

**TITULO:** Competencia del bibliotecario en el servicio de referencia de biblioteca especializada.

**AUTOR:** SIBETTI, NORA ADRIANA

**RESUMEN:**

La misión de las bibliotecas especializadas es apoyar las actividades de sus usuarios, garantizándoles que la información que precisan pueda estar disponible para todos.

En las bibliotecas especializadas del sistema de información cooperativo en ciencias de la salud de la ciudad de La Plata, SICCS/ LP se observaron algunos factores que influyen a la hora de suministrar información a los usuarios que la demandan.

El estudio intento analizar el fenómeno, desde la competencia del bibliotecario, orientándose hacia un mayor compromiso con el sistema cooperativo de información. Para ello, se emplearon métodos cuali- cuantitativos permitiendo reunir datos muy significativos que serán expuestos para su discusión.

**PALABRAS CLAVE:** COMPETENCIA DEL BIBLIOTECARIO; SATISFACCION DEL USUARIO; SERVICIOS DE REFERENCIA; BIBLIOTECA ESPECIALIZADA.

**Director/a:** PROFESOR OSCAR FERNANDEZ

**Co Director/a:**

*Humadoc no ha realizado ninguna modificación de forma como tampoco de contenido de los documentos en esta colección publicados.*



*Documento recuperado del Repositorio Institucional Humadoc de la Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional de Mar del Plata  
<http://humadoc.mdp.edu.ar/repositorio>*

Dedicatória:

## INDICE

Resumen	4
Fundamentación del tema	4
Palabras claves	5
Introducción	5
Mapa conceptual	7
I La competencia	8
1.1 Competencia y sociedad	8
1.2 Competencia comunicativa	9
II La biblioteca especializada, perfil clásico y los actores en entornos cambiantes:	9
2.1 La información y los servicios	9
2.2 La información y las necesidades de los usuarios	12
2.2.1 La fuentes informativas: publicaciones periódicas	12
2.2.2 Interacción entre usuario-bibliotecario	13
2.2.3 Satisfacción y expectativa de la demanda	13
2.3 La información y el rol de la tecnología	17
2.3.1 La información en la Web	18
2.3.2 Tendencias en los servicios	19
2.3.3 Comunicación con el usuario a distancia	20
2.4 Los sistemas cooperativos y la información	21
2.5 Competencia del bibliotecario en el servicio de referencia	22
Formulación de problemas	24
Objetivos	24
Justificación	24
Hipótesis de trabajo	25
Tipo de estudio	25
Variables	25
Metodología de trabajo	26
Técnicas – Recolección de la información	26
Unidad de análisis	26
Análisis de datos – encuestas	28
Resultados	29
Conclusiones	40
Recomendaciones (propuesta o alguna consideración de aporte)	42
Anexo I : Casos concretos de consultas	42
Anexo II: Listado de Instituciones de la SICCS/LP	46
Anexo III : Modelo de encuestas	49

Glosario	52
Abreviaturas	54
Notas	54
Bibliografía	55

## RESUMEN

La misión de las bibliotecas especializadas es apoyar las actividades de sus usuarios, garantizándoles que la información que precisan pueda estar disponible para todos.

En las bibliotecas especializadas del sistema de información cooperativo en ciencias de la salud de la ciudad de La Plata, SICCS/ LP se observaron algunos factores que influyen a la hora de suministrar información a los usuarios que la demandan.

El estudio intento analizar el fenómeno, desde la competencia del bibliotecario, orientándose hacia un mayor compromiso con el sistema cooperativo de información. Para ello, se emplearon métodos cuali- cuantitativos permitiendo reunir datos muy significativos que serán expuestos para su discusión.

## FUNDAMENTACION

La biblioteca es considerada como un instrumento social de permanente apoyo a los requerimientos de los servicios de las sociedades. El fin útil que tiene debe estar al alcance de todos los individuos para que puedan investigar, estudiar, informarse, y trabajar en su ámbito.

El bibliotecario hoy, tiene un compromiso frente al usuario y esa actitud responsable es la característica principal ya que satisface a las personas que necesitan información.

Satisfacer, *del latín satis, bastante y facere, hacer*<sup>1</sup>, una necesidad al usuario que pregunta, es dar una solución a una duda, a una dificultad. Por consiguiente el que la recibe se siente conforme y el que la provee alcanza un objetivo.

---

<sup>1</sup> Pequeño Larousse ilustrado. Buenos Aires: Ediciones Larousse Argentina, 1995.

El estudio trata de reflexionar en este tema tan relevante para nuestra profesión, y que particularmente fue elegida por vocación de servicio.

**PALABRAS CLAVES: COMPETENCIA DEL BIBLIOTECARIO/ SATISFACCION DEL USUARIO/ SERVICIOS DE REFERENCIA/ BIBLIOTECA ESPECIALIZADA/**

## **INTRODUCCION**

“La tecnología cambia, pero la misión del bibliotecario perdura”.  
IFLA 2001

El servicio de referencia ha venido evolucionando paulatinamente desde fines del siglo XIX. Casi conjuntamente surge la biblioteca especializada (BE) en el primer decenio del siglo siguiente y con la misión de apoyar a la investigación.

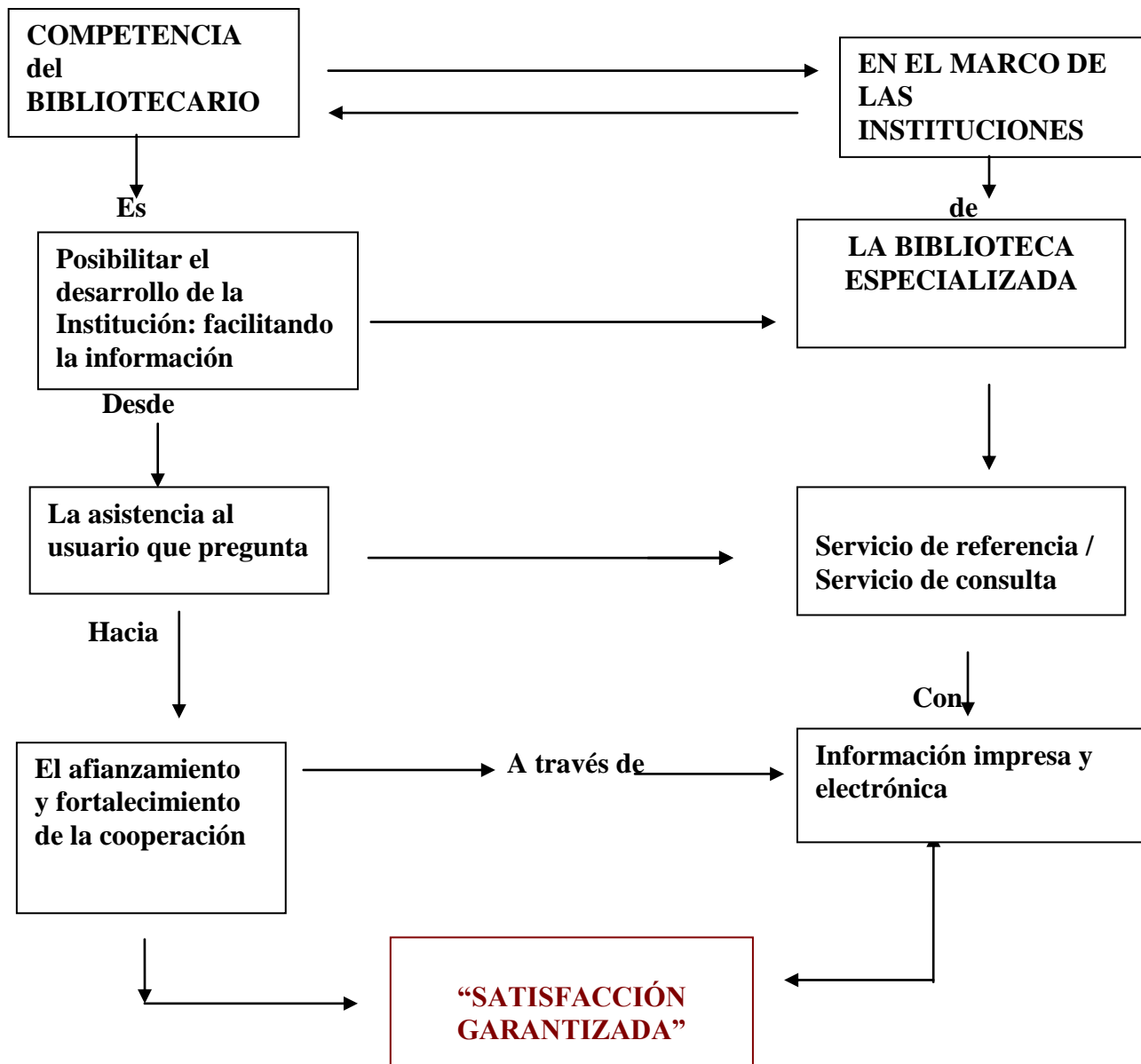
Hoy a principios del siglo XXI, esos servicios necesitan de una mirada profunda, ya que la experiencia nos dice que la evolución trae consigo desarrollo. Por ello, revisarlos nos permite pensar en la posibilidad de mejorar lo que se tiene.

En este estudio la idea de competencia implica la capacidad para atender los servicios de referencia con eficiencia. Pensando en la importancia en la toma de conciencia de las Organizaciones Publicas y Privadas, la investigación se sitúa en los servicios de referencia de la biblioteca especializada de la SICCS/LP ya que necesitan ser potencializadas y generar calidad en la atención en los mismos.

En el marco de las Instituciones se realiza un análisis desde la asistencia al usuario y de sus necesidades hasta los aspectos relativos del rol de la tecnología, las tendencias en estas bibliotecas especializadas y la función que cumple el bibliotecario en ellas.

El tema exige además una investigación de la situación actual en las bibliotecas que componen el sistema de información cooperativo en Ciencias de la Salud SICCS de la ciudad de La Plata, y mostrar los resultados obtenidos con estudios publicados anteriormente. Para ello, se relevaron datos en 9 bibliotecas del mencionado sistema y de 20 usuarios que usan el servicio en esas Unidades Informativas permitiéndonos comprender cuales son sus expectativas con respecto al servicio de referencia

**MAPA CONCEPTUAL:**





## I. LA COMPETENCIA

### I. 1. Competencia y sociedad

“Ninguna sociedad es estática, todas están sujetas a la dinámica de los cambios y en nuestra época, son cada día más acelerados y vertiginosos” Adolfo Pérez Esquivel\*

Las competencias básicas son fundamentales para vivir en sociedad y desenvolverse en cualquier ámbito laboral<sup>2</sup>.

Hoy se conoce una sociedad interactiva impulsada por las nuevas tecnologías, sin límites geográficos que es accesible para todos y que funciona a pleno. Lejos de esa realidad existe otra sociedad donde los actores son las Organizaciones, Universidades, e Instituciones Publicas y Privadas, que dan acceso a recursos con fondos limitados, y en donde el Estado es el proveedor que subsidia la información. Estas dos sociedades comparten y viven en el mismo mundo y sin embargo una tiene más posibilidades de desarrollo que la otra.

Los países latinoamericanos son considerados en la categoría de países en desarrollo, este aspecto se refleja en los diversos tipos de sus bibliotecas<sup>3</sup>. Las bibliotecas han servido a las sociedades a lo largo de la historia adquiriendo materiales informativos, conservándolos, organizándolos y ayudando a que los usuarios que las utilizan puedan encontrar lo que necesitan. Continuando con García, J.<sup>4</sup> señala que en las bibliotecas de los países de América coexiste una desigualdad y falta de posibilidades de desarrollo. Además el mismo autor cita las fuentes estadísticas de UNESCO<sup>5</sup> en donde Argentina cuenta con 93 bibliotecas especializadas, después de Brasil y México.

El bibliotecario persona que ha sido formada para tareas técnicas y específicas, frente a este fenómeno toma decisiones planificando los servicios e involucrándose en proyectos conjuntos y beneficiosos tanto para la Institución como para el usuario que debe atender. Esto implica una participación más activa en la comunidad en la que actúa y

---

\* Premio Nobel de la Paz. Conferencia pronunciada el 23 de agosto de 2004.

<sup>2</sup> Tobón, Sergio, Formación basada en competencias, p. 15

<sup>3</sup> García, Jesús, Las bibliotecas especializadas y su incidencia en el contexto económico y social de América Latina, p. 3

<sup>4</sup> García, Jesus, ibidem

<sup>5</sup> Anuario estadístico UNESCO 1989

una aptitud de cooperación permanente acompañada de la buena predisposición para el trabajo compartido.

