

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

(Segunda parte)

Lic. Sonia Santana Arroyo

En este trabajo se analizan los elementos y parámetros a tener en cuenta por parte de los especialistas en referencia, durante el proceso de evaluación de fuentes de información, ya sean digitales o impresas. Se hace especial hincapié en la valoración y selección de los recursos electrónicos, de modo que se realice una apreciación imparcial y objetiva del recurso informativo en cuestión. Se examinan los valores y principios éticos que debe poseer el personal de referencia, así como las competencias necesarias para desenvolverse exitosamente en el servicio de atención al usuario en modalidad presencial o en el entorno virtual, y el modo en que aplica los principios éticos en la toma de decisiones y acciones. Se hace mención del importante rol del referencista en el escenario de las redes sociales como motivador y promotor de la actividad científica, así como propulsor de conductas y valores éticos en los usuarios, durante su interacción en tales redes sociales.

Palabras clave: *actitud ética, referencista, servicios de información*

RESUMEN

ABSTRACT

The elements and parameters to be considered by reference specialists during the assessment of digital or printed information sources are analyzed in this work. Special emphasis is made on the evaluation and selection of electronic resources in order to have an unbiased and objective appreciation of the informational resource in question. Values and ethical principles to be featured by reference personnel are analyzed, as well as the necessary competences to work successfully in the users' service whether virtually or alive and the way he/she applies the ethical principles in making decisions and taking actions. Important mention is done in favor of the referencist's role in social networks as motivator and promoter of scientific activity, as well as a driving force of ethical behavior and values by users during their interaction in such social networks.

Key words: *Ethical attitude, referencist, information services*

Introducción

Un aspecto esencial del trabajo de referencia de suma importancia, por constituir uno de los procesos de mayor dificultad y responsabilidad, es el estudio profundo y la selección idónea de las obras que conforman la colección de referencia, es decir su evaluación. Se trata de estimar si la obra en cuestión resulta útil o no para brindar información. Tal evaluación permite elevar la calidad y capacidad de la

respuesta al usuario, pues a través de este proceso evaluativo el referencista conocerá con profundidad las fuentes de información y de referencia con los que cuenta para, con eficiencia, orientar correctamente al usuario de acuerdo con su necesidad. Por otra parte el personal de referencia debe poseer competencias y valores, tanto personales como profesionales, que le permitan desenvolverse con facilidad y eficacia en el

proceso de atención al usuario. Un buen referencista requiere no sólo de conocimientos sólidos sobre su especialidad, sino también debe ser poseedor de habilidades para relacionarse con las personas, así como un elevado grado de adaptabilidad, y un sentido crítico y ético de su trabajo.

Evaluación de obras de referencia y fuentes de información

La calidad del servicio de referencia depende, en gran medida, de su colección, entendida como la suma de las fuentes de información que el servicio puede utilizar para resolver una consulta. La colección de referencia debe evaluarse a fin de conocer si el fondo de información es el adecuado en cuanto a su volumen, calidad, soportes y organización. Su evaluación debe ser en relación al fondo total y al número de consultas recibidas (Merlo Vega, 2000).

Al realizar la evaluación de una obra el referencista deberá tener en cuenta dos aspectos fundamentales:

- a) la utilidad de la información que la fuente evaluada, brinda al usuario
- b) el nivel o grado de objetividad de dicha información (Grafton Horta y Terry, 1984)

En el primer aspecto el interés del referencista debe dirigirse a adquirir aquellos materiales cuya información sirva al perfil de los usuarios de la institución en cuestión, para lo cual deberá tomar en consideración elementos tales como: el propósito de la obra, autoridad académica del autor o editores, bibliografías que contiene, métodos utilizados para mantener la obra actualizada, análisis de su formato, organización del contenido de la obra, entre otros.

Analizar el propósito de la obra permite conocer el objetivo, la razón del por qué fue escrita dicha obra, qué tipos de preguntas puede responder y el tipo de usuarios que pueden utilizarla, es decir, se toma en consideración si la obra es erudita, semierudita o popular. La autoridad es un elemento esencial pues el prestigio de los autores o la casa editora ofrece información sobre la seriedad de la obra en cuestión, para ello se tendrá en cuenta el grado científico, títulos, experiencia y reputación de los autores o editores; se recomienda que el editor sea especialista en la materia. La bibliografía por su parte permite conocer las fuentes consultadas para la elaboración de la obra evaluada y por tanto proporcionan información sobre el rigor científico que se ha seguido en la misma, así como su actualidad. La actualización de los contenidos es el elemento indispensable que permitirá brindar al usuario información al día.

El formato de la obra está dado por características físicas como: la encuadernación, manejabilidad y peso de la obra (la cual no

debe ser demasiado voluminosa, pesada o grande), así como la calidad del papel; lo que permite a su vez determinar el grado de perdurabilidad. La tipografía es otro de los elementos a considerar puesto que habrá que comprobar la legibilidad de los caracteres, títulos de cabecera, la paginación, el interlineado y los márgenes, ya que son los elementos que facilitarán la lectura clara y cómoda, además, será necesario verificar las erratas tipográficas. Debe valorarse la calidad, tamaño, colocación y número de las ilustraciones, la presencia de apéndices y anexos de mapas y gráficos, así como el precio de la obra. La organización del contenido se refiere a si este sigue un orden alfabético, cronológico, lógico o arbitrario, si contiene remisiones de sustitución o complemento, si posee índices (indispensable en obras no alfabéticas), notas bibliográficas y remisión a otras lecturas que sirvan para ampliar el alcance de la información que ofrece la obra (Merlo Vega, 2008), es decir, se trata de determinar los pasos necesarios para hallar las respuestas dentro de la obra y si resulta sencillo su uso.

