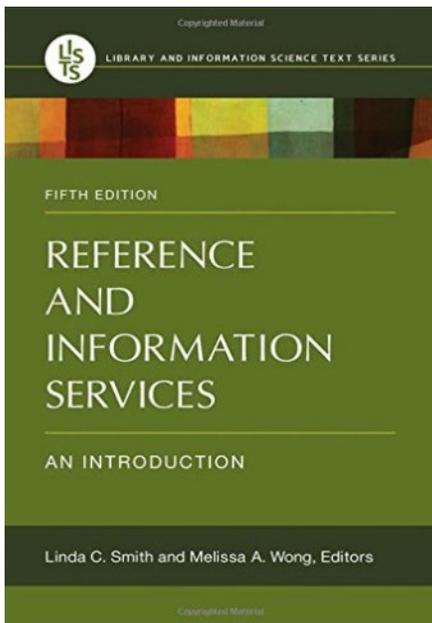


REFERENCE AND INFORMATION SERVICES: AN INTRODUCTION

Smith, L.C. & Wong, M. A. (2016). *Reference and Information Services: An Introduction on.* (5a. ed.). Santa Barbara, California. Libraries Unlimited

Mtro. Javier Domínguez Galicia*



Gracias a los avances que ofrece la tecnología, vivimos en lo que hoy se conoce como la era de la información, la cual ha proliferado debido a la diversidad de dispositivos que han hecho más fácil la consulta de información debido a que estos se pueden transportar en carteras y bolsillos, con lo cual se hace posible encontrar, recoger y utilizar la información que se necesita, no importando cuándo es requerida o dónde se esté ubicado.

De igual forma, estas herramientas hacen posible estar conectado con el mundo exterior y de esta manera hacer uso y manejar la información que siempre estará a la mano, lo que significa que en cualquier momento se podrían recopilar estadísticas sobre el cambio climático, citar a García Márquez, ver los movimientos del mercado bursátil, leer noticias de todos los rincones del mundo, escuchar la música de interés, averiguar la salida del tren suburbano de la estación, conocer qué tienda tiene el mejor precio de un producto, entre otros.

Con estas tecnologías cada persona tiene el poder de recuperar la información que necesita, por lo que surgen algunas interrogantes ¿por qué necesitamos las bibliotecas? y ¿por qué todavía son

necesarios los bibliotecarios de referencia? Obviamente hay muchas respuestas a estas preguntas, y el presente libro ofrece una variedad de opiniones y acciones que permitirán mantener la visión de este servicio en las bibliotecas.

Para comprender plenamente las funciones, responsabilidades y la necesidad de los bibliotecarios de referencia es preciso mirar hacia atrás para revisar cuáles fueron las razones por las que los servicios de referencia se establecieron, las cosas que los bibliotecarios de referencia han hecho tradicionalmente y cómo esas actividades han evolucionado hasta el día de hoy, por lo que resulta importante el análisis para entender el rol de la biblioteca dentro de la comunidad a la que sirve.

Para dar atención a lo antes expuesto y como reflejo de los cambios radicales que se han formado en las tecnologías de rápido desarrollo en los últimos años, Linda C. Smith y Melissa A. Wong, presentan la quinta edición del trabajo titulado *Reference and information Services: An Introduction*.

La primera edición de este libro de texto se publicó en 1991, y ofreció instrucciones sobre servicios de referencia e información en un mundo denominado pre-web. Veinticinco años después, la quinta edición refleja los cambios drásticos debido a los formatos en donde hoy en día se puede consultar la información, así como los rápidos cambios originados por los avances

*Subdirector académico ENBA/ javier.dominguez@nube.sep.gob.mx

tecnológicos que derivan en el crecimiento del volumen de contenidos digitales y como esta inercia hace necesario el conocer y consultar esta información.