Este Profesional de la Información, también cumple un rol social importante fundamentado en la comprensión de las necesidades de su comunidad a la que sirve y la que espera que la satisfagan con información actualizada y relevante.

### 1.2 Competencia comunicativa:

La competencia comunicativa se ha de entender como un conjunto de habilidades y conocimientos que permiten que los hablantes de una comunidad lingüística puedan entenderse<sup>6</sup>

Una definición amplia del término es la dada por Fishman<sup>7</sup> en donde se reconocen elementos psicológicos y pragmalingüísticos -sociales involucrados en la comunicación interpersonal. Es este autor quien nos dice que la competencia comunicativa es todo acto comunicativo entre dos o mas personas en cualquier situación de intercambio, regido por reglas de interacción social, las que define como:

- “quien habla a quien”: interlocutores;
- que lengua: variedad regional, de edad, sexo, o estrato social;
- donde: el escenario;
- cuándo: tiempo;
- acerca de que: tópico;
- con que intenciones: propósito
- y consecuencias: los resultados.

Katz,<sup>8</sup> también hace su aporte y nos remite a la teoría general de la comunicación en donde el comunicador sería quien origina la información, el mensaje, la información en sí, el método de transmisión la forma en que esta información está representada y el destinatario o sea el usuario.

En este marco nos dedicaremos al estudio de asistir al usuario frente a una necesidad de información.

## II. LA BIBLIOTECA ESPECIALIZADA: SU PERFIL CLÁSICO Y LOS ACTORES, EN ENTORNOS CAMBIANTES:

---

<sup>6</sup> Hymes, D., 1971, s/p

<sup>7</sup> Fishman, 1970,

<sup>8</sup> Katz., 1992, p. 17

## 2.1 La información y los servicios

No se adquiere información por el placer de acumularla, sino para servirse de ella, inmediatamente o más tarde, o para que sea de utilidad a alguna persona<sup>9</sup>.

La información, considerada globalmente como un elemento de poder económico, es todo lo que ha producido o produce el individuo para luego plasmarlo en un soporte material. La persona que se informa adquiere nuevos conocimientos, lo que le permitirá aplicar y fijar los que ya se posee sobre un determinado tema.

Si para el usuario es tan indispensable obtenerla, para el bibliotecario que la debe proveer es más que vital distribuirla eficientemente. En las bibliotecas especializadas, aquellas cuyos usuarios y colección se refieren a un campo específico del conocimiento, la información se ha convertido en una necesidad imperiosa para aquel que desea comunicarse, trabajar, estudiar, e investigar.

Vellosillo González (1997)<sup>10</sup>, nos menciona cual es la tipología de los fondos en este tipo de bibliotecas: la información publicada, información generada internamente por la Institución y la información disponible a través de fuentes externas a la Institución. Esta última incluye a las bases de datos y a los catálogos de otras Instituciones. Tanto las bases de datos como los catálogos, hoy son las herramientas informativas elementales y de consulta permanente que más se reclama en los servicios de la biblioteca especializada.

“Servirle es un placer y asesorarle a satisfacer sus necesidades de información, es profesionalmente nuestra misión!”<sup>11</sup>

El diccionario académico<sup>12</sup> define al bibliotecario como aquella persona que tiene a su cargo el cuidado de una biblioteca. El perfil clásico en la antigüedad, lo situaba entre los hombres más sabios y eruditos de ese tiempo. Sin embargo, la biblioteca se parecía a un depósito de libros estáticos.

---

<sup>9</sup> Grolier, 1980,

<sup>10</sup> Vellosillo González, Las bibliotecas especializadas, p. 383

<sup>11</sup> Muela Zapopan, Los servicios de referencia de las bibliotecas UACJ, una panacea para sus males de información, p. 12

<sup>12</sup> Diccionario de Bibliotecología, 1963, p 49-50

Algunos siglos mas tarde y con la necesidad de organizar los servicios en las bibliotecas, la misión del bibliotecario comienza a manifestarse un cambio, convirtiéndose de un papel pasivo a un rol mucha mas protagónico.

Con la necesidad de ayudar a las personas a encontrar lo que fueron a buscar a la biblioteca, nacen los servicios de referencia\*\* a fines del siglo XIX, y casi simultáneamente con la biblioteca especializada\*\*\*. Se denomina servicio de referencia a la asistencia a los individuos en su uso de la colección de la biblioteca y de la diversidad de fuentes de información disponibles<sup>13</sup>

Hoy los servicios están destinados a satisfacer las necesidades del público, de alguna entidad oficial o privada. Los servicios que se prestan en las BE son variados. Algunos son comunes entre las bibliotecas, pero otros adquieren en las especializadas un carisma distinto<sup>14</sup>

El término referencia señalado por Buonocore<sup>15</sup> es una expresión acuñada del inglés “reference work” que significa prestación de servicios de información y de asistencia al usuario.

Martínez, Ana M. <sup>16</sup> nos dice que las bibliotecas especializadas argentinas BEA, han sido pioneras en la prestación de servicios tales como la búsqueda bibliográfica en base de datos remotos, los OPACS, la cooperación en el desarrollo de bibliografía especializada en línea y la elaboración de catálogos colectivos.

Talavera Ibarra <sup>17</sup> señala la problemática existente en el Perú con relación a que la mayoría de las bibliotecas o centros de información no tienen un servicio de referencia establecido. Esa realidad nos hace reflexionar en el sentido que si en nuestra región contamos con infraestructura, en la mayoría de los casos, edilicia, y con bibliotecarios formados en Altas Casas de Estudios preparados para atender estos servicios, porque entonces se habla poco de ellos.

---

\*\* Samuel Green (1876) considerado el “Padre de la Referencia”

\*\*\* En el primer decenio del siglo XX, los norteamericanos dieron el primer paso para reconocer la existencia de las bibliotecas especializadas y crearon la Asociación de Bibliotecas Especiales SLA.

<sup>13</sup> King, Toward a philosophy for reference service,

<sup>14</sup> Vellosillo González, op. cit

<sup>15</sup> Diccionario de bibliotecología, op. Cit, p. 367

<sup>16</sup> Martínez, A. M., Bibliotecas especializadas, p. 41

<sup>17</sup> Talavera Ibarra, El bibliotecólogo electrónico, p.11

## 2.2 La información y las necesidades de los usuarios

La concepción más clásica de la información consiste en la distribución<sup>18</sup> La primera función del bibliotecario con relación a la información es la detección y recogida, luego la de ordenación, y por último transferirla al que la necesita. Este modelo aun vigente, asegura un diálogo muy dinámico entre el bibliotecario y el usuario, permitiéndole a aquel comprender las necesidades que tiene el demandante.

La relación personalizada entre ellos es más que significativa en el servicio de referencia ya que se pueden evaluar directamente si las necesidades han sido resueltas de manera satisfactoria. Un usuario es aquel individuo que utiliza un servicio, que consume información, da información e interactúa con los demás componentes del sistema. La demanda tiene diversas necesidades y se acerca personalmente o a través de algún medio electrónico hasta la biblioteca en busca de información, lo hace de manera muy esporádica y con un objetivo específico. “Si bien no está todos los días en la biblioteca, no duda en volver a solicitar nuestros servicios cada vez que necesita ayuda<sup>19</sup>”.

El servicio de referencia de la BE es el medio más propicio para satisfacer los interrogantes de los usuarios. Los tipos de necesidades de ellos se pueden presentar con datos concretos, orientados a un tema específico, o sobre algún autor en especial. El usuario percibe que su necesidad informativa será resuelta allí. Por otro lado el bibliotecario debe conocer cual es el perfil de la demanda, para poder cotejar y definir a partir de allí la estrategia de búsqueda, agotando todas las instancias posibles para poder responder. Esa aptitud hace que el bibliotecario responsable del servicio, interactúe entre la gran masa de información y los sistemas con los que colabora.

### 2.2.1 Las fuentes informativas: publicaciones periódicas

Las publicaciones periódicas son las que conforman principalmente la colección hemerográfica en las bibliotecas especializadas. Estas “publicaciones impresas o electrónicas, son editadas en partes sucesivas, tienen una designación numérica y con una continuidad indefinida”. El contenido en ellas se relaciona con el campo de interés

---

<sup>18</sup>Brunella Sebastián, Guiseppe Salvatori. Profesionales de la Información, p. 2

<sup>19</sup> Latorre Zacarés, I., la atención a usuarios y usuarias en biblioteca especializada, p. 2

• ISDS, Internacional Serials Data System

de los usuarios de este tipo de bibliotecas. En estas revistas el usuario encuentra artículos originales ya que se registra permanentemente los resultados de la investigación. Hoy estas revistas ocupan un lugar importante en la comunicación., ya que están mas al alcance de los usuarios desde su aparición en la versión electrónica. La principal ventaja es la rapidez en la divulgación. A pesar de presentar algunas desventajas estas revistas cubren en gran parte las necesidades de nuestros usuarios.

### 2.2.2 Interacción entre usuario-bibliotecario

El usuario de la información es considerado como un elemento integral del sistema, y no como un objeto de estudio ajeno al proceso de planeamiento, operación y diseño...<sup>20</sup>

El usuario interactúa con los demás componentes del sistema como un elemento activo. El contacto directo y diario con ellos, nos permite un mayor acierto a la hora de sortear vacíos informativos o ruidos documentales y por lo tanto debe ser incluido en el diseño de los servicios para que puedan tener acceso a los acervos documentales de cada biblioteca que forma parte de subsistemas cooperativos.

Orientar el servicio hacia la satisfacción plena del usuario nos hace reflexionar nuestra condición tradicional entre el usuario- bibliotecario- usuario. Así es como con la recepción de una consulta personal o virtual, inicia un proceso en el Servicio de Referencia que puede surgir en forma de pregunta, proceso que asimila el bibliotecario y que culmina con una respuesta favorable.

### 2.2.3 Satisfacción y expectativas del usuario:

La experiencia en la atención en los servicios bibliotecarios nos dice que debemos conocer a nuestra demanda, conocer sus gustos y preferencias informativas. Desde el aspecto emotivo, podríamos preguntarnos:

- 1) ¿Qué lo lleva al usuario a realizar una consulta de información?

“Hablar de motivación es hacer referencia a todos aquellos factores que “mueven” a las personas a comportarse de determinada manera, ha hacer una u otra cosa y que afecta de

---

<sup>20</sup> Bellofatto; Carsen; Lombardo. Encuesta de satisfacción de usuarios de bibliotecas universitarias, p. 3.

manera sustantiva la calidad, intensidad y por sobre todo la persistencia de una conducta. Sin un mínimo conocimiento de la motivación de un comportamiento, es imposible comprenderlo” esto es lo que piensa una **Usuario: Margarita\_Perez\_Amador\*** Coincidiendo con la usuaria, la persona que consulta al Servicio de Referencia, lo mueve una necesidad informativa que puede ser causada por alguna situación en especial y de orden:

- cognitiva: deseo de aprender, de actualizarse
- decisiva: buscar información específica para tomar una decisión particular, la que puede ser para estudio, resolver un problema o ampliar los conocimientos
- de apoyo Institucional: acción para el desarrollo de la Institución en donde presta servicios.

2) ¿Cual es el formato de consulta más común de nuestra demanda?

Las necesidades de información de la demanda se presentan, por lo general en forma de pregunta. Una pregunta es una expresión de alguna necesidad.

3) ¿Cómo son las preguntas que formula el usuario por lo general?

En realidad no existe una forma común de preguntar o de expresión por parte del usuario, cada usuario es único. Grogan, Denis<sup>21</sup>, realiza una clasificación genérica para las consultas, y las divide en forma de preguntas: (ver casos concretos de solicitudes y respuestas ya resueltas a través del correo electrónico de la Unidad Informativa N° 23 de la SICCS/ LP en el ANEXO I ) :

- generales o direccionales: son las que orientan al usuario y que por lo general son resueltas en pocos segundos, como por ejemplo: ¿tienen diccionarios especializados de Medicina? En el ámbito virtual estas preguntas se denominan FAQ
- factuales o también llamadas de referencia rápida: incluye aquellas que no requieren más que la consulta a una fuente de referencia, como por ejemplo: cual es la ultima edición del Handbook de Química y Física que han recibido?