En lo que se refiere a la evaluación de la imparcialidad de la obra, el referencista valorará cuán objetiva es o no la información que ofrece la fuente en cuestión, a fin de evitar la divulgación de conceptos erróneos y distorsionados. Los diccionarios, por ejemplo, pierden objetividad en las acepciones al tratar determinadas palabras con mala intención o superficialidad. Las enciclopedias, por su parte, reflejan los criterios de los editores, según el país o época en que se publiquen, lo que pudiera afectar el equilibrio de su plan temático así como la extensión de sus artículos; esto se denota cuando se excluyen temas, asuntos o personajes importantes que desde el punto de vista histórico, literario, científico o político merecen estudio y mención en el decursar de la historia de la humanidad. Ante esta problemática el referencista deberá detectar en el contenido de la obra que evalúa si resulta adecuado el enfoque, la omisión o el tono con que se aborden definiciones de palabras, datos biográficos o descripciones de personalidades, sucesos históricos, científicos, políticos y sociales; para medir el grado de objetividad y de fiabilidad de la información que se ofrece (Grafton Horta y Terry, 1984).

En el caso de la evaluación de los recursos electrónicos disponibles en Internet, Codina (2000) asevera que los dos ingredientes que hacen que un recurso digital sea valioso, en una primera aproximación, son: forma y contenido. No obstante aclara que, a los efectos

de evaluación, tales criterios, forma y contenido son solo un punto de partida, puesto que se puede tener una Web con contenidos de alta calidad, pero inutilizables por encontrarse mal organizados.

Según este autor, la evaluación de recursos digitales surgió como disciplina de las Ciencias de la Documentación en la década de los noventa, momento en que la Web constituyó por primera vez un recurso creíble y valioso para académicos y profesionales, por lo que conjuntamente emergió la necesidad de desarrollar métodos que permitieran estipular qué sitios Web merecían formar parte de directorios o bases de datos de recursos digitales de calidad, ofrecidos a usuarios del mundo académico y científico, así como identificar aquellos sitios de interés ridículo, fraudulentos y colmados de errores (Codina, 2006).

Por su parte, Ayuso García y Martínez Navarro (2007), de forma similar afirman que un recurso digital de calidad es aquél que combina buen contenido y buena forma, o buena organización de este contenido. Plantean además que, para el referencista evaluar estos dos aspectos esenciales de todo recurso Web, implica un conocimiento de las características de las fuentes digitales de información divulgadas en Internet; por lo que este profesional no se limita solo a consumir información digital, sino que además tiene la obligación de analizarla, criticarla y, en ocasiones, generarla como parte de la oferta de servicios electrónicos de su ámbito.

Dichas autoras, partiendo de la propuesta de un protocolo de actuación para la evaluación de fuentes de información digitales publicadas en Internet, presentan además una «Guía de buenas prácticas» orientada hacia los profesionales de la información y documentación científico-técnica, como instrumento formativo a partir del cual resulte más fácil a los profesionales de los servicios de referencia, la comprensión y el examen de los recursos publicados en Internet. En dicha guía los parámetros o propiedades de las fuentes digitales se consideran en tres secciones:

- Micronavegación: se examinan los aspectos de organización y estructura de la publicación (autoría / fuente, contenido, navegación y recuperación, y ergonomía).

- Macronavegación: análisis de la luminosidad y visibilidad del recurso.

- Usabilidad: se refiere fundamentalmente a la facilidad de uso de aquellas opciones de la publicación digital que impliquen algún tipo

de actividad (participación en foros) o transacción (suscripciones o compras de libros). Pueden utilizarse, además, los indicadores de evaluación relacionados con la accesibilidad Web para personas discapacitadas (Ayuso García y Martínez Navarro, 2006).

Gómez Diago (2005) por su parte, identifica y define tres criterios que evalúan la capacidad de los documentos Web para satisfacer las necesidades informativas de los usuarios; tales criterios son: credibilidad, cobertura y novedad; los que constituyen elementos fundamentales en lo que se refiere a alcanzar un primer nivel informativo por parte de los documentos Web.

Según Núñez Gudás (2002), algunos principios o interrogantes indispensables a considerar en la evaluación de recursos digitales son: ¿quién escribió la página?, ¿quién publicó el documento?, ¿es un individuo diferente al webmaster?, ¿cuál es su objetivo?, ¿por qué se publicó el documento?, ¿es posible contactar al autor?, ¿qué dice el autor sobre el tema?, ¿cuán detallada es la información?, ¿tiene el autor la autoridad para presentar la información?, ¿obtiene el autor o la organización alguna ganancia al presentar la información?, ¿cuándo se creó y actualizó el sitio?, ¿de dónde proviene la información del sitio?, ¿qué institución lo publica?, ¿es la información relevante cuando se comparara con otros materiales publicados sobre el mismo tema?, ¿por qué el sitio es útil o importante?, ¿puede verificarse la información en libros, publicaciones periódicas u otras fuentes?, ¿cuándo se realizó?, ¿cuándo se actualizó?, ¿cuán actualizados están los enlaces?, ¿se actualizan los enlaces con regularidad?, ¿están evaluados los enlaces?, ¿ellos complementan los documentos?, ¿toda la información que se ofrece se hace mediante imágenes o existe un balance entre texto e imágenes?, ¿se cita correctamente la información?, ¿es la página gratuita, o debe pagarse para obtener la información?, entre otros.