Para la elaboración del presente trabajo, las autoras reunieron a un grupo de expertos en bibliotecas y ciencias de la información, quienes se centraron en nuevas ideas y métodos para proporcionar servicios de referencia; en el mismo se trató de discutir sobre el uso efectivo de fuentes impresas y en formato digital, tratando de visualizar el futuro de los servicios de referencia a la luz de la tecnología que cambia rápidamente en la actualidad.

Gracias a la participación de estos expertos, la extensión de esta edición obedece a que cada uno aportó en los capítulos su experiencia como profesores en el campo de servicios de referencia o como practicantes en diversos tipos de bibliotecas. A pesar de estas actualizaciones y cambios, la quinta edición tiene el mismo objetivo que sus predecesores, que es el de proporcionar a los estudiantes y profesionales una visión general de las fuentes de referencia actuales, y nuevos servicios de información.

De igual forma con la participación de nuevos colaboradores, esta edición también amplió la cobertura en áreas importantes donde la discusión se centra en lo relacionado a la referencia virtual / digital bajo las siguientes características:

- “Proporcionar un texto completo editado por dos expertas de gran prestigio en referencia y bibliotecología académica, Linda C. Smith y Melissa A. Wong, con capítulos escritos por algunas personalidades en el campo de la ciencia bibliotecaria.
- Incluir información actualizada que refleje las realidades de hoy, en relación al servicio de referencia, con una indicación de cómo se puede proporcionar este servicio para satisfacer las necesidades cambiantes de los usuarios en el futuro.
- Abarcar el uso efectivo de fuentes de información: impresas, gratuitas en línea y comerciales.

- Incluir capítulos individuales que se pueden utilizar para la capacitación del personal en servicio o cursos para estudiantes.”¹

Para facilitar la consulta de este trabajo las autoras lo dividieron en tres partes, incluyendo diversas herramientas de acceso, como índices y también la semblanza de los autores participantes.

La parte I, “Conceptos y procesos”, se centra principalmente en nuevas ideas y métodos para proporcionar servicio de referencia, los apartados se han revisado y actualizado para reflejar las nuevas ideas y métodos en la prestación de servicios de referencia en una época en que muchos usuarios tienen acceso a la Web. Esta parte proporciona cobertura de consorcios y la cooperación, modelos de servicios de referencia, y la promoción y comercialización de los servicios de referencia.

Dos capítulos proporcionan una cobertura completa de los servicios para poblaciones específicas, tratando por separado a los niños de los jóvenes, así como también otras necesidades de las comunidades en la búsqueda de información. Los temas presentados en esta primera parte son: historia y funciones de los servicios de referencia; ética; a entrevista de referencia; instrucción; cooperación y consorcios; modelos de servicios de referencia; gestión de servicios de referencia; análisis y evaluación de los servicios de referencia; capacitación y formación continua para el personal de referencia; marketing y promoción de servicios de referencia: Los servicios de referencia para los niños y jóvenes; y servicios de referencia para poblaciones diversas.

En la parte II, “Fuentes de información y su uso”, comparte información sobre cómo evaluar y buscar en fuentes electrónicas y también examina el contenido, la estructura y las ventajas de varios tipos de medios impresos y electrónicos. La discusión de cada tipo de fuente ha sido actualizada para abarcar una lista extensa de recursos Web, tanto

¹ Tomado de: Library Unlimited en <https://www.abc-clio.com/LibrariesUnlimited/product.aspx?pc=A4717P>

en disponibilidad en acceso abierto como en acceso con licencia.

Resulta importante resaltar cómo las autoras abordan el tema de selección y la gestión de las fuentes de información de referencia, indicando que sigue siendo objeto de estudio dado que se considera que este tipo obras son fundamentales en todo tipo de bibliotecas.

Definitivamente, hoy en día no todo puede ser buscado en Internet, es importante conocer las fuentes primarias de información y por consiguiente las obras de referencia son importantes en el proceso de búsqueda de información. Por esta razón, señalan las autoras, un bibliotecario de referencia puede proporcionar un excelente servicio, solo si cuenta con una excelente colección de referencia, y este libro indica los elementos que se deben tomar en cuenta para su conformación, debido a que se examinan los tipos más comunes de fuentes de referencia utilizadas en este servicio, el trabajo a realizar y también explica cómo desarrollar y administrar una colección de referencia.

