

SERVICIO DE REFERENCIA ELECTRÓNICO

Xiomara Jayaro
xiomarajayaro@gmail.com ; xjayaro@gmail.com

RESUMEN

SERVICIO DE REFERENCIA ELECTRÓNICO (SER)

La presente propuesta tiene como finalidad diseñar un prototipo de Servicio de Referencia Electrónico (SER) dirigido a las unidades de información nacionales y al público en general a fin de facilitar el acceso a las colecciones bibliográficas, seriadas y otros recursos documentales y electrónicos existentes.

El servicio se estructura en dos direcciones: localización de información y catalogación electrónica. Ambos procesos se fundamentan en la optimización de los servicios bibliotecarios con la consiguiente racionalización de los tiempos de respuestas y recursos invertidos tanto por el personal de la biblioteca como por los usuarios de los servicios.

PALABRAS CLAVES: Servicio de Referencia; Servicios de consulta electrónica; Servicio de información.

INTRODUCCION

El manejo del formato electrónico como instrumento de localización, recuperación y transferencia de la información, progresivamente se ha constituido en una herramienta indispensable en los servicios de información documentales. Ello, ha permitido que las bibliotecas, hoy en día estén en capacidad de generar productos y servicios pensados para la búsqueda de información. En este orden de ideas, el avance de las tecnologías y comunicación ofrece las oportunidad de crecer y obtener mayor calidad de servicios.

Sin embargo, nuevos retos se plantean, cuando millones de personas no tienen acceso a los servicios básicos. Esta situación se agrava en tanto que el incremento proyectado de la población latinoamericana y El Caribe requerirá la satisfacción de sus necesidades básicas, lo que supone la dificultad de garantizar coberturas más universales, en cuanto a salud y educación.

Por otro lado, la mayoría de nuestros países sufren severas recesiones económicas que han disminuido el poder adquisitivo.

Este difícil panorama exigirá el uso inteligente de la información y el conocimiento disponible. Estos recurso bien utilizados pueden ayudar a desarrollar programas adecuados de seguridad social y educación.

Con el objetivo de apoyar la academia y la investigación, se ha elaborado una propuesta para diseñar un Servicio de Referencia Electrónico (SER).

Entendemos, que el desarrollo del SER, está contemplado dentro de un proceso que requiere esfuerzo e inversión para lograr el norte que se han planteado las unidades de información en nuestros tiempos: el desarrollo de un servicio que permita la ubicación y recuperación de la información contenida en colecciones académicas y de investigación y en otros servicios especializados de acuerdo al área de competencia del usuario. Ello implica, la dedicación de un equipo multidisciplinario de alto nivel en las áreas de informática y de la Bibliotecología.

La revolución de la información que está modificando, en forma permanente, el trabajo, la educación y la forma de producir conocimiento es el elemento sustancial que ha impulsado la creación de un servicio de información electrónico. Este paradigma tecnológico y sus consecuencias sociales económicas y culturales en la llamada era de la información estarán cada vez mas sustentadas en la producción del conocimiento, asociados a las tecnologías de información.

Se necesita un cambio conceptual y conductual donde se asuma la información como la materia prima en los procesos de producción. Por ello, se requiere de una unidad de información cuya estructura, permita un apoyo dinámico al trabajo cotidiano en términos de calidad y optimización del tiempo.

El éxito del SER deberá medirse, en función del uso intensivo que de él hagan tanto los bibliotecarios como los usuarios y la satisfacción que este uso genere, pues así se justifica el apoyo de un servicio al proceso de producción de conocimiento, toma de decisiones y el valor agregado que genera a partir del uso de fuentes documentales.

OBJETIVO GENERAL

Poner a disposición de la comunidad usuaria nacional, un servicio electrónico de información que permita el acceso y recuperación de material bibliográfico, hemerográfico y demás recursos informativos contenidos en unidades y redes de información.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Identificar colecciones, productos y servicios de información nacional e internacional
- b) Introducir en las unidades de información tecnologías de información y esquemas novedosos de servicios de ubicación y provisión de documentos
- c) Colocar al alcance de los usuarios la información pertinente, para contribuir en el mejoramiento del proceso de investigación.

