversidad humana y estadísticas
Tecnología
Lista de Kovacs

CONCLUSIONES

El presente estudio brindó una visión detallada de la provisión de servicios de referencia en bibliotecas universitarias utilizando Internet. Sin embargo, sus resultados pueden generalizarse al servicio de referencia y servicios en otros tipos de bibliotecas. A continuación se detallan las principales conclusiones del trabajo:



1. **Actualización:** Los referencistas graduados hace más de una década han estado utilizando Internet por los últimos 13 meses. Sin embargo, existe una gran necesidad de actualización, en las siguientes áreas:
 - a. Destrezas computacionales en varios ambientes, incluyendo UNIX, DOS y Macintosh.
 - b. Teoría de organización de información en archivos computacionales.
 - c. Estructura de redes y destrezas básicas en telecomunicaciones.
 - d. Directorios de recursos informativos de Internet.
 - e. Desarrollo de tesauros e indización de información.
2. **Fortalezas.** Las fortalezas de Internet se expresan en términos de su amplia cobertura, accesibilidad, y mejoramiento de la profesión. Se percibió la utilización de Internet como un elemento positivo en la valoración del referencista por parte del usuario.
3. **Utilización.** El modelo de utilización propone servicios más amplios, nueva clientela, nuevos modos de entrenamiento, y la necesidad de dominar las herramientas y servicios de Internet.
4. **Debilidades.** Se reportó preocupación por la falta de organización en que aparece la información recuperada. Internet no tiene una organización rígida tradicional y presenta dificultad para recuperarla por la falta de índices estructurados.
5. **Formato.** La constante actualización de la información demanda grandes cantidades de almacenamiento, sin embargo, a diferencia de las versiones impresas, presenta dificultad para los referencistas. Este medio no sigue los formatos impresos tradicionales y presenta poca confiabilidad por la falta de consistencia para resolver consultas. No permite en algunos casos utilizar la misma senda y recuperar la misma información, debido a la volatilidad de los archivos. En forma contraria, se dan muchos casos en que no se ha actualizado la información y no hay confiabilidad en la fuente para responder a una consulta.



6. **Acceso.** A pesar de que existe una fuerte relación entre el acceso y el sistema de red del campus universitario, se reportó la dificultad de conexión y acceso a Internet. El desconocimiento de comandos fue también una razón de frustración.
7. **Tipos de información.** Los tipos de información más buscados en Internet responden a consultas sobre legislación, asuntos federales, economía, fundaciones y directorios de universidades, incluyendo catálogos de bibliotecas.
8. **Responsabilidades profesionales.** Se reportó un cambio en las responsabilidades tradicionales hacia funciones aumentadas como consecuencia de la utilización de Internet. Se incrementó la responsabilidad de mantenerse alerta de los recursos disponibles, pero no la responsabilidad de la institución de proveer la información.
9. **Nueva imagen.** Se reportó una tendencia de los bibliotecólogos hacia un cambio de la imagen tradicional para ser considerados como más orientados hacia la informática. La relación con más conocimiento informático y por tanto, de más valor para el usuario, sugiere el hecho de que la apertura hacia la tecnología ha cambiado la imagen del bibliotecólogo. Las demandas por un tipo de educación sugieren que los docentes dominen herramientas tecnológicas en los programas de estudio en escuelas de bibliotecología.

Una gran cantidad de opiniones reportaron satisfacción por el hecho de ser considerados más informáticos que referencistas y sugieren el siguiente perfil del referencista:

- Lecturas profesionales
- Mayor conocimiento de fuentes mediante discusión con colegas
- Accesar Usenet para auto-educación y entrenamiento
- Actualización en asuntos profesionales mediante listserv
- Discusiones filosóficas y teóricas
- Expansión del trabajo de referencia fuera de la biblioteca
- Estímulo intelectual
- Facilidad de encontrar respuestas a asuntos complejos
- Mantenerse alerta de los cambios en recursos de información



10. Responsabilidades típicas. Se reportaron las funciones del referencista que utiliza Internet de la siguiente forma:

- Utilizar correo electrónico para diseminar la información en la red universitaria
- Enviar archivos FTP a usuarios
- Obtener vía Gopher recursos disponibles en áreas específicas
- Proveer direcciones y números telefónicos
- Accesar y localizar información en catálogos de otras universidades
- Buscar materiales que no se encuentran en forma impresa
- Cooperar con colegas mediante Listserv para resolver y contestar consultas complejas
- Entrenamiento e instrucción a usuarios
- Indicar el acceso a las fuentes de información
- Proveer acceso a revistas electrónicas

11. Futuro de los servicios con Internet.

Se reportó preocupación acerca del futuro de los servicios en los próximos cinco años, expresada mayormente en la necesidad por mejoramiento de recursos humanos y entrenamiento intensivo para seleccionar y manejar las fuentes de información más apropiadas. otros requerimientos son:

- Conocer la amplitud de recursos informativos
- Dominar metodologías de búsqueda en Internet
- Dominio de búsqueda booleana
- Mejoramiento de software de búsqueda y recuperación de información
- Marco más amplio para los servicios de referencia que incluyan asistir al usuario en selección, interpretación y análisis crítico de fuentes de información
- Incremento de la referencia remota (a distancia) como servicio al usuario



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

J. Ceppos. Innovation and Survival in LISA. // En: Journal of Library and Information Science 33 (1992): p. 277-283

M. Drake, Preparing for the future: Strategic Choices. // En: (Address) IBM Informa (May 18, 1993)

L. Buttlar and R. Ruhig du Mont. Assessing Library Science Competencies: Soliciting Practitioner Input for Curriculum Design. // En: Journal of Library and Information Science 30 (1989): p. 3-18

C. Tenopir. Choices for Electronic Reference. // En: Library Journal (July 1993); p. 52-3

A. Torres, Professional Success, (M.L.S. Thesis) Louisiana State University (1983)

M. Norusis. SPSS/PC + Studentware. Chicago: SPSS Inc., 1991