---

\* Usuaría: Margarita Perez Amador: [es.wikipedia.org/wiki/Usuario:Margarita\\_Perez\\_Amador](https://es.wikipedia.org/wiki/Usuario:Margarita_Perez_Amador) - 54k

<sup>21</sup> Grogan, D. , 1979, p 37

- De información bibliográfica o también denominadas instruccionales: tradicionalmente las consultas de información bibliográfica requieren la utilización de fuentes internas, externas, e internacionales, y disponer de mayor tiempo para responderlas. En el mundo virtual, el demandante necesita ser guiado para garantizar la recuperación de la información. Un ejemplo clásico de presentar los resultados son en forma de: artículos, bibliografías, abstracts. Un Ejemplo virtual: ¿Cómo puedo acceder a la Base de Datos Lilacs de la biblioteca virtual de salud?
- De investigación: son las que requieren de más de una fuente de referencia. La entrevista que se le realiza al usuario debe contener la mayor cantidad de datos posibles para poder seleccionar que fuentes se utilizaran. Ejemplo: Necesito todo lo que me puedan enviar sobre el tema Rabia Humana pues me encuentro en la primera etapa de una investigación?

#### 4) ¿Cuál es la expectativa que tiene el usuario? :

En todo comportamiento existe un impulso, un deseo, una necesidad, una tendencia, expresiones que sirven para indicar los motivos del mismo. El comportamiento humano está orientado hacia objetivos, en donde existe una finalidad. El comportamiento no es casual ni aleatorio, siempre está dirigido u orientado hacia algo. Si las suposiciones anteriores son correctas, el comportamiento no es espontáneo ni está exento de finalidad: siempre habrá en el un objetivo implícito o explícito que será el que mueva a la persona en un sentido u otro.

Así como se describe al comportamiento humano, en las relaciones usuario-bibliotecario, tienen gran influencia los tipos de supervisión, la comunicación franca y fluida, donde se tienen en cuenta muy especialmente los aspectos laborales y también los personales.

El que requiere información de este servicio, lo “espera todo”. Sin embargo en la experiencia cotidiana, suelen darse situaciones de malas interpretaciones que afectan a los usuarios de tal forma que lo inhibe a continuar con su deseo de ser entrevistado por el bibliotecario. En el siguiente ejemplo de entrevista, se puede observar a un usuario que no responde sea por timidez, u otra causa y por lo tanto el contenido de la entrevista



aportara menos datos para la búsqueda de la necesidad informativa: inicios de preguntas del bibliotecario al usuario con el “porque” prefiere tal autor, idioma u otro. Por ello Bopp<sup>22</sup>, nos recomienda las preguntas abiertas ya que revelan más posibilidades de análisis. Estas preguntas por lo general comienzan con: que, donde, y cómo.

¿Como identificar una necesidad?

El bibliotecólogo debe tener conocimiento de la persona que pregunta; identificar cual es realmente la pregunta; comprender el vocabulario en que se formula y saber si la información que ha proporcionado es suficiente, adecuada, exacta y útil<sup>23</sup>.

Una entrevista de consulta, puede ser definida como una conversación entre un individuo necesitado de información y el responsable del servicio de referencia.

Hauptman, R.<sup>24</sup> señala que la importancia de la entrevista de referencia es un mito. También Michel y Sutter consideran que en nuestro sector profesional existe una percepción demasiado intuitiva y mítica de las necesidades de los usuarios<sup>25</sup>

Sin embargo en la práctica diaria, aun hoy y en bibliotecas con escasos recursos económicos, la entrevista personal sigue siendo una técnica efectiva para clarificar una consulta de investigación. Este medio le facilita al referencista la tarea para recuperar posteriormente lo más relevante y apropiado que reclama la demanda.

El modelo clásico de una entrevista basada en la presencia del usuario se caracteriza por el elemento visual. En cambio la entrevista a distancia, se asienta sobre una plataforma tecnológica virtual. La capacidad del bibliotecario sobre ese esquema no tradicional lo pone frente a un nuevo desafío, el cual puede superarlo si aplica sus conocimientos previos y el deseo de nuevas habilidades.

La entrevista puede aplicarse tanto de manera presencial como virtual y nos sirve para que durante la interrogación al usuario se puedan despejar todas las dudas, delimitando el tema por:

- por su cobertura idiomática, cronológica, y geográfica
- selección del soporte
- identificación del nivel de investigación

---

<sup>22</sup> Bopp, R. , op. Cit., p.42.

<sup>23</sup> Barberena Blázquez, E., El bibliotecólogo como puente en el desarrollo de colecciones en la biblioteca especializada, p. 8

<sup>24</sup> Hauptman, R. , 1987, p 47

<sup>25</sup> Citado por Elisa García Morales Huidobro,

En el transcurso de la entrevista se tiende a valorar el tipo de expectativa, tema de estudio y aplicación final, con el fin de orientar al usuario al medio de información más adecuado a sus necesidades...<sup>26</sup>

Evaluación y análisis de la necesidad es el próximo paso a seguir luego de una entrevista para una pregunta de investigación. La evaluación consiste en el análisis de la pregunta del usuario más el aporte de la entrevista. La estrategia a utilizar por parte del bibliotecario es lo que producirá la información deseada por el usuario. Esta se origina en el conocimiento aplicado durante la búsqueda y recuperación de la información.

### 2.3 La información y el rol de la tecnología:

“En el transcurso de la historia de la humanidad, la ciencia y la tecnología han facilitado al hombre los medios que le han permitido organizar, perfeccionar y simplificar sus distintas actividades, pasando de medios manuales, mecánicos a los automáticos”  
Alberto Castro Thompson<sup>27</sup>

El concepto de información basado en el auxilio de la tecnología, agrega una nueva función estratégica que no solo le permite comprender al bibliotecario las necesidades comunes de sus usuarios, sino también aquellas necesidades tecnológicas. Ellas son las que simplifican las tareas en el servicio de referencia de la biblioteca especializada haciéndolas más dinámicas para satisfacerlos.

La tecnología promotora de recursos y servicio, “es el conjunto de conocimientos científicos, técnicos y artesanales que permiten producir un bien de capital, de consumo y/o un servicio<sup>28</sup>”

Si bien la ciencia es conocimiento, no es tecnología, ya que se caracteriza específicamente por el método para obtener el conocimiento. La tecnología, en cambio no se caracteriza por el método, pero puede ser obtenida por diversas formas ya que es un bien con valor de intercambio. Algunas formas de obtención de la tecnología pueden ser la producción propia, la compra, el canje.

---

<sup>26</sup> Brunella Sebastián, Giuseppe Salvatori, op.cit, p.3

<sup>27</sup> Alberto Castro Thompson,

<sup>28</sup> Sabato, Jorge, Argentina tecnológica, p. 35

Iturrioz Silvera <sup>29</sup> nos dice que la tecnología como elemento integrador logro atravesar y transformar todas las áreas del acervo y de la gestión del servicio en la biblioteca. Hoy se puede decir que esa transformación ha sido tal que ha trascendido los límites geográficos, promoviendo recursos y servicios que se ponen a disposición de los individuos. El bibliotecario frente a esa tecnología nueva siente la necesidad de especializarse permanentemente para adquirir nuevos conocimientos en materia informativa, y/o actualizar los que ya posee, aprender como utilizarlas y fundamentalmente “para que” y “porque” usarlas.

Esa transformación que refiere Silvera Iturrioz, influye en gran medida en la búsqueda de la información. Aun hoy existe en algunas bibliotecas de nuestro país, dos formas de obtener recursos informativos para los usuarios que la solicitan al servicio:

- Búsqueda de manera manual
- Búsqueda de manera automática

No caben dudas que la segunda forma de obtener información nos simplifica muchísimo las tareas en la biblioteca especializada. La búsqueda de información de manera electrónica nos permite, además, consultar y navegar por diferentes campos del autor, título, fechas, y otras áreas en un tiempo menor al que utilizamos cuando lo hacemos manualmente.

### 2.3.1 La información en la Web:

“En Internet los usuarios pueden enviar y recibir correo electrónico, consultar fuentes de información y en algunos casos pasar la información encontrada a su computadora”

Martha Williams\*

Internet, cuyo origen se remonta a finales de los sesenta y principio de los setenta, surge como una necesidad de encontrar un sistema de comunicación más efectivo que los medios utilizados hasta ese momento en los Estados Unidos de América.

Con un gran éxito alcanzado a nivel global, la Internet es incorporada en los servicios de las bibliotecas y Centros de Información.

Herring,\*\* escribió un artículo en el que enumera las diez razones por las que la Internet no puede sustituir a las bibliotecas convencionales. En el documento considera que el

---

<sup>29</sup> Silvera Iturrioz, Claudia. Los bibliotecarios en la sociedad de la información, p. 2

\* Citada por Teresa Myscich: Williams, M. The Internet: implications for the information industry and database providers, 1994

motivo de tal afirmación, se origina en los altos costos, en el desorden, la poca fiabilidad y las constantes omisiones. Sin embargo y aprovechando esta herramienta aceptada en la escala mundial, ha permitido a las bibliotecas generar nuevos productos y servicios, simplificando las tareas bibliotecarias por su estructura tan dinámica.

Un estudio realizado por Babini, Vergara Rossi y Archuvy nos detalla como a partir del surgimiento de la Web pudieron llegar con los servicios de la biblioteca tradicional del Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales, Clacso, a toda la región. Ocho años después de la implementación del servicio virtual, los resultados destacan que: el aumento en las consultas de los usuarios superaron las cifras con relación al servicio tradicional; que se puede llegar a un mayor número de usuarios potenciales; y que no existe un horario fijo de atención por lo que el usuario puede ingresar cuando necesite realizar una búsqueda.

### 2.3.2 Tendencias en los servicios bibliotecarios:

Herrero Solana<sup>30</sup> señala que la introducción de la computadora ha ido modificando paulatinamente el esquema de la biblioteca clásica o tradicional, llegando incluso a cambiar su propia denominación. Las cuatro fases de bibliotecas que presenta este autor, se originan a partir de la estructura de la biblioteca típica y con las características que ya conocemos pero que es necesario tenerlas presentes:

- Grupos de usuarios presentes
- Material impreso
- Procedimientos manuales llevados a cabo por el bibliotecario

Añade además Solana, que el modelo de biblioteca típica es el que se encuentra vigente en la mayoría de las Instituciones de América Latina y no debe ser rechazado por antiguo o superado. En esta realidad nos situamos hoy en algunas bibliotecas de nuestro país, que si bien se debe tener en cuenta la base estructural, deberíamos pensar en nuevos diseños estructurales para mejorar la calidad en los servicios de referencia en el futuro. A nuestro entender la biblioteca híbrida es un término que mas repercusión ha tenido en los últimos tiempos. En este sentido, la biblioteca híbrida es aquella que comprende servicios de información que se nutren de diversas herramientas y elementos

---

\*\* Herring, Mark Y., Decano de Servicios bibliotecarios en la Universidad de Winthrop en el estado de Carolina del Sur. Documento enviado por correo electrónico desde la lista de ABGRA el 7/1/2007

<sup>30</sup> Herrero Solana, 1998, p. 15

tradicionales e incorporan nuevas tecnologías para cumplir con sus objetivos<sup>31</sup> Este tipo de bibliotecas puede estar representada por soportes de información impresa y catálogos en fichas e incorporar nuevos formatos, publicaciones electrónicas, y otras tecnologías modernas.

### 2.3.3 Comunicación con el usuario a distancia:

“El conocimiento humano tanto científico como práctico, está contenido en medios informáticos además de los tradicionales, y puede transmitirse a cualquier punto y en cualquier dirección utilizando redes de comunicación, en especial Internet...”<sup>32</sup>

Las tecnologías están revolucionando la forma de relacionarnos con nuestros usuarios.

El usuario reclama permanentemente, bibliotecarios formados y capaces de resolver sus cuestiones en materia informativa, y en el menor tiempo posible. También se beneficia en cuanto que no es necesaria su “presencia”<sup>\*</sup> ya que este puede solicitar información al servicio de la biblioteca desde otro lugar.

Hoy se puede iniciar una conversación de manera interactiva o sincrónicamente, y también en forma diferida o asincrónicamente. Para la primera forma los soportes más comunes son: el teléfono, el Chat. En el Chat, se requiere que ambos interlocutores se encuentren conectados a la red en un tiempo real o al mismo tiempo para iniciar el diálogo. En el Chat, el proceso se inicia con el individuo que le hace saber al otro que desea entablar una conversación, el que recibe el mensaje lo acepta o no, y si en ese momento puede atenderlo envía una opción para que la pantalla se divida en dos ventanas y a partir de ese momento se inicia un intercambio comunicativo y se diferencia del teléfono por ser de manera escrita.