PROBLEMA

Falta de integración entre las colecciones nacionales y duplicación de los procesos técnicos en los sistemas de información

JUSTIFICACIÓN

Conceptos como: biblioteca virtual, biblioteca digital, publicaciones electrónicas, páginas Web, diseño de servicios de información centrados en el usuario, sociedad que tiene como base el conocimiento, INTERNET, INTRANET, acceso remoto, nos obligan a crear una estrategia que trasciende el concepto tradicional de una unidad de información, donde el reto fundamental era la adquisición de la mayor cantidad posible de documentos impresos. Actualmente, el proceso de construir el conocimiento lo planteamos a través del acceso remoto a las colecciones disponibles a nivel internacional sin fronteras y a lo que podemos agregar que las unidades de información más importantes en el mundo han puesto sus colecciones en diversas redes de información con esta finalidad.

Este proceso nos permitiría construir una infraestructura donde alcancemos un servicio de soporte a la academia y a la investigación. Pues debemos enfrentar retos con una significación tan profunda que requiere una nueva manera de entender y usar la información.

En este marco de ideas, encontramos que las unidades de información nacionales, no disponen de un servicio, que de manera ágil y eficiente permita ubicar y recuperar los recursos que conforman las colecciones nacionales e internacionales, lo cual redundaría en grandes inversiones en la adquisición de materiales bibliográficos, dispersos en distintas instituciones, lo que representa una gran dedicación por parte del personal de referencia en recuperar documentos para atender los requerimientos de su comunidad usuaria.

Por otro lado, hay una gran dedicación del bibliotecario en procesos técnicos para intentar describir los elementos que permitan la ubicación de la obra. Ello, implica inversión tanto de tiempo como de recursos presupuestarios que pudieran estar dirigidos a la creación de servicios.

SITUACION ACTUAL

Con la proliferación de las especializaciones en muchas áreas, el precio tanto de los libros como de las publicaciones seriadas impresas se ha elevado y en muchos casos las bibliotecas se han visto en la necesidad de cortar las suscripciones de publicaciones importantes para los investigadores.

Sin embargo, los editores están usando una variedad de formatos para las comunicaciones electrónicas, esta actividad estimula la actualización y comunicación directa entre investigadores sobre los nuevos trabajos escritos en un área determinada y exige de las bibliotecas el desarrollo de servicios acorde con los nuevos tiempos.

Charles Bunge proporciona una detallada definición y teoría de los servicios de referencia y su relación con la instrucción sobre bibliotecas, desde el siglo IXX hasta los 80 y contempla el bibliotecario de referencia como asesor didáctico y como facilitador de la información. También trata el impacto de las aplicaciones informáticas y la necesidad de una buena planificación y evaluación de los servicios de referencia. Kathleen Gunning incorpora un debate que invita a la reflexión, sobre el impacto de la formación del usuario y de los programas de búsqueda de información. Como resultado aparecen estructuras organizativas más complejas, necesidades de formación adicionales para los bibliotecarios de referencia y una mayor integración de los programas de servicios al público.

En sintonía con el debate antes planteado, las bibliotecas venezolanas constituyen la Asociación Nacional de Directores de Bibliotecas, Redes y Unidades de Servicio de Información del sector Académico y de Investigación (ANABISAI), espacio creado a fin de aunar esfuerzos, recursos humanos, económicos y tecnológicos con miras de lograr la excelencia, optimización y racionalización de los procesos de adquisición, almacenamiento, transferencia y comunicación de la información en el Sistema Nacional de Información. (ANABISAI, 1994).

No obstante, todos los esfuerzos que se han dado, mas bien surgen de iniciativas individuales, con honrosas excepciones en el caso de algunas instituciones. Sin duda alguna, son las bibliotecas universitarias y las de los institutos de investigación, con distintos niveles de desarrollo, producto de los distintos presupuestos asignados y muchas veces de su ubicación geográfica, los responsables de atender las necesidades de información de la comunidad científica. (Jayaro, 2001).

Producto de las innumerables reuniones, en el camino de los acuerdos, se han materializado algunos programas como la Adquisición Cooperativa de publicaciones seriadas impresas con la finalidad de hacer un uso óptimo de los presupuestos y poder obtener ventajas de los proveedores, además de ser una vía para sincerar y actualizar colecciones, que nos lleven hacia el logro de un objetivo común y solidario: el acceso y disponibilidad de la información para la docencia, investigación y extensión de nuestras universidades e institutos de docencia e investigación.