En el caso específico de evaluación de los sitios que brindan información de salud se recomienda seguir los siguientes principios: las fuentes de información deben ser identificables y cuantos más datos identifiquen las fuentes y los colaboradores del sitio, mejor; no confiar en los sitios Web que se proclamen como los únicos o los mejores; no confundirse con las interminables listas de enlaces pues un enlace no presupone que la calidad del sitio de destino es idéntica a la del sitio de origen; determinar si la gestión y revisión del sitio se

realiza por un comité de expertos bien identificados; la fecha de actualización dado que el conocimiento médico está en evolución permanente; cualquier patrocinio o anuncio en el sitio debe indicarse claramente para que no se mezcle con los contenidos médicos; evitar los diagnósticos y tratamientos en línea; debe existir un compromiso expreso sobre la confidencialidad de la información que suministre un paciente con el objetivo de preservar su intimidad; consultar distintas fuentes, desconfiar de los remedios milagrosos y leer la letra pequeña. Entre las numerosas asociaciones y entidades dedicadas a estudiar la difusión de los temas de salud en Internet y a definir sus requisitos de calidad se destacan la Health On The Net Foundation (HON) y su propuesta del conocido «Código de conducta para Internet» (<http://www.hon.ch/>) (Núñez Gudás, 2002).

Al respecto Conesa Fuentes y Aguinaga Ontoso (2009), destacan en un trabajo de revisión a la American Medical Association (AMA), la Internet Health Coalition (e-Health), Health On the Net Foundation (HON) y la Comisión Europea, con el código e-Europe, como las sociedades y organizaciones que han propuesto los códigos éticos más relevantes para información sanitaria. Según estos autores, los códigos de conducta son los principios éticos que debe cumplir cualquier proveedor de información sanitaria en Internet, y que están definidos por asociaciones sanitarias gubernamentales o no gubernamentales como: universidades, profesionales de la salud, laboratorios, entre otros. Asimismo describen diversas entidades que certifican a páginas Web con información sanitaria, como: la Web Médica Acreditada (WMA), MedCIRCLE, la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía, Utilization Review Accreditation commision (URAC) y la Organización Mundial para la Salud (OMS); que tienen como objetivo mejorar la calidad de la información sanitaria en Internet por medio del asesoramiento de las páginas Web y velar que se adhieran a los criterios y recomendaciones del sistema de acreditación en cuestión.

También es conveniente, al evaluar y seleccionar páginas Web, seguir el criterio de que éstas posean dominio .edu, .gov, .org, o net, o cualquier otro que sea oficial.

En lo que respecta a las revistas científicas, Abadal y Lluís (2006), aseveran que los principales aspectos formales que debe tener en cuenta una revista científica son: el cumplimiento de la periodicidad, presencia

de sumario, presencia de ISSN, inclusión de resúmenes (en dos idiomas), inclusión de palabras clave (en dos idiomas), inclusión de la referencia bibliográfica al principio del artículo, datos identificativos en portada o cubierta, fecha de recepción y aceptación de originales, inclusión de la referencia bibliográfica en todas las páginas, indicación del puesto de trabajo de los autores así como instrucciones para los autores sobre las referencias bibliográficas, envío de originales y resúmenes. Otros aspectos, que según estos autores son imprescindibles para indicar que los contenidos son rigurosos y de calidad, son la presencia del consejo asesor y consejo de redacción; la declaración de objetivos, tema y público; alusión al sistema de selección de originales; selección con evaluadores externos y contenidos originales.

Al evaluar revistas electrónicas Rodríguez Gairín (2001) propone tener en cuenta los siguientes parámetros: autoría (autoría del recurso bien determinada, solvencia de la institución, posibilidad de contactar con el autor o institución, posibilidad de enviar mensajes al autor o institución); contenido (existencia de información valiosa, volumen de información suficiente, información contrastada, rigurosa, editada o supervisada y actualizada); navegación y recuperación (recorrer la estructura Web sin perderse, orientaciones de contexto, jerarquización de contenidos, mapa de navegación o sumario, índices temáticos, cronológicos, geográficos u onomásticos, navegación semántica, opciones de navegación claras); ergonomía (buena relación figura-fondo, tipografía adecuada, márgenes a ambos lados del texto y entre párrafos, visualización agradable, imágenes que complementan la información textual o la entorpecen); luminosidad (enlaces externos, enlaces evaluados, seleccionados y actualizados, valor añadido a los enlaces); y visibilidad (título de la Web en la barra del navegador, presencia de metaetiquetas básicas y Dublin Core, enlaces desde otras páginas).

Aguillo (2005) propone valorar en una revista electrónica, además de la visibilidad, las estadísticas de consumo, es decir, los datos sobre el número de visitas que recibe la revista en cuestión o sus artículos más leídos; así como estimar el factor de impacto de los contenidos de la revista como indicador de su relevancia en la comunidad científica.