El correo electrónico o e-mail<sup>\*</sup> es uno de los medios de comunicación de mayor difusión y utilización en la sociedad actual. La interacción que se produce es de manera diferida o asincrónicamente. El remitente se vale de un programa de edición de texto que permite redactar el mensaje y una vez construido se envía al destinatario. Esta última modalidad también ofrece la posibilidad de garantizar que el mensaje llegue a destino mediante el acuse del recibo. Pero si se compara con el teléfono y el Chat no cabe dudas que estos dos son más efectivos y rápidos en la manera de interactuar

---

<sup>31</sup> Silvera Iturrioz, C., op. cit

<sup>32</sup> López Yepes, 1997, p.19

\* “presencia” : física y/o cara a cara

\* e-mail: forma abreviada de correo electrónico

diferidamente. Las recomendaciones dadas por IFLA<sup>33</sup> nos dice que los servicios de referencia digital deberían cumplir las mismas normas que los servicios de referencia tradicional. Se rescata para este estudio las recomendaciones referentes al contenido de una respuesta y de cómo debería componerse:

- introducción o encabezamiento: incluye el saludo, expresión de agradecimiento por utilizar el servicio y mención del asunto de la pregunta
- cuerpo: se deben mencionar las fuentes y descripción del material que se envía, explicación de estrategia de búsqueda, y recomendación del recurso
- firma: puede contener el nombre o inicial del responsable, y todos los datos de la biblioteca incluido el contacto electrónico

#### 2.4 Los sistemas cooperativos y la información:

“Parece ser que ya en el mundo antiguo, las famosas bibliotecas de Pérgamo y Alejandría compitieron pero también colaboraron”<sup>34</sup>

Gómez Hernández<sup>35</sup> define a la cooperación como la combinación de esfuerzos hacia un fin del que todos los participantes esperan un beneficio real o imaginario. La cooperación existe de los finales del siglo XIX<sup>36</sup> y surgen ante el crecimiento del volumen de la información y la demanda, la simplificación de los intercambios internacionales y ante los recortes de recursos informativos. Merlo Vega<sup>37</sup> destaca los beneficios de esta actividad y nos dice que la cooperación además de compartir recursos, incluye: reducir costos, trabajar en equipo interdisciplinarios, crear fuentes de recursos, desarrollar alianzas estratégicas para cumplir el compromiso con los usuarios de su comunidad.

También Magan Wals<sup>38</sup> nos dice que la idea de cooperación, parte de la constatación de que ningún Centro puede, por sí sólo, satisfacer las necesidades de sus usuarios. Se coincide con el autor que ante la gran demanda de información, las bibliotecas deban asociarse ya sea de manera formal o informal, persiguiendo objetivos comunes desde el

---

<sup>33</sup> IFLA. Recomendaciones para el servicio de referencia digital,

<sup>34</sup> Giordano, T., Consorcios bibliotecarios : compartir criterios y objetivos, p. 164

<sup>35</sup> Gómez Hernández, J. A.,

<sup>36</sup> Termens Graells, M., Los consorcios, una nueva etapa de la cooperación bibliotecaria, p. 166

<sup>37</sup> Merlo Vega, J.A., La cooperación en las bibliotecas universitarias: fundamentos y redes cooperativas, p. 42

<sup>38</sup> Magan Wals, 1996, p. 278

trabajo en conjunto como la elaboración de catálogos colectivos, prestamos interbibliotecarios, hasta compartir recursos y con el fin de evitar las duplicaciones.

Volviendo a Merlo Vega<sup>39</sup> refiere sobre las posibilidades de cooperación desde la Internet y a la cual califica de innovadora a las actividades que se pueden realizar a través de ella: como las comunicaciones por el correo electrónico, listas de redes especializadas, servicios de noticias, acceso a catálogos colectivos, suministro de documentos, apoyo técnico, nuevos servicios, formación profesional, investigación. Hoy la realidad nos muestra una gran crisis económica, con el escaso financiamiento de recursos informativos, que ha llegado a instalarse en varias bibliotecas locales y regionales de nuestro país, agravando aun más la situación que en épocas donde la tecnología no era tan indispensable. Con grandes inconvenientes, las bibliotecas deben prestar sus servicios a una demanda que reclama información específica. Los bibliotecarios ante esta situación tratan de que sus objetivos puedan ser resueltos con proyectos conjuntos. La experiencia nos dice que la oportunidad que nos ofrece la cooperación y el aporte de la tecnología, afianza nuestras metas y crecimiento, por lo tanto debemos trabajar conjuntamente para alcanzar esos objetivos.

#### 2.5 La competencia del bibliotecario en el servicio de referencia:

“El bibliotecario debe ser un facilitador de información, independientemente del formato en que esta se encuentre<sup>40</sup>. Si podemos llegar a comprender lo que necesitan nuestros usuarios, y suministrarles lo que fueron a buscar, “habremos logrado establecer los referenciales básicos de nuestra actividad<sup>41</sup>

Tradicionalmente nuestra misión se basaba en la función de informar, con la asistencia personalizada del bibliotecario. Herrero Solana considera que los bibliotecarios hemos sido tradicionalmente proveedores del acceso bibliográfico a materiales impresos, ahora, la información está disponible de forma electrónica.

Hasta mediados del siglo XX, el bibliotecario centraba la atención en el almacenaje y conservación de la colección, asistiendo al usuario en la localización de información. En la década del 90 y con el uso masivo de la tecnología, se convierte en el guía especializado de los usuarios.

---

<sup>39</sup> Merlo Vega, J.A., op. Cit., p. 55

<sup>40</sup> Herrero Solana, op cit. , p. 71

<sup>41</sup> García Morales Huidobro, Gestion de calidad, análisis de necesidades de usuarios...., p. 3

El modelo de Bopp, R.<sup>42</sup>, nos expone las tres funciones principales del bibliotecario en el servicio de consulta, la de informar, instruir, y orientar al usuario. La función de informar, parece ser la que mas requiere de nuestra intervención. Ya que si tenemos en cuenta que la información está disponible con más facilidad que antes, la tarea nuestra además de asistir al usuario a través de la consulta, será también la de seleccionar responsablemente los recursos informativos. La función de instruir o formar a nuestros usuarios en el manejo de las nuevas tecnologías también es nuestra responsabilidad, para poder lograr un usuario “autosuficiente” y que puedan recuperar la información que desea. La última función es la de guiar entre las fuentes informativas no tradicionales, aportándole la información mas propicia de los sitios mas seguros, confiables, y actuales y aquellos que han sido evaluados previamente por nosotros.

Los profesionales de la información deben ser flexibles y adaptar la formación tradicional para incorporar las exigencias de los avances tecnológicos<sup>43</sup>

Al respecto de la preparación necesaria para atender las nuevas exigencias por parte de los usuarios, Brunella Sebastiani<sup>44</sup> considera que es necesario tener en cuenta cinco niveles de conocimiento, los que incluye: el conocimiento de los canales de recogida de la información mas apropiados, la capacidad para valorar las fuentes de información con espíritu crítico, la capacidad de interpretar y sintetizar los datos, la creación de nuevos productos informativos, el conocimiento de las tecnologías de comunicación.

“Una larga experiencia nos ha enseñado que el trabajo con información demanda una educación especial de gran calidad, talento intelectual, dedicación profesional... y los bibliotecarios con formación y experiencia continúan siendo los mas indicados para la búsqueda, transmisión y gestión. Para lograr esto los bibliotecarios debemos luchar... con vigor y resolución...” Veaner, Allen<sup>45</sup>

Esa experiencia nos recuerda que nuestros estudios conllevan a reflexionar lo que aprendimos durante nuestra formación en un escenario tradicional a otro de avance permanente con más o menos posibilidades de uso, dependiendo de los recursos con que contamos, y en donde se requiere el dominio de la tecnología a la cual hay que aceptarlas para poder trabajar en el sistema, y mirar hacia el futuro sin romper las bases tradicionales pues:

---

<sup>42</sup> Bopp, R., 2000, p. 5-14

<sup>43</sup> Biddiscombe, Sharp., citado por Ashcroft; Watts, Aptitudes en Tecnologías de la Información y las telecomunicaciones..., p.2

<sup>44</sup> Brunella Sebastiani, Giuseppe Salvatori, op. Cit., p.3

<sup>45</sup> Citado por Herrero Solana, V. F., Hiperdocumentos referenciales, p. 72



“si fallamos el bibliotecario del futuro será un simple operador de computadoras”

MODALIDAD DE TRABAJO:

FORMULACIÓN DE PROBLEMAS:

- 1) cuan de eficientes son los Servicios de Referencia en las BE de la SICCS/LP?
- 2) Es competencia del bibliotecario responsable del servicio en estas UI comprender las necesidades particulares de la demanda?
- 3) Se revaloriza el papel estratégico de la información en los SR de la BE?
- 4) Es competencia dominar las tecnologías modernas para alcanzar una mayor satisfacción en los usuarios que usan los servicios de referencia?
- 5) Esta dispuesto el bibliotecario a comprometerse y a afianzar mas su participación con las UI que integran el sistema cooperativo y mejorar la visibilidad de las BE en la ciudad de La Plata?
- 6) Evalúan la posibilidad de pensar en un cambio significativo?
- 7) Que expectativas traen los usuarios que utilizan el servicio de las BE ?

OBJETIVOS GENERALES:

- Investigar la competencia del bibliotecario referencista en los procesos de cambios
- Determinar el efecto de los cambios en las respuestas a las demandas

OBJETIVOS PARTICULARES:

- Realizar un relevamiento de datos en 20 BE de la SICCS/ LP
- Analizar el grado de satisfacción de los usuarios que usan el servicio de referencia de la BE a través de las expectativas que tienen

JUSTIFICACIÓN

Si bien existen múltiples publicaciones sobre la competencia del bibliotecario en los SR, y en sociedades con más posibilidades de acceso con herramientas tecnologías

modernas, no se encontraron referencias para aquellas bibliotecas que reciben escaso apoyo financiero para acceder a información actualizada y disponible para todos los individuos que componemos el sistema.

## HIPÓTESIS DE TRABAJO

Hi 1: el bibliotecario eficiente puede disponer la información que le solicita la demanda ya que comparte sus recursos informativos con las UI que integran la SICCS/LP

Hi alternativa: el fortalecimiento del SICCS/lp es una oportunidad muy significativa para visualizar al mismo y mejorar la eficacia en el Servicio de Referencia de cada UI.

## TIPO DE ESTUDIO

La investigación se propone instalar el tema de la satisfacción de los usuarios a partir de una pregunta: cuan eficientes son los servicios de referencia de la biblioteca especializada del sistema cooperativo de información en Ciencias de la Salud en la ciudad de La Plata. Es de carácter exploratorio, procurando estudiar el fenómeno a través de la competencia del bibliotecario que es el que garantiza la satisfacción de la demanda informativa.

## VARIABLES:

Definición del término:

Eficiencia: capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles. Aplicable preferiblemente, salvo contadas excepciones, a personas y de allí el término eficiente<sup>46</sup>.

Eficacia: capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, sin que priven para ello, los recursos o los medios empleados. Esta es una acepción que obedece a la usanza.<sup>47</sup>

---

<sup>46</sup> Biblioteca Complutense. La biblioteca informa al bibliotecario, boletín de España.

<sup>47</sup> Biblioteca Complutense. Ibidem

VARIABLE INDEPENDIENTE: El modelo de esta variable fue adaptado de acuerdo a este estudio <sup>48</sup> :

Encuesta a los usuarios de una Unidad Informativa de la SICCS/LP, están libres de ser modificados, por ello se define como variable independiente ya que los datos pueden variar en otras unidades.

INDICADORES DE ACTIVIDAD: modelo adaptado a este estudio<sup>49</sup>

Indicador de las actividades de las Unidades Informativas: Cantidad de consultas que se reciben por: día, semana, mes y año.

Indicador de calidad: (no están dadas en % ni en números, pues las bibliotecas no realizan seguimiento) Satisfacción de los usuarios: estado del demandante cuando obtiene la respuesta a su consulta

## METODOLOGÍA DE TRABAJO

### TÉCNICAS – RECOLECCIÓN DE DATOS:

Fuentes de datos a emplear:

Primarios: responsables de bibliotecas especializadas, y usuarios de bibliotecas especializadas.