Otro programa desarrollado en el Catálogo Colectivo Nacional de Publicaciones Seriadas, iniciativa acordada en Asamblea de ANABISAI en el año 2001 y materializada a mediados del año 2002, con miras a facilitar la localización y recuperación de la información contenida en las colecciones de publicaciones seriadas de las instituciones que participan en el Programa Nacional de Adquisición Cooperativa, a partir de ese momento, se ha tratado de alimentar el catálogo, pero contradictoriamente a nuestro objetivo central: La recuperación de la información, el mayor problema está en rescatar las colecciones. En consecuencia, a la fecha, no contamos con mecanismos ágiles y eficientes que nos permita la ubicación y recuperación de los recursos que conforman las colecciones nacionales.

Es importante asimilar que no es suficiente adquirir y organizar la información. También necesitamos que se encuentre disponible en el momento en que se demande; desde el punto de vista tecnológico se cuenta con todas las facilidades para que la información esté al alcance de la mano de cualquier usuario.

SITUACION DESEADA

El planteamiento anterior, nos lleva a entender al SER, como un servicio de información capaz de integrar colecciones que permitan responder a las necesidades e intereses de los usuarios, lo que implica que éstos estén en capacidad de acceder y recuperar en tiempo óptimo a una amplia gama de información, documentos técnicos, búsquedas temáticas especializadas, tanto a nivel nacional como internacional, bibliografías, análisis de información. Estamos hablando de un Servicio capaz de desarrollar una red electrónica de información con acceso a múltiples fuentes, tal y como hemos dicho, sin fronteras y ponerlas al servicio de sus usuarios naturales dispersos en Venezuela y otros países.

Un servicio de referencia electrónico implica:

- Tecnología para enlazar los recursos de muchas bibliotecas y servicios de información.
- La conexión entre bibliotecas y servicios de información es transparente para el usuario
- La meta es el acceso universal a la información y al servicio
- El servicio electrónico no está limitado a documentos, también se extiende a distintos recursos digitales que no pueden distribuirse en formatos impresos

BENEFICIOS E IMPACTOS

- Concertar las opiniones de las instituciones participantes a los fines de obtener beneficios comunes.
- Incrementar la productividad intelectual al mejorar el acceso de la comunidad científica y académica nacional a las colecciones existentes, a través de la información bibliográfica, del préstamo interbibliotecario y suministro de documentos.
- Mejorar los servicios bibliotecarios existentes y ahorrar costos en los procesos administrativos y técnicos de las unidades de información.
- Promover planes de cooperación, servicios bibliotecarios conjuntos, la adquisición compartida de recursos y la conexión a redes nacionales e internacionales.
- Fomentar la aplicación de nuevas tecnologías de la información a los servicios bibliotecarios y potenciar la formación tecnológica del personal que trabaja en las bibliotecas.
- Optimizar y racionalizar el desarrollo de las colecciones.
- Contribuir con otras iniciativas que surjan de cooperación interbibliotecaria
- Compilar bibliografías especializadas

BIBLIOGRAFIA

ANABISAI (1994). Estatutos de la Asociación Nacional de Directores de Bibliotecas, Redes y Unidades de Servicio de Información del sector Académico y de Investigación. Maracaibo.

Bunge, Ch. (1983). The personal touch: a brief overview of the Development of Reference Services in American libraries. En: Reference Service: a perspectiva. Ann Arbor: Pierian Press.

Campos, M. (2000) Centro de Documentación e Información del Servicio Autónomo de Sanidad Agropecuaria (CEDISASA): filosofía y elementos técnicos-normativos. Caracas.

Gunning, K. (1983) The impact of user education and computer service programs on reference services. En: Reference Service: a perspectiva. Ann Arbor: Pierian Press.

Jayaro, X. (2001). El proceso cooperativo de adquisición de publicaciones seriadas: una propuesta para estructurar un consorcio en unidades de información académicas y de investigación en Venezuela. Ponencia presentada en el I Simposio Virtual de Información: Cooperación entre Unidades de Información: Consorcios.

Arder, H. (2000). Alfabetización informacional en el entorno del servicio de referencia: preparándonos para el futuro. En Anales de Documentación, No. 3, pp. 209-216.

Sloan, B. (1997) Service perspectives for the digital library: remote reference services.