Durante el proceso de evaluación el referencista puede apoyarse en otras revistas especializadas, opiniones de colegas, repertorios, bibliografías, recensiones, entre

otros; con el objetivo de facilitar esta labor, pues solamente un uso prolongado permite formarse un juicio exacto sobre el mérito, utilidad y seguridad de este tipo de obras.

Independientemente de la necesaria valoración de las fuentes, siempre es el usuario quien tiene la última palabra y decide la relevancia de un recurso para satisfacer sus necesidades de información y, por ende, su calidad; no obstante, siempre es posible facilitar el proceso de excluir y filtrar aquellos recursos que con toda seguridad no cumplan los criterios mínimos de calidad (Salvador Oliván y Angós Ullate, 2001), para lo cual solo está capacitado el profesional referencista.

Por lo tanto, la evaluación de las fuentes de información y obras de referencia constituyen un proceso imprescindible en el ambiente informativo, cuyo objetivo fundamental es asegurar que el usuario reciba información confiable, útil, valiosa, suficiente, contrastada y rigurosa, supervisada y actualizada; por lo que el referencista nunca deberá pasar por alto o valorar a la ligera, las fuentes de información que posteriormente serán destinadas a ser obras de consulta para el usuario y para el propio profesional bibliotecario.

Ética profesional del referencista

Un servicio de información y referencia es concebido para ofrecer un elevado porcentaje de respuestas correctas, para lo cual precisa de una amplia y diversa colección de obras de referencia, además de tiempo suficiente y personal para atender al usuario. Sin embargo, todos estos elementos se subordinan a algo decisivo: la competencia comunicativa interpersonal del bibliotecario referencista. Dicho profesional podría definirse como el gestor de un servicio de información que posee un conocimiento detallado de las fuentes de información de un área de temática determinada, sin importar el soporte en que se encuentre y su conocimiento de cómo explotarla eficazmente para adecuarlas a las necesidades de cada usuario.

El bibliotecario referencista es un especialista con una sólida preparación en relaciones públicas, con habilidades para transmitir credibilidad y confianza y, por ende, capaz de intuir en todo momento la necesidad de cada usuario a pesar de que este no haya sabido manifestarlo explícitamente; por tanto, su trabajo se desarrolla en contacto directo y constante con el usuario, lo que implica

poseer un alto grado de adaptabilidad y un alto sentido crítico de su trabajo. Debe, asimismo, estar preparado para detectar nuevas necesidades, así como inconformidades o quejas de los usuarios, y actuar con prontitud ante aquello que se pueda perfeccionar o modificar. Nunca ofrecerá como respuesta «esto no lo hacemos» o «esto no lo tenemos» (Eumala, Dolors Mas, Ramon y Tornes, 1997).

Merlo Vega (2009), a su vez, sostiene que un servicio de referencia requiere personal específico, con competencias avanzadas; necesita una estructura de funcionamiento y políticas de actuación concretas; precisa de recursos de información de morfología variada y, en los actuales momentos del desarrollo tecnológico, de medios de comunicación con el usuario que permitan prescindir de la presencia física.

Otros autores como Alfonso Sánchez, López Jiménez y Armenteros Vera (2010), plantean que el personal referencista debe reunir determinadas características como: ser un profesional con formación biblioteconómica, pues es necesario que conozca las técnicas y servicios bibliotecarios para informar adecuadamente sobre el uso de la biblioteca, los productos bibliotecarios y la colección; así como ser un profesional conocedor y diestro en el uso tanto de la colección propia del fondo de referencia como de la general, para saber dónde encontrar la información solicitada. Igualmente un bibliotecario referencista deberá estar informado de las fuentes de referencia externas para obtener datos que no pueden extraerse de la colección, y estar al tanto de las necesidades informativas de los usuarios a fin de poder confeccionar bibliografías, guías y otros productos similares con información de interés. Es necesario que sea activo para desarrollar métodos de información adecuados a los usuarios.

Bunge (1991) subraya que el carácter distintivo de las preocupaciones éticas de los bibliotecarios de referencia, se deriva de las funciones distintivas que desempeñan dentro de la biblioteca y en los servicios de información, es decir, un servicio directo a los usuarios individuales.

Shaw (citado por García Suárez, 1995) considera que una de las fuertes tendencias del servicio de referencia es el compromiso de velar por los valores humanos, que confieren un elevado premio a las relaciones persona a persona; razón por la que el servicio de referencia ha permanecido como una labor intensiva, una profesión de ayuda.

Al analizar el desempeño moral del bibliotecario en la recolección, procesamiento, generación y difusión de información, se evidencia que intervienen diversos procesos que requieren actitudes pertinentes para efectuar esta actividad de manera perfecta. Algunas de estas actitudes esenciales que todo personal de referencia debe poseer son: conservar siempre una apariencia afable y netamente profesional; mantener una actitud disciplinada y organizada en el trabajo que contribuya a una recuperación adecuada de la información; anular cualquier clase de discriminación o rechazo debido a estereotipos existentes por la práctica de religiones diferentes, diferencias socio-políticas, cuestiones raciales, entre otros; identificar las necesidades de información en caso que el usuario no sepa expresarlas debidamente; incentivar la duda científica que puede ser cubierta por el análisis de la información existente; mantener una postura flexible a las críticas y aceptar estas como procesos constructivos que mejorarían la labor bibliotecológica; fomentar la familiarización entre el usuario y el centro; proporcionar la comodidad de la expresión oral para solucionar el desconocimiento en la localización de la información o el manejo de la tecnología del centro; no subestimar jamás al usuario ni demostrarle que desconoce el amplio mundo de la información; evitar la resistencia al cambio; mantener una superación constante y tomar siempre interés en el asunto de investigación planteado por el usuario (Rodríguez Sánchez, Mesa Fleitas y Álvarez Solórzano, 2006). Un verdadero servicio de información ético considera la pregunta de un niño tan importante como la del ganador del Premio Nobel, un libro pertinente más importante que una fuente electrónica marginalmente relevante (y viceversa), y no hace juicios de valor cuando se trata de preguntas y respuestas (Gorman, 2001).