Secundarias: bibliografías especializadas, revistas, libros específicos, información de Internet

UNIDAD DE ANÁLISIS: Sistema de Información Cooperativo en Ciencias de la Salud. La Plata SICCS/ LP.

Origen de la SICCS /LP:

El sistema de Información Cooperativo en Ciencias de la Salud del área La Plata es un subsistema de la Red Nacional de Información, RENICS. Las actividades se iniciaron en el año 1983, y la coordinación estaba a cargo del Centro de Documentación, de la Representación de la Oficina Panamericana en Argentina.

---

<sup>48</sup> Bellofatto, Carsen, Lombardo. Encuesta de satisfacción de usuarios de bibliotecas universitarias.

<sup>49</sup> Indicadores de actividad y calidad: citado por García Morales Huidobro

Los objetivos son: coordinar esfuerzos en: la identificación, procesamiento, difusión y transferencia de los recursos de información, disponibles en Salud en el área de la ciudad de La Plata; editar productos cooperativos, realizar educación permanente al usuario y del bibliotecario.

Estructura:

El Comité coordinador esta compuesto por: Presidente, Secretario, dos vocales y un vocal suplente, los cuales se renuevan cada dos años.

Los integrantes se reúnen periódicamente dos o tres veces al año para el tratamiento de diversas actividades.

No se posee un lugar físico para los encuentros, por lo tanto son realizadas en algunas de las UI que puedan prestar sus instalaciones.

Actividades:

En el año 1988 se elabora la primera edición del catálogo colectivo de publicaciones periódicas en Ciencias de la Salud existentes en Unidades de Información del área La Plata. El catálogo reúne colecciones desde 1910 hasta el año de elaboración.

En el comienzo son 30 bibliotecas cooperantes.

La siguiente información corresponde a una de las actividades realizada por 8 UI y cuyo estudio fue presentado en el 5to. Congreso Regional de Información en Ciencias de la Salud, desarrollado en la Habana, Cuba, 24 al 27 de abril de 2001, con Póster n° 25.

## **1. Crecimiento del Catálogo colectivo**

La edición de 1982 (1) no se consideró, ya que fue una edición preliminar, preparatoria de la que se concretó en 1988.

Según el análisis de los datos relevados se pueden presentar los siguientes resultados:

**Tabla 1: Crecimiento del Catálogo colectivo**

	<b>1° Edición 1988</b>	<b>2° Edición 1994</b>	<b>Incremento</b>	<b>3° Edición 1998</b>	<b>Incremento</b>
<b>N° de Bibliotecas</b>	<b>29</b>	<b>31</b>	<b>6.89 %</b>	<b>33</b>	<b>6.45 %</b>
<b>N° de colecciones</b>	<b>990</b>	<b>1161</b>	<b>17.27 %</b>	<b>1437</b>	<b>23.77 %</b>

--	--	--	--	--	--

## 2. Estudio de las bibliotecas

Refiriéndonos a las instituciones primarias que albergan a las UI, 20 pertenecen al sector estatal y 13 al privado. Se pueden clasificar de la siguiente forma:

Tabla 2. Distribución de las UI por tipos de Institución

TIPO DE INSTITUCION	CANTIDAD
<b>Hospitales y centros de atención sanitaria</b> (2,5,12,13,17,22,27,29)	8
<b>Centros universitarios, docentes y de investigación</b> (8,10,11,15,16,19,23,24,25,28,33)	11
<b>Centros de gestión y administración</b> (1,3,4,6,9,18,20,21,26,31)	10
<b>Otras Instituciones</b> (7,11,14,30,32)	4

Los códigos que figuran en cada categoría se explicitan en el Anexo II.

Se incluyen en la misma categoría los centros universitarios y de investigación pues éstos últimos son Entidades mixtas conformadas por la Universidad y los organismos de investigación propiamente dichos: Consejo Nacional de Información Científica y Técnica (CONICET), Comisión de Investigaciones Científicas de la Provincia de Buenos Aires (CIC), etc.

En Otras Instituciones se agrupan las fundaciones, asociaciones profesionales no gremiales y asociaciones civiles.

### ANÁLISIS DE LOS DATOS:

Los instrumentos de medición utilizados fue la elaboración de dos encuestas:

- 1) Encuesta n° 1: se distribuyó entre 9 bibliotecas especializadas que integran la SICCS/ LP Algunas se enviaron por correo electrónico y otras de manera personal. La encuesta contiene preguntas claves quedando a consideración de los responsables de estas UI las respuestas y que el encuestado pueda elegir la más conveniente.

- 2) Encuesta n° 2: se realizo a 20 usuarios de una UI para conocer su grado de expectativa con relación a la atención del servicio de referencia

#### ANÁLISIS DE DATOS –

Se enviaron a 20 bibliotecas del Sistema de Información Cooperativo en Ciencias de la Salud. Solo respondieron 9 Unidades Informativas:

REFERENCIA:	
BIBLIOTECAS:	UNIDAD INFORMATIVA
	Nº Código *
Hosp. Noel Sbarra	2
Hosp. San J. de Dios	5
Facultad de Odontología	8
Hospital San Roque - Gonnet	12
IOMA	18
Hosp. De Niños Sor M. Ludovica	22
Instituto Biológico T. Perón	23
SOLP	26
Cucaiba	34

\* Según Catálogo Colectivo SICCS/ LP

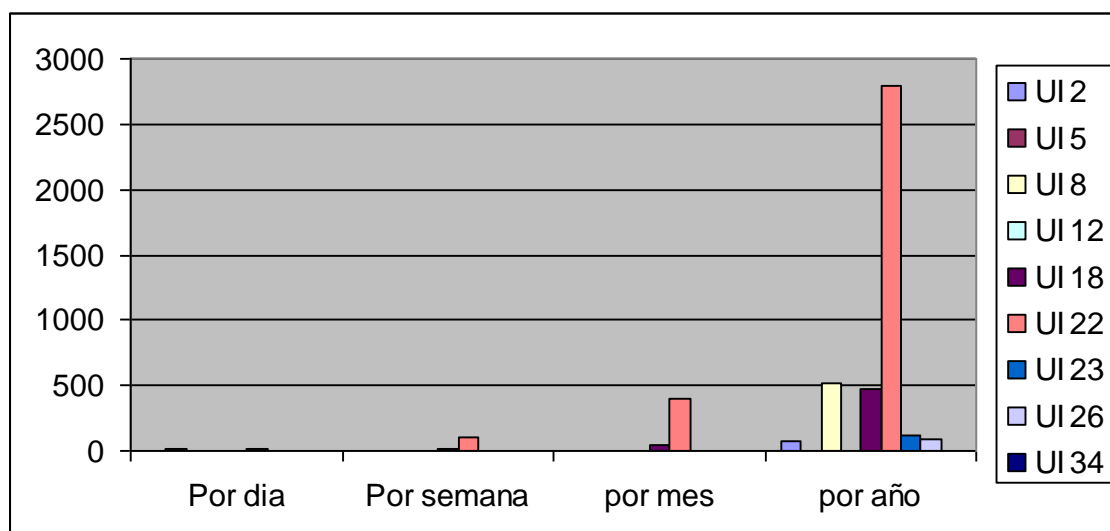
#### RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS:

Se distribuyeron 20 encuestas de las cuales solo respondieron 9 Unidades Informativas (UI) del SICCS/LP, a través del correo electrónico y a aquellas bibliotecas que actualizaron sus datos en el 2005, el resto se distribuyo de manera personal.

El sondeo se realizó durante el mes de noviembre del 2008 y se recibieron respuestas hasta febrero de 2009. Los resultados obtenidos nos confirman la poca participación de algunas bibliotecas que integran el sistema cooperativo en la ciudad de La Plata. Algunas de las causas se debieron a que 3 bibliotecas dependientes del Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires se encuentran cerradas desde hace más de dos años. El resto no respondieron por las razones que se detallan seguidamente y que fueron corroboradas de manera personal: pudiendo constatar que en 5 de ellas no cuentan con responsables formados y competentes en las tareas de bibliotecas, por lo que no respondieron el cuestionario; en otras 3 bibliotecas no hubo contestación

Los valores que se tuvieron en cuenta fueron las estadísticas de las 9 unidades participantes.

1) Cantidad de consultas que recibe cada Unidad Informativa:



**Cantidad de Consultas que se reciben en cada Unidad Informativa. Año 2008**

El grafico nos muestra la cantidad de consultas, en algunas bibliotecas realizan estadísticas diarias: las que más reciben consultas diarias son:

- UI n° 22: 30
- UI n° 5: 15
- UI n° 12: 7
- UI n° 34: 5
- UI n° 18: 3

Por semana:

- UI n° 22: 100
- UI n° 18: 10

Por mes:

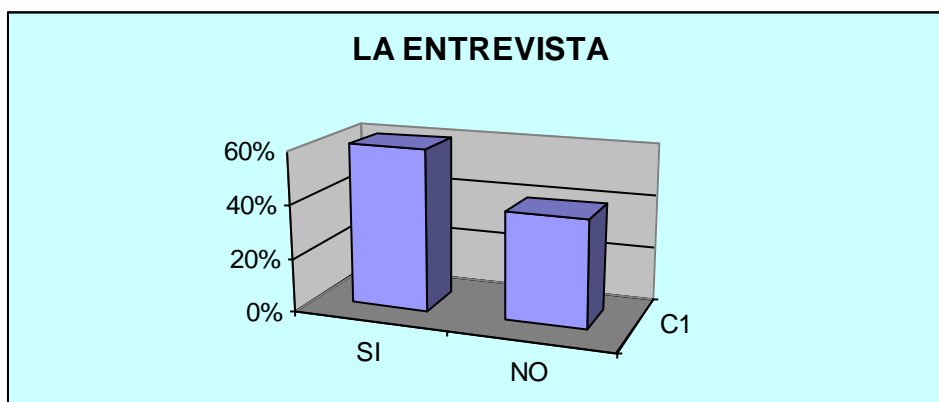
- UI n° 22: 400
- UI n° 18: 40

Por año:

- UI n° 22: 2800
- UI n° 8: 511
- UI n° 18: 480
- UI n° 23: 120
- UI n° 26: 95
- UI n° 2 : 74

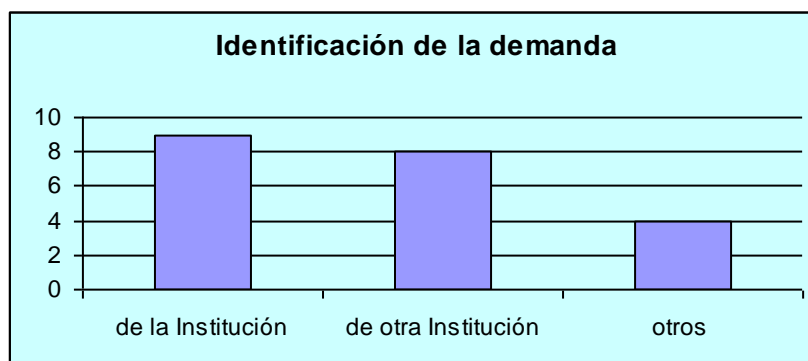
Como se puede apreciar la UI n° 22 es la que mayor cantidad de consultas recibe por día, semana, mes y año. Esto nos demuestra que el usuario que asiste la biblioteca tiene un interés en el material que le ofrece la misma.

## 2) Entrevistas al Usuario:



Un 60% de las Unidades Informativas realizan una entrevista a sus usuarios. Y el 40% de los encuestados no realizan entrevista.