Las autoras elaboraron una lista y discuten sobre los criterios utilizados para evaluar la fuente de referencia e incorporaron recursos que ayudan en el tratamiento de una colección de este tipo, mediante el diseño de modelos de desarrollo de la colección y de esta manera explorar las similitudes y diferencias en la inclusión de materiales de impresión, fuentes con licencia electrónica y recursos de Internet gratuitos. De manera general para atender lo antes descrito, los temas que se abordan son: selección y evaluación de fuentes de referencia; licencias de fuentes electrónicas; estrategias de búsqueda de recursos en línea; fuentes bibliográficas; índices y resúmenes; fuentes para hechos y descripciones; diccionarios; fuentes geográficas; fuentes biográficas y genealógicas; Información del gobierno; fuentes de datos y estadísticas; servicios y fuentes de asesoramiento de los lectores; fuentes de negocio; fuentes de salud y medicina; fuentes primarias y de archivo; fuentes legales.

La parte III explora el futuro de los servicios

de referencia donde se analiza cómo crear la próxima generación de los servicios de referencia. El capitulado de este libro contempla la forma de pensar así como las destrezas referentes al servicio de referencia. Considera la entrevista de referencia como una estrategia para la búsqueda, y de esta manera conocer cómo aprovechar la amplia variedad de fuentes de referencia.

De igual forma se describen los elementos que se deben tener para ofrecer un excelente servicio de referencia, lo que incluye las actitudes, habilidades y destrezas que hacen posible que la práctica profesional sea más que una simple serie de comportamientos.

Así mismo, esta parte trata de ser una guía en la reflexión sobre la práctica de referencia y la creación de una visión para el servicio de referencia, con el objetivo de desarrollar una filosofía de mejora de servicio que se brinda en las bibliotecas.

La tercera parte, también se enfoca en algunas actitudes y valores compartidos, como poner al usuario en el centro de la interacción y la importancia de acceso igualitario. Sin embargo, los valores compartidos de la profesión no son los únicos que dirigirá la práctica, también se debe desarrollar una filosofía personal sobre la referencia, donde las actitudes y creencias deben ser influenciadas por la reflexión y visión para mejora de este tipo de servicio, mezclados con la experiencia.

A lo largo de este libro, se trató de aprovechar la experiencia de los expertos en la materia, quienes han desarrollado una filosofía especial sobre el trabajo referencial. Esta filosofía debe estar articulada con el usuario con el objeto de satisfacer las necesidades en la búsqueda de información en el servicio de referencia. Por lo que se puede considerar que el libro puede resultar una guía en la práctica diaria para actualizar los servicios de referencia basada, no en solo políticas y procedimientos, sino en valores, actitudes y creencias acerca de este tipo de servicio en la biblioteca.

Las Autoras:

Linda C. Smith, profesora y decana asociada de programas académicos en la Escuela de Graduados de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Universidad de Illinois en Urbana-Champaign, imparte cursos sobre organización de la información y acceso, referencia y referencias científicas, ambos de manera presencial y en línea. Ha sido presidenta tanto de la Asociación de Bibliotecología y Ciencias de la Información como de la Asociación de Ciencia y Tecnología de la Información y ha recibido el Premio Isadore Gilbert Mudge de la Asociación de Servicios de Referencia y Uso por su destacada contribución a la biblioteconomía en el rubro de referencia.

Melissa A. Wong ha sido instructora en línea para la Universidad de Illinois desde 2001, impartiendo cursos de referencia, instrucción, gestión y bibliotecología. Anteriormente, trabajó como bibliotecaria académica durante 14 años, incluidos seis años en diversos puestos en la Universidad del Sur de California y ocho años como directora de la biblioteca en Marymount College Palos Verdes Cal. Obtuvo su maestría en ciencias de la información en la Universidad de Illinois en Urbana-Champaign.