Un criterio análogo exponen Caballero Valdés y Perón González (1998) quienes afirman que, en cada contacto informacional con el usuario se le debe prodigar un trato amable, cortés y respetuoso; la ética debe suplir el confort que pueda faltar y hacer más favorable el clima de atención al usuario, tratando de eliminar barreras propiciando una conversación informal para lograr una mejor comunicación; tales autores plantean que la labor pedagógica eficaz y fructífera en la atención a los usuarios debe ser siempre una constante, en caso de que el usuario carezca de una cultura informacional necesaria se le guiará en el uso de los recursos informativos y los medios técnicos, y se le ofrecerá información explícita

acerca de las facilidades que brinda el sistema de información.

Acosta Sánchez, García Ortiz y Alpízar Rancaño (1989) resaltan, como principio ético fundamental, la preocupación por la superación propia y la de otros colegas; así como aceptar la crítica constructiva por parte de otros especialistas o usuarios, como uno de los requisitos fundamentales para mejorar el desempeño laboral; en especial, las opiniones del usuario son altamente valiosas, pues constituyen la retroalimentación del servicio ofrecido y, sin duda, contribuirán a su mejoramiento y optimización.

Una biblioteca y un bibliotecólogo (el referencista) que pretendan comportarse éticamente y con una elevada moral tienen que contar con todos los grupos de interés, tienen que establecer relaciones éticas con las personas y grupos afectados por sus servicios; por lo que tendrían que tener en cuenta a sus usuarios reales y potenciales, al grupo de profesionales y auxiliares que laboran en la biblioteca, a los proveedores, a la institución u organización de la cual depende financieramente y, por supuesto, a las demás unidades de información que constituyen el complemento para mejorar la prestación de los servicios informacionales, de formación y capacitación de las personas. En las relaciones con los usuarios, las exigencias fundamentales tienen que ver con la calidad de los servicios de información, en términos de pertinencia y oportunidad. En las relaciones con el personal que labora en la biblioteca, quienes deben ser consideradas como fines en sí mismas, como interlocutores con todos sus derechos y no como simples medios; sostener relaciones de corresponsabilidad, de comunicación y transparencia no sólo con el personal bibliotecario, sino con otras unidades de información, con las que se establecen vínculos basados en el cooperativismo y en la solidaridad (Lopera Lopera, 2002).

Para brindar su servicio, el referencista utilizará solo los medios lícitos y legales en el ejercicio de su actividad profesional; contribuirá siempre a la investigación, al bien social y público, al desarrollo y promoción de las ciencias y la ética de la información; promoverá el respeto al derecho de autor y a la propiedad intelectual ajena; se registrará siempre por el respeto individual y social al derecho propio y de otros; guardará el secreto profesional y la confidencialidad de la información; respetará siempre la verdad de los datos, su adquisición y disseminación; actuará con honestidad,

dignidad y honradez; brindará y defenderá siempre el libre acceso a las nuevas tecnologías de la información (Rojas Mesa, Cabrales Hernández, Greporio Chaviano, Santos Jiménez y Molina Gómez, 2004). Deberá discernir entre la utilización abierta o limitada de la información, según el grado de confidencialidad, así como sabrá delimitar su valor de uso según el tipo de usuario y tipo de documentos solicitados (Acosta Sánchez, et al. 1989).

La obligación que posee el referencista de actuar con diligencia y discreción al asistir a los usuarios en la búsqueda y uso de la información que estos solicitan, está a su vez limitada por la obligación de que tales acciones no resulten en perjuicios a terceras personas (Bunge, 1991).

En el caso del servicio de referencia virtual (chat o correo electrónico) el referencista deberá identificarse con su nombre ante el usuario, utilizar un lenguaje de tono positivo, escribir con corrección y claridad, diferir con respeto, utilizar expresiones que todos entiendan, eliminar emoticones (símbolos que expresan emociones) del lenguaje formal, así como proveer la información necesaria para que el mensaje esté completo, claro, coherente, conciso y correcto.

El referencista, en este nuevo entorno digital, deberá poseer: multifuncionalidad; clara capacidad de comunicación, sobre todo escrita; conocimientos para realizar búsquedas en recursos convencionales, bases de datos en línea y otros recursos; la capacidad para entrevistar a distancia, con la dificultad que añade en determinadas ocasiones y contextos la carencia de indicaciones visuales y auditivas que pudiera acarrear mala interpretación de ambas partes, afectando la comunicación; la necesaria actualización constante en el conocimiento de los recursos de referencia; estar familiarizado con los progresos en informática; así como conocimientos en las cuestiones legales que afecten y regulen la circulación y uso de la información en el ciberespacio (Ayuso García y Martínez Navarro, 2007).