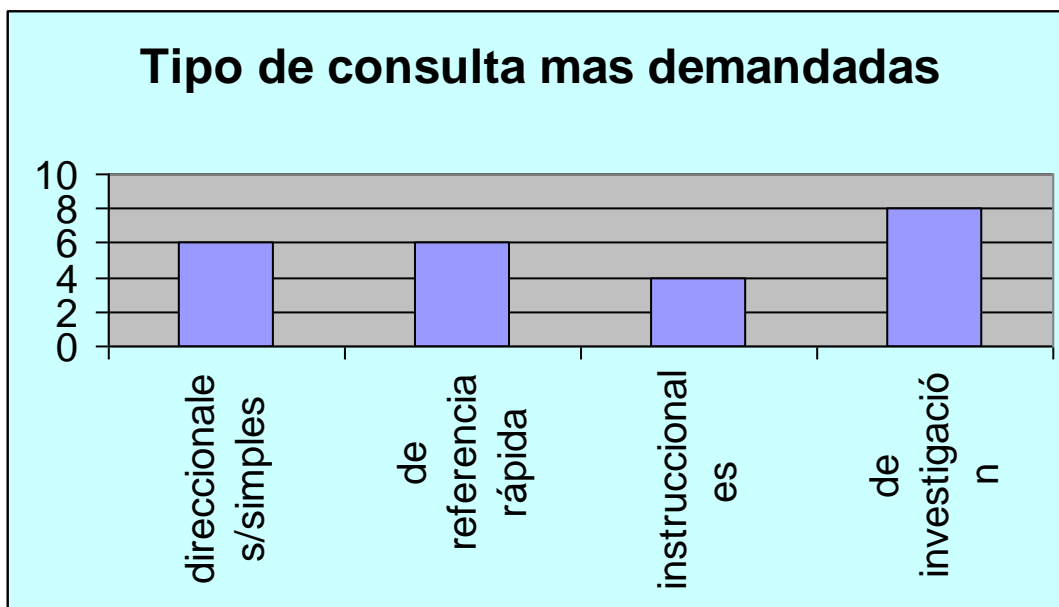
## 2) Identificación de usuarios:



En el gráfico se puede observar claramente que en las 9 Unidades el tipo de usuario que más demanda información pertenecen a la Institución, en 8 bibliotecas provienen de otra Institución y por último en 4 UI provienen de: particulares en general, estudiantes universitarios de Medicina, Profesorado de Educación Física y de carreras afines, estudiantes nivel secundario: de escuelas industriales, y bachilleres con orientación en biología.

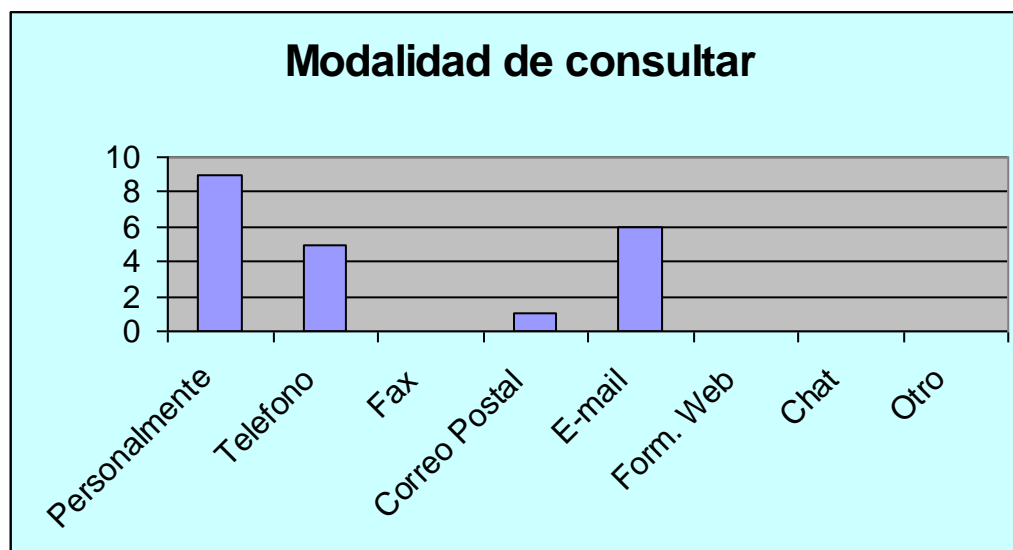
## 3) tipo de consultas más demandadas:





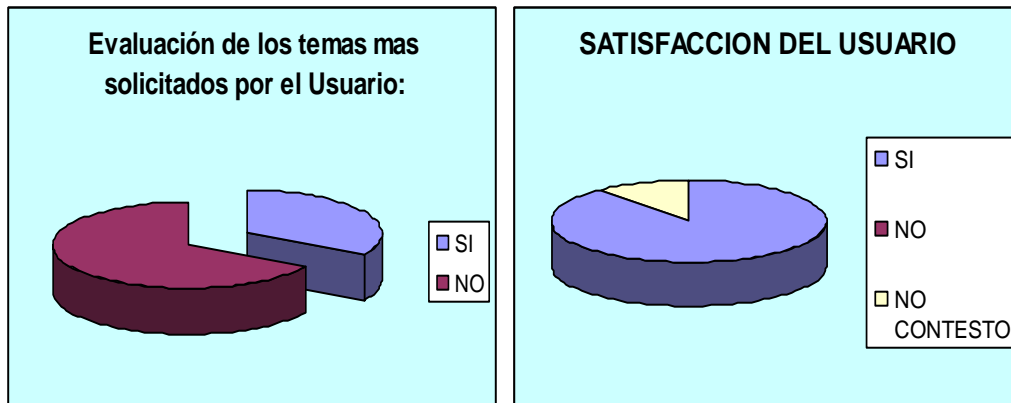
Como se puede apreciar, el tipo de consulta que mas demanda nuestros usuarios son bastantes parejas, destacándose en 8 UI que las consultas de investigación son las que más requieren de información

#### 4) Modalidad de consulta:



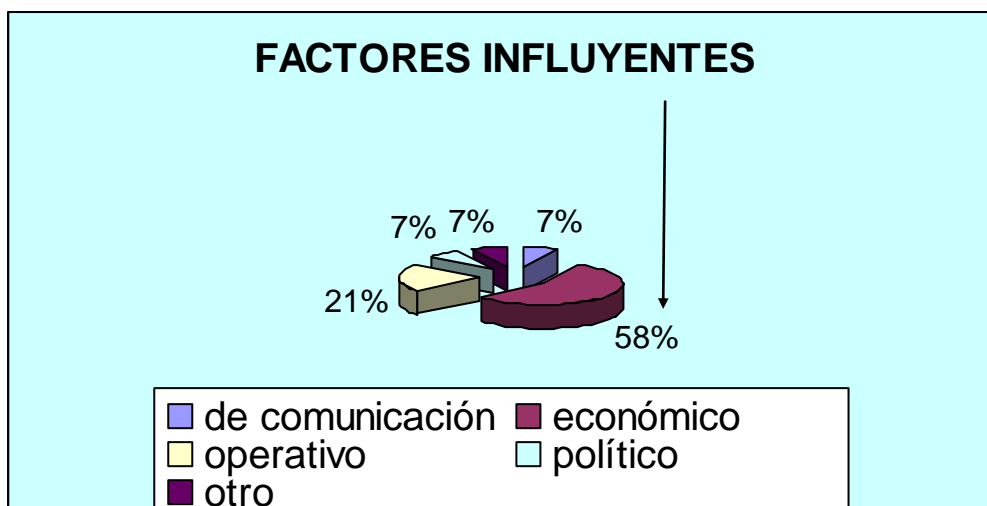
En todas las bibliotecas que participaron en la encuesta la manera más común de consultar del usuario es personalmente. En 6 bibliotecas de 9 el correo electrónico es el otro medio mas utilizado por la demanda y el teléfono que es usado en 5 de las Unidades Informativas. Solo en una biblioteca aun se sigue la modalidad del correo postal.

6 y 7) MEDICION DE LA CALIDAD: SERVICIO DE REFERENCIA:



En 3 UI se evalúan los temas solicitados por la demanda y en el resto no lo hacen. En las 9 bibliotecas las demandas son por lo general satisfechas, y el usuario está conforme, este dato supone que debe existir un seguimiento por parte de las bibliotecas para determinar si están conformes o no con las respuestas dadas por el servicio.

- 8) Factores que pueden influir cuando no se puede resolver necesidades informativas



- \* De comunicación: entrevista al usuario
- \*\* Económico: proveedores no gratuitos, disponibilidad de recursos,
- \*\*\* Operativo: servicios no disponibles momentáneamente, páginas no encontradas, o que han caducado,
- \*\*\*\*político: falta de convenios con organizaciones, cooperación internacional,

De 9 bibliotecas, 8 respondieron que el factor mas influyente para disponer de la información que requiere la demanda, es el económico y el cual se puede visualizar en el gráfico, alcanzando un 58 % en las respuestas.

Algunas bibliotecas respondieron con más de una opción:

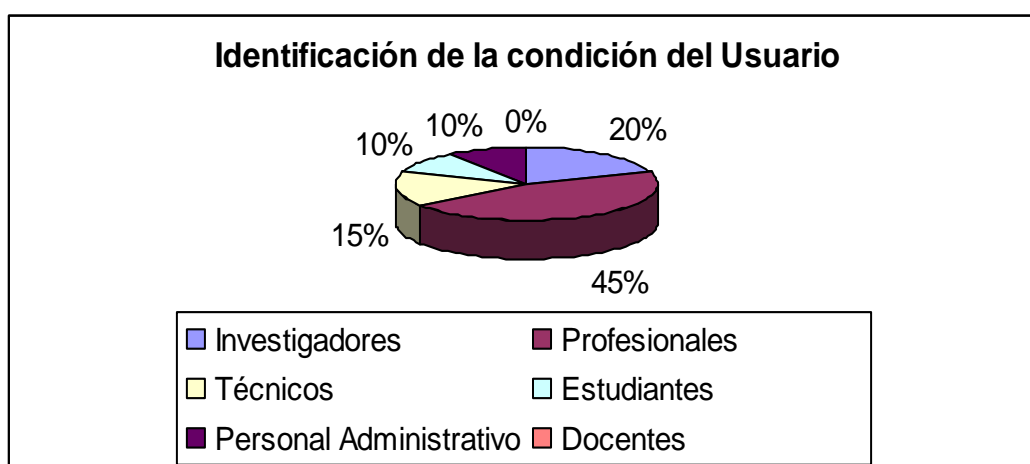
- el factor operativo obtuvo el 21 % de respuestas, es decir en 9 bibliotecas,
- en 3 UI también repercuten: el factor operativo además del económico, político y de comunicación, considerando que se debería prestar atención a este dato.

ENCUESTA n° 2: Análisis de datos – encuestas a 20 usuarios de una Unidad Informativa:

Se realizó un cuestionario a 20 usuarios de la UI n° 23 con la finalidad de conocer el perfil de las demandas que atiende el centro:

Objetivo: conocer las expectativas que tienen los usuarios cuando usan el servicio de referencia de la biblioteca

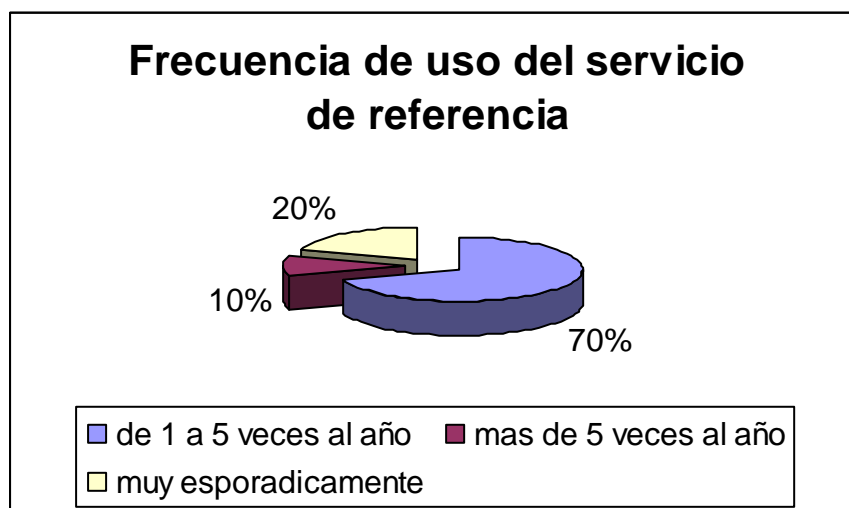
Identificación de la condición del usuario que usa el Servicio de Referencia:



El tipo de usuario que mas demanda información en los servicios de referencia de la biblioteca especializada y que respondieron la encuesta son: 9 son Profesionales

llegando al 45 %; 4 de 20 usuarios encuestados son Investigadores; 3 son personal Técnico, 2 estudiantes de Bioquímica, y 2 administrativos.

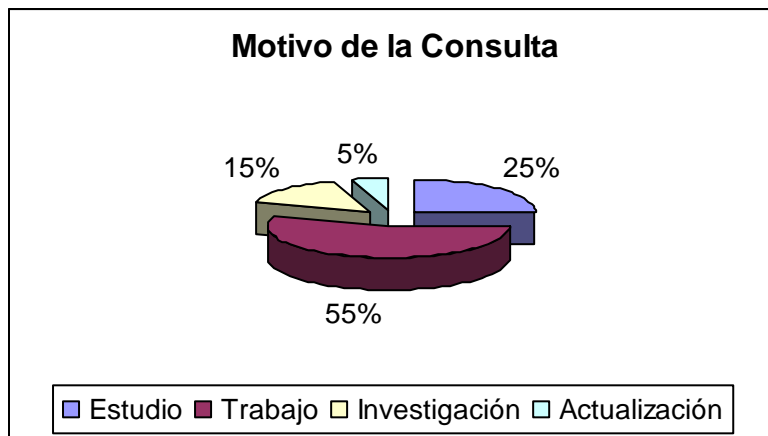
1) Uso de los servicios de la Biblioteca:



Se midió la frecuencia de uso de los servicios de la biblioteca especializada, resultando los siguientes porcentajes:

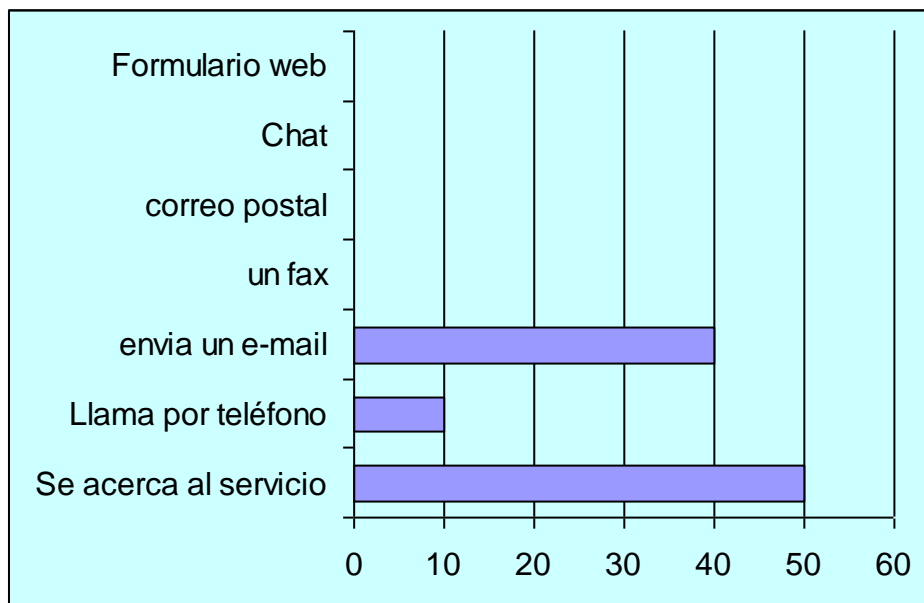
- 1 a 5 veces al año: 70 % de usuarios (14 personas)
- Mas de 5 veces al año: 10 % (2 persona)
- Muy esporádicamente: 40 % (4 personas)

2) Motivo por el cual utiliza el Servicio de Referencia de la Biblioteca :



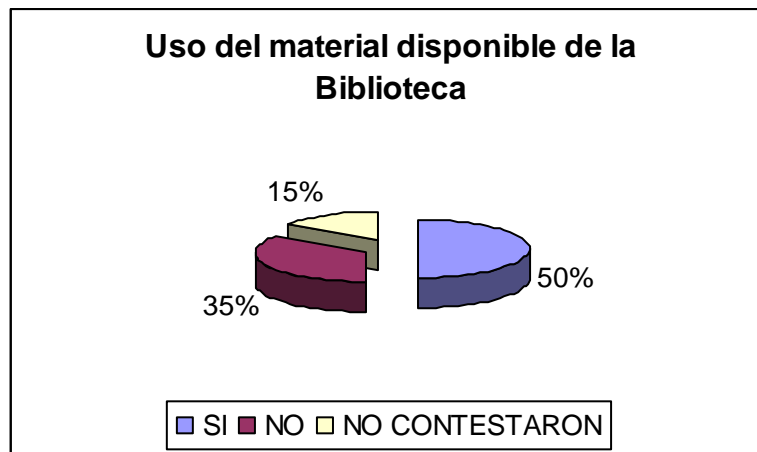
El 25 % de 5 Usuarios se acercan al servicio por motivo de estudio; El 55% de 11 usuarios necesitan consultar para resolver problemas laborales; el 15% de 3 usuarios están buscando material para investigar; sólo 1 con el 5% necesita actualizar sus conocimientos

3) Modo de consultar:



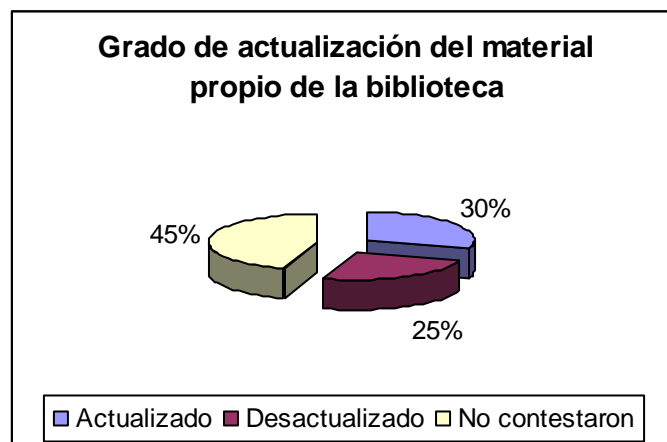
Como puede observar en el gráfico 10 usuarios de 20 se acercan personalmente hasta el servicio de la biblioteca. Dos usuarios contestaron que utilizan el teléfono interno de la Institución y 8 contestaron que envían un e-mail.

4) Utilización del fondo propio de la Unidad Informativa: Preferencias en Información:



Sólo a 10 usuarios le interesa el fondo propio de la biblioteca, el 35 % prefieren otro material y el 15% no contesto.

5) Que piensan los usuarios del material de la biblioteca:



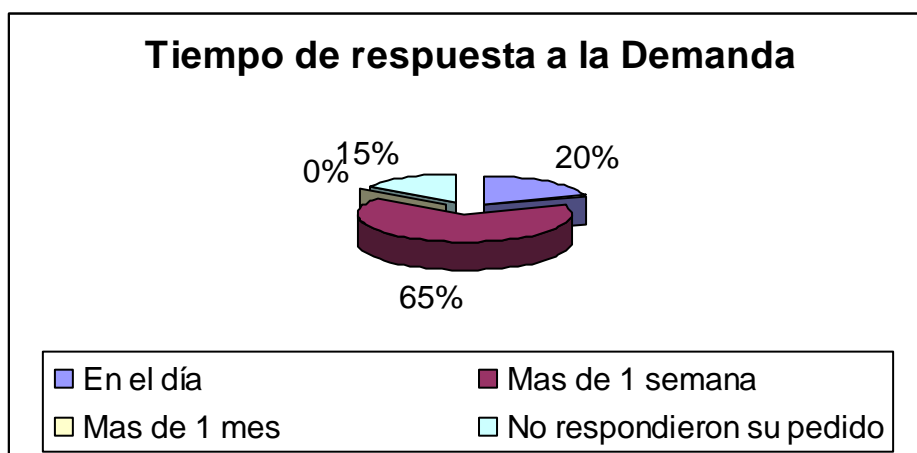
El 30% de los usuarios que contestaron el cuestionario piensan que el material que ofrece la biblioteca está actualizado con títulos que responden a su interés. El 45% de los usuarios prefirieron no contestar y el 25 % considera que esta obsoletos y prefieren otra cosa.

6) Entrevista previa: conversación con el usuario para comprender que desea:



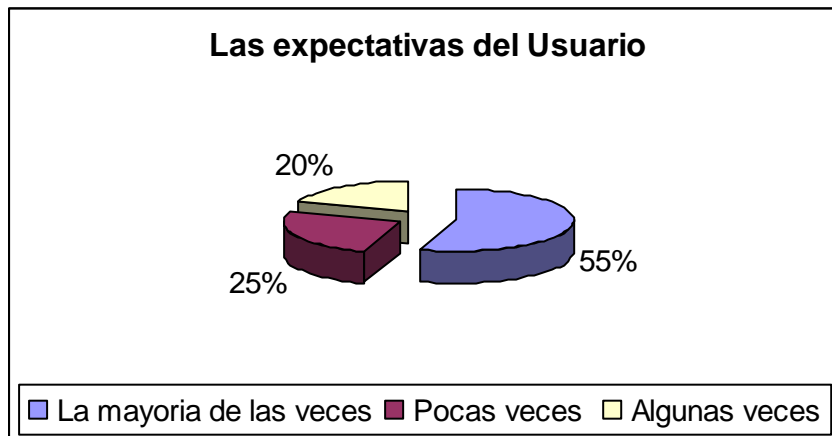
Al 60% le agrada aportar datos para la búsqueda, otros es decir el 40% no tienen tiempo de que se realicen una entrevista. Como es de esperar en estos tiempos el usuario es un individuo con muchas actividades y a pesar que se les explica que solo le llevara no mas de cinco minutos, y lo importante que es para la biblioteca que pueda aportar la mayor cantidad de datos y dudas que tengan, mas beneficiosa y exitosa será la respuesta que se le proveerá.

7) Cuanto tiempo demora en responderle el Servicio?



El 65 % contestó que se demora más de una semana y al 15% no se le respondió la consulta. Quisiera detenerme en estos datos: ya que los porcentajes son altos, pero son los que se esperaban puesto que algunas bibliotecas no pueden acceder a la información en cualquier momento y se encuentran limitadas al acceso y sobre todo en Organismos públicos donde la inversión es muy pobre. Los factores influyentes y sobre todo el de orden económico, son los que limitan el acceso necesario para satisfacer las necesidades de la demanda.

8) La respuesta del Servicio: ¿es la que UD. Esperaba?



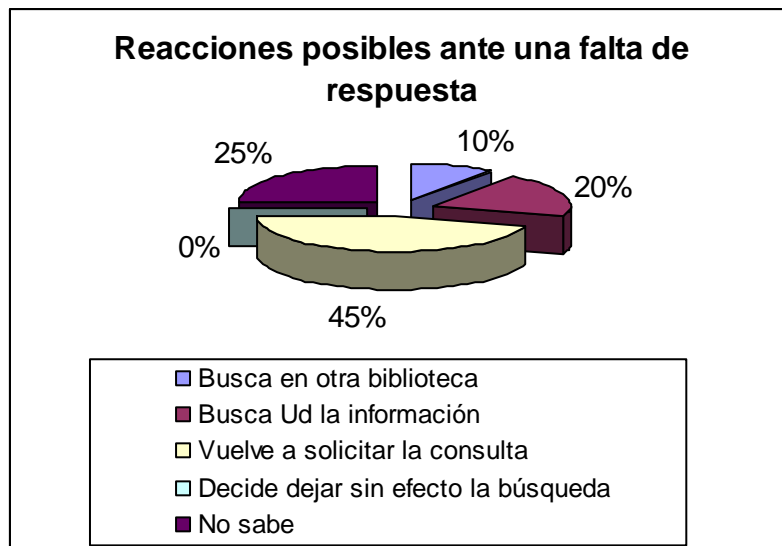
Previamente se le aclaró al usuario que para contestar esta pregunta debía ser respondida con la mayor sinceridad posible, pues de ella dependía la evaluación del servicio de referencia y posteriormente la búsqueda de mejoras para el mismo.

Como se observa en el gráfico la respuesta de los usuarios nos muestran que:

- El 55 % esta conforme con la atención ya que respondieron: a la mayoría de las veces 11 usuarios;
- El 25 % de los usuarios contestaron pocas veces son 5, y los 4 usuarios que respondieron algunas veces (20%) se puede ver en el grafico claramente una cierta disconformidad que no son por lo general expresada por ellos, por lo que seria conveniente tomar en cuenta estos datos para una recomendación y posteriormente dar solución a este tema de la NO SATISFACCION.

9) Que decisión tomaría ante la falta de respuesta de la Biblioteca?