Recientemente han tomado auge redes sociales como Facebook, Twitter, MySpace, entre otras, las cuales agrupan a millones de usuarios de Internet en todo el mundo, y que se caracterizan por la interinfluencia en aspectos tales como cultura, ocio, entretenimiento, hobbies, entre otros; ya que funcionan como comunidades online genuinas y personalizadas dirigidas a formar y fortalecer las relaciones entre las personas, ya sea de manera personal o profesional.

Actualmente muchas de estas redes sociales funguen además como facilitadores del intercambio científico y académico, tal es el caso de la editorial científica sin fines de lucro BioMed Central (BMC), la cual es pionera en el modelo de publicación de acceso abierto y que posee interface en Twitter (Fig.1); asimismo la prestigiosa revista New England Journal of Medicine puede visualizarse también a través de Facebook (Fig.2), de este modo se favorece la participación y el trabajo colaborativo entre especialistas de diversas áreas del conocimiento. Existen, del mismo modo, redes sociales concebidas o destinadas exclusivamente al desarrollo de comunidades académicas como: BiomedExperts (Fig.3), Nature Network (Fig.4), ResearchGate (Fig.5) y ScienceStage (Fig.6), entre otros.

En este escenario puede resultar muy útil la acción e intervención de los profesionales de la información, en especial los referencistas, quienes deben buscar formas de influir positivamente en los usuarios para alentarlos a convertirse en miembros de tales comunidades científicas y que participen activamente en ellas, con el fin de fomentar los lazos entre profesionales, igualmente lograr que se creen grupos con similares objetivos de investigación científica que mejoren la experiencia entre unos y otros.

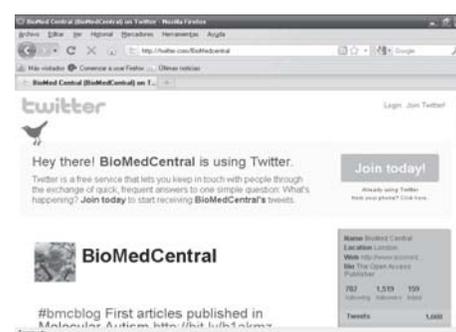


Fig. 1. BioMed Central (BMC)
Disponble en: <http://twitter.com/BioMedcentral>



Fig. 2. The New England Journal of Medicine
Disponble en: <http://www.facebook.com/TheNewEnglandJournalofMedicine>



Fig. 3. BiomedExperts: Scientific Social Networking
Disponible en: <http://www.biomedexperts.com/>



Fig. 4. Nature Network
Disponible en: <http://network.nature.com/>

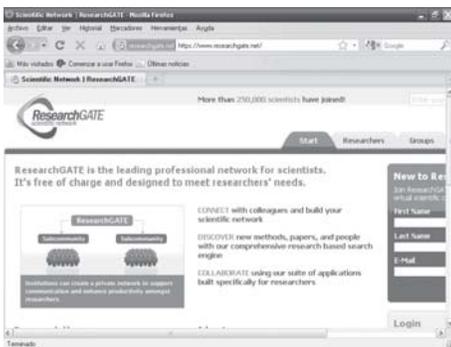


Fig. 5. ResearchGate
Disponible en: <https://www.researchgate.net/>

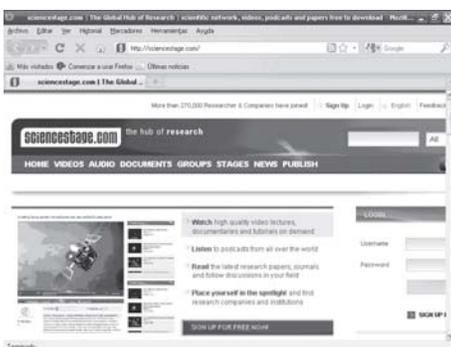


Fig. 6. ScienceStage
Disponible en: <http://sciencestage.com/>

El referencista puede además promover entre los usuarios valores que conlleven al comportamiento ético al interactuar en las redes sociales. Entre dichos valores está el respeto permanente hacia el criterio u opiniones de otros, evitar la especulación o difusión de información falsa o difamatoria, ser cuidadoso con la información que se comparte, evitar el plagio de ideas ajenas, ser objetivo e imparcial con los hechos y opiniones que se emiten, ofrecer siempre fundamentos o pruebas que respalden los planteamientos que se hacen, mantenerse bien informado, y tener la humildad de reconocer y corregir los propios errores.

Al respecto la comunicadora y periodista mexicana Rosaura Ochoa (2009), enumera en el blog *Social Media* algunos puntos que según ella, empresas como Zappos, IBM, Kodak, Intel y BBC han incluido en su «Código de Ética para el Uso de las Redes Sociales»; entre dichos puntos pueden citarse: tratar de agregar valor a la participación en la red social y proveer información de contenido que realmente represente la perspectiva personal; hablar en primera persona y con voz propia que refleje la personalidad; responder a los comentarios de forma oportuna y con una respuesta adecuada; separar los hechos de las opiniones y asegurarse de que la audiencia pueda ver la diferencia; ser proactivo e involucrar a los seguidores; involucrarse y leer las contribuciones de los demás; buscar la calidad y no la cantidad; poseer una percepción de la realidad ya que en las redes sociales la línea entre lo público y lo privado, entre lo personal y lo profesional ha ido desapareciendo; entre otros.