- a) busca en otra biblioteca: 10 % , 2 usuarios eligieron esta opción
- b) busca Usted mismo la información: 20%, 4 usuarios de 20, por lo general son usuarios expertos que conocen el manejo de las nuevas herramientas y que a veces prefieren que la biblioteca realice la búsqueda, ya que el factor tiempo los apremia
- c) vuelve a solicitar la consulta aportando nuevos datos: 45%, 9 consideran que deben aportar mas datos que ayuden al bibliotecario a poder diseñar la estrategia de búsqueda
- d) decide dejar sin efecto la búsqueda: 0%, ningún usuario desiste de la consulta
- e) No sabe : el 25%, es decir que solo 5 usuarios tiene esperanza que le resuelvan su consulta

#### CONCLUSIONES:

La encuesta realizada en 9 Unidades Informativas de la SICCS/ LP, resulto muy positiva teniendo en cuenta que nos permitió obtener datos actualizados de las bibliotecas que participan del sistema de información cooperativo. Esta participación ha logrado afianzar más las relaciones cooperativas, y mejorar la comunicación. Cabe señalar, que estas bibliotecas, dependientes de Organismos Públicos y Privados, son subvencionados con recursos provenientes de fondos estatales y/ o reservados.

La primera conclusión que se detecta en estas bibliotecas es el registro de consultas a través de una estadística diaria, semanal, mensual, y anual lo que permite mostrar la cantidad de demandas en cada biblioteca, logrando establecer que la UI n° 22 es la que mas demandas recibe anualmente.

Una segunda conclusión nos permitió hacer una lectura del:

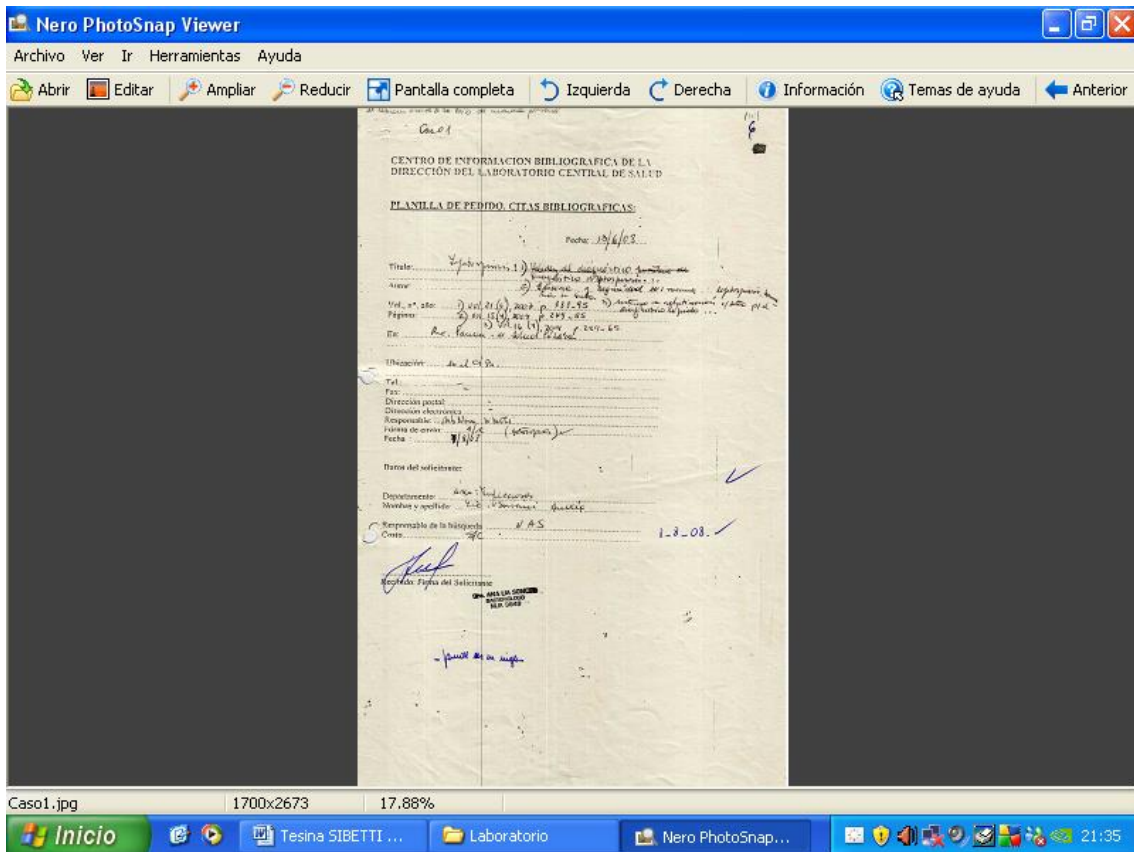
- perfil de usuario que consultan los servicios; la mayoría son de la Institución, pero también se atienden de otras Instituciones, y particulares  
la capacidad para entrevistarlos ante preguntas complejas, el 60% considera que si realizan entrevistas y el 40 % no lo hacen (no se consultaron las razones)
- tipo de consulta mas frecuentes; en 8 UI las consultas mas frecuentes son de investigación
- los medios utilizados en la comunicación: la modalidad “presencia física del usuario” es la que mas puntaje obtuvo: en 9 unidades se sigue con esta modalidad, en 6 bibliotecas el correo electrónico es el medio más utilizado por la demanda y por último el teléfono en 5 unidades aun lo usan por ser un medio de comunicación directo y efectivo.
- Factor influyente en la no satisfacción a las demandas: el factor económico es el porcentaje más alto, alcanzando el 58 % de las respuestas. Es más que preocupante puesto que la disponibilidad o no de información es lo que se necesita para poder satisfacer las necesidades informativas de las demandas perjudicando los objetivos de la Institución.

Recomendaciones (propuesta o alguna consideración de aporte)

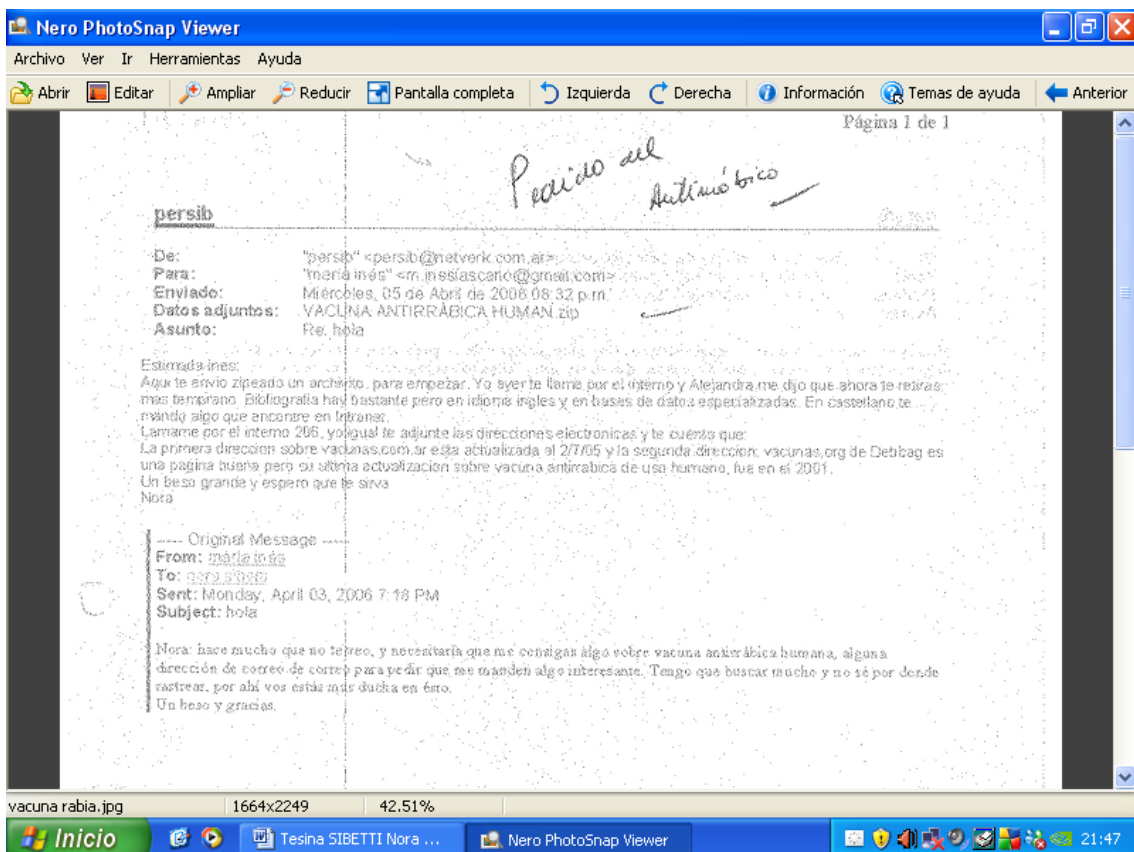
- 1) Fortalecer la cooperación en las Unidades Informativas del SICCS/ LP, proponiendo nuevas actividades integrales: como la Planificación del Servicio de Consulta
- 2) Consolidar y afianzar más las relaciones de comunicación entre las Unidades Informativas
- 3) Reforzar el intercambio de materiales informativos en el servicio de consulta
- 4) Consultar con las Unidades Informativas que no están prestando colaboración, motivándolas sobre la necesidad de potencializar al Sistema Informativo en la ciudad de La Plata.
- 5) Llamar a una reunión con todas las bibliotecas que integraron el Sistema cooperativo y construir una agenda de trabajo, comenzando por el compromiso de participar **ACTIVAMENTE** en el SICCS/ de la ciudad de La Plata.

**ANEXO: I: Casos concretos de consultas:**

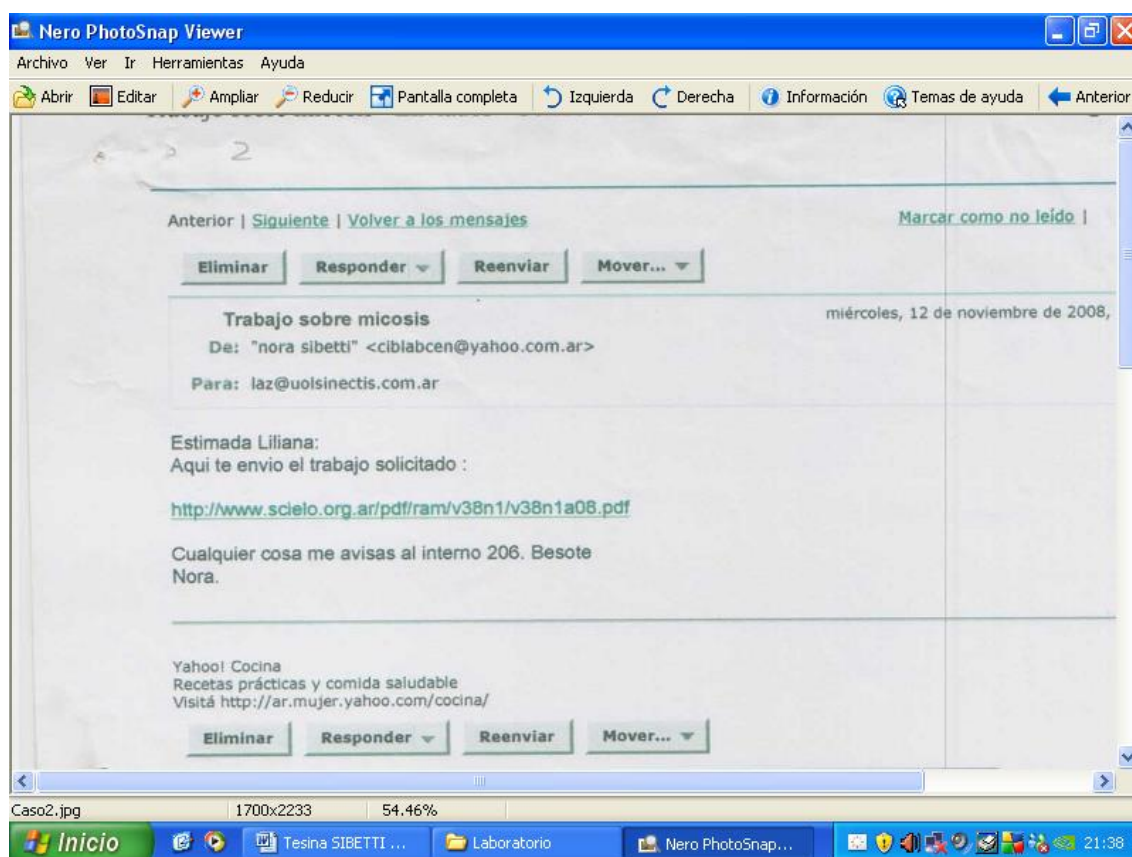
**CASO N° 1: Pedido de cita bibliográfica de un usuario de manera presencial**



## CASO N° 2: pedido de información a través del correo electrónico