El referencista de éxito en resumen, poseerá las cualidades del bibliotecario del siglo XXI: entusiasmo; aceptación de la diversidad (los grupos de usuarios no son homogéneos); capacidad de planeación; habilidad para relacionarse con individuos y grupos sociales; empatía; confianza en sí mismo y en los demás; capacidad para disfrutar de su trabajo; organización, pues nada es particularmente difícil si se organiza adecuadamente; habilidad de gestión; inquietud por investigar y persistencia (Saavedra Fernández, 2003). Dentro de su formación ética el referencista cultivará valores de la personalidad como: creatividad, independencia, confiabilidad, estabilidad, seguridad en sí mismo, amigabilidad, autoridad, precisión en el trabajo, trabajo con otras personas, trabajo bajo presión, actitud de vanguardia, voluntad de tomar desafíos, voluntad de avanzar, franqueza, competitividad,

conocimiento profesional y punto de vista temático (Caballero Valdés y Perón González, 1998).

Conclusiones

La evaluación de las obras y fuentes de referencia constituye un proceso vital e imperioso en el ambiente informativo, cuyo objeto fundamental es asegurar que el usuario reciba información fiable, útil, meritoria, exhaustiva, y científicamente comprobada, supervisada y actualizada. El referencista tiene, por tanto, el importante compromiso de velar por la calidad de la información destinada a la consulta de sus usuarios y de otros colegas, por lo que de ningún modo deberá subestimar, pasar por alto o juzgar a la ligera ninguna fuente de información.

El valor humano del servicio de referencia y del profesional referencista radica en la comunicación y transparencia con los usuarios, colegas y otros profesionales. Los bibliotecarios referencistas tienen la responsabilidad de difundir, promover e invitar a la comunidad de usuarios, de cualquier esfera de la sociedad, a la aplicación de la ética en el uso y manejo de la información; este deber para con los usuarios abarca no solo el servicio de información «cara a cara», sino que se extiende al universo de las redes sociales.

Bibliografía

- Abadal, E., y Lluís, R. (2006). *Revistas científicas digitales: características e indicadores* [versión electrónica]. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 3(1). Disponible en: http://www.uoc.edu/rusc/3/1/dt/esp/abadal_rius.pdf [Consultado: 11 de febrero de 2010].
- Acosta Sánchez, IG., García Ortiz, T., y Alpízar Rancoño, ME. (1989). *Algunas consideraciones sobre la ética del trabajador de la información* [versión electrónica]. *Revista Ciencias de la Información*, 20(1). Disponible en: <http://www.bibliociencias.cu/gsd/cgi-bin/library?e=q-000-00-0revistas-00-0-0-0prompt-10-4-dte-0-11-1-es-50-20-about-%C3%A9tica-00031-001-1-0utfZz-8-00&a=d&c=revistas&cl=search&d=HA%2018068> [Consultado: 2 de noviembre de 2009].

Bibliografía

- Aguillo, IF. (2005). Evaluación de revistas electrónicas [versión electrónica]. El Profesional de la Información, 14(5). Disponible en: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=aph&AN=18740838&loginpage=Login.asp&lang=es&site=ehost-live>
- Alfonso Sánchez, IR., López Jiménez, CB., y Armenteros Vera, I. (2010). Consulta y referencia. Selección de artículos [versión electrónica]. La Habana: Editorial Ciencias Médicas. Disponible en: http://www.bvs.sld.cu/libros_texto/consulta_referencia/indice_p.htm [Consultado: 11 de febrero de 2010].
- Ayuso García, MD., y Martínez Navarro, V. (2007). Alfabetización informacional y servicio de referencia virtual. La interdisciplinariedad y la transdisciplinariedad en la organización del conocimiento científico: Actas del VIII Congreso ISKO - España, León, 18, 19 y 20 de Abril de 2007. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2534227> [Consultado: 2 noviembre de 2009].
- Ayuso García, MD., y Martínez Navarro, V. (2006). Evaluación de calidad de fuentes y recursos digitales: Guía de buenas prácticas [versión electrónica]. Anales de Documentación, (9), pp. 17-42. Disponible en: <http://www.um.es/ojs/index.php/analesdoc/article/view/1841/1841> [Consultado: 5 de febrero de 2010].
- Bunge, CA. (1991). Ethics and the reference librarian. Disponible en: http://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/592/Bunge_Ethics.pdf?sequence=2 [Consultado: 11 de febrero de 2010].
- Caballero Valdés, O., y Perón González, S. (1998). El bibliotecólogo y el profesional de la información modernos. Ética, papeles y perfiles [versión electrónica]. Revista Ciencias de la Información, 29(1). Disponible en: <http://www.bibliociencias.cu/gsd/cgi-bin/library?e=d-000-00-0revistas-00-0-0-0prompt-10-4-0-11-1-es-50-20-about-00031-001-1-0utfZz-8-00&a=d&c=revistas&cl=CL1.5&d=HASH01df66b9f174c3cf7131be7> [Consultado: 2 de noviembre de 2009].
- Codina, L. (2006). Evaluación de calidad en sitios web: metodología de proyectos de análisis sectoriales y de realización de auditorías. Disponible en: <http://upf.academia.edu/documents/0046/8870/procedimientos2006.pdf> [Consultado: 9 de febrero de 2010].
- Codina, L. (2000). Evaluación de recursos digitales en línea: conceptos, indicadores y métodos [versión electrónica]. Revista española de documentación científica, 23(1), p. 9-44. Disponible en: <http://www.lluiscodina.com/metodos/eval2000.doc> [Consultado: 5 de febrero de 2010].
- Conesa Fuentes, MC., y Aguinaga Ontoso, E. (2009). Evaluación de la calidad de las páginas web con información sanitaria: una revisión bibliográfica [versión electrónica]. BID: Textos universitarios de biblioteconomía i documentació, (23). Disponible en: <http://www.ub.es/bid/23/conesa2.htm> [Consultado: 10 de febrero de 2010].
- Eumala, A., Dolors Mas, M., Ramon, 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://bibliotecna.upc.es/bib240/informacions_generals/publicacions/serviciosinfo.pdf [Consultado: 29 de octubre de 2009].
- García Suárez VM. (1995). El servicio de referencia y el referencista contemporáneos. Retos y oportunidades [versión electrónica]. Revista Ciencias de la Información, 26(1), pp. 52-60. Disponible en: <http://www.bibliociencias.cu/gsd/cgi-bin/library?e=d-000-00-0revistas-00-0-0-0prompt-10-4-0-11-1-es-50-20-about-EI+servicio+de+referencia+y+el+referencista+contempor%C3%A1neo.+Reto+s+y++oportunidades-00031-001-1-0utfZz-8-00&cl=search&d=HASH0163b4857ce6f6ef4d7cfea0&hl=0&gc=0>=0>
- Gómez Diago, G. (2005). Tres criterios para evaluar la calidad informativa en Internet: credibilidad, cobertura, novedad [versión electrónica]. Global Media Journal México, 2(4). Disponible en: http://www.gmjei.com/journal/index.php/GMJ_EI/article/view/132/118 [Consultado: 2 de febrero de 2010].
- Gorman, M. (2001). Values for Human-to-Human Reference [versión electrónica]. Library Trends, 50(2). Disponible en: http://www.ideals.uiuc.edu/bitstream/2142/8391/1/librarytrendsv50i2c_opt.pdf [Consultado: 10 de febrero 2010].
- Grafton Horta, P., y Terry M. (1984). Referencia I. La Habana: Universidad de La Habana.
- Lopera Lopera, LH. (2002). Una ética bibliotecológica para afrontar los retos de nuestro tiempo. Tesis. Universidad de Antioquia, Colombia. Disponible en: <http://tesis.udea.edu.co/dspace/bitstream/10495/371/1/EticaBibliotecologicaParaAfrontar.pdf> [Consultado: 10 de febrero de 2010].
- Merlo Vega, JA. (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 [Consultado: 31 de agosto de 2009].
- Melo Vega JA. (2008). La calidad de la información telemática. Evaluación de servicios públicos de referencia digital. Tesis doctoral. Universidad de Salamanca, España. Disponible en: http://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/18055/4/DBD_La_calidad_de_la_informacion_telematica.pdf [Consultado: 10 de febrero de 2010].
- Merlo Vega, JA. (2009). Referencia digital y servicios electrónicos de información [versión electrónica]. Anuario ThinkEPI, (1), pp. 137-140. Disponible en: http://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/17930/1/DBD_Referencia-digital-y-servicios-e.%20de%20inf.pdf [Consultado: 10 de febrero de 2010].
- Núñez Gudás, M. (2002). Criterios para la evaluación de la calidad de las fuentes de información sobre salud en Internet [versión electrónica]. ACIMED, 10(5).

- Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol10_5_02/aci05502.htm [Consultado: 2 de noviembre de 2009].
- Ochoa, R. (2009). El uso de las redes sociales en el lugar de trabajo. Disponible en: <http://www.rosauraochoa.com/2009/12/el-uso-de-las-redes-sociales-en-el.html> [Consultado: 10 de febrero de 2010].
- Rodríguez Gairín, JM. (2001). Parámetros e indicadores de calidad en la evaluación de una revista electrónica. El caso de BiD: textos universitarios de biblioteconomía i documentació [versión electrónica]. BiD: Textos universitarios de biblioteconomía i documentació, (6). Disponible en: <http://www.ub.edu/bid/06gairi2.htm> [Consultado: 11 de febrero de 2010].
- 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 [Consultado: 26 de octubre de 2009].
- Rojas Mesa, Y., Cabrales Hernández, G., Greporio Chaviano, O., Santos Jiménez, M., y Molina Gómez, AM. (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 [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 [Consultado: 2 de noviembre de 2009].
- Salvador Oliván, JA., y Angós Ullate, JM. (2001). ¿Evaluar la calidad de los recursos Web o simplemente filtrarlos? Documentación de las Ciencias de la Información, (24). Disponible en: <http://revistas.ucm.es/inf/02104210/articulos/DCIN0101110105A.PDF> [Consultado: 5 de febrero de 2010].

Recibido: 24 de febrero de 2010.
Aprobado en su forma definitiva:
5 de mayo de 2010

Lic. Sonia Santana Arroyo

Centro Nacional de información de Ciencias
Médicas-Infomed.
Biblioteca Médica Nacional. Servicio de
Referencia. Ciudad de La Habana
País: Cuba
Correo-e. : <soniasantana@infomed.sld.cu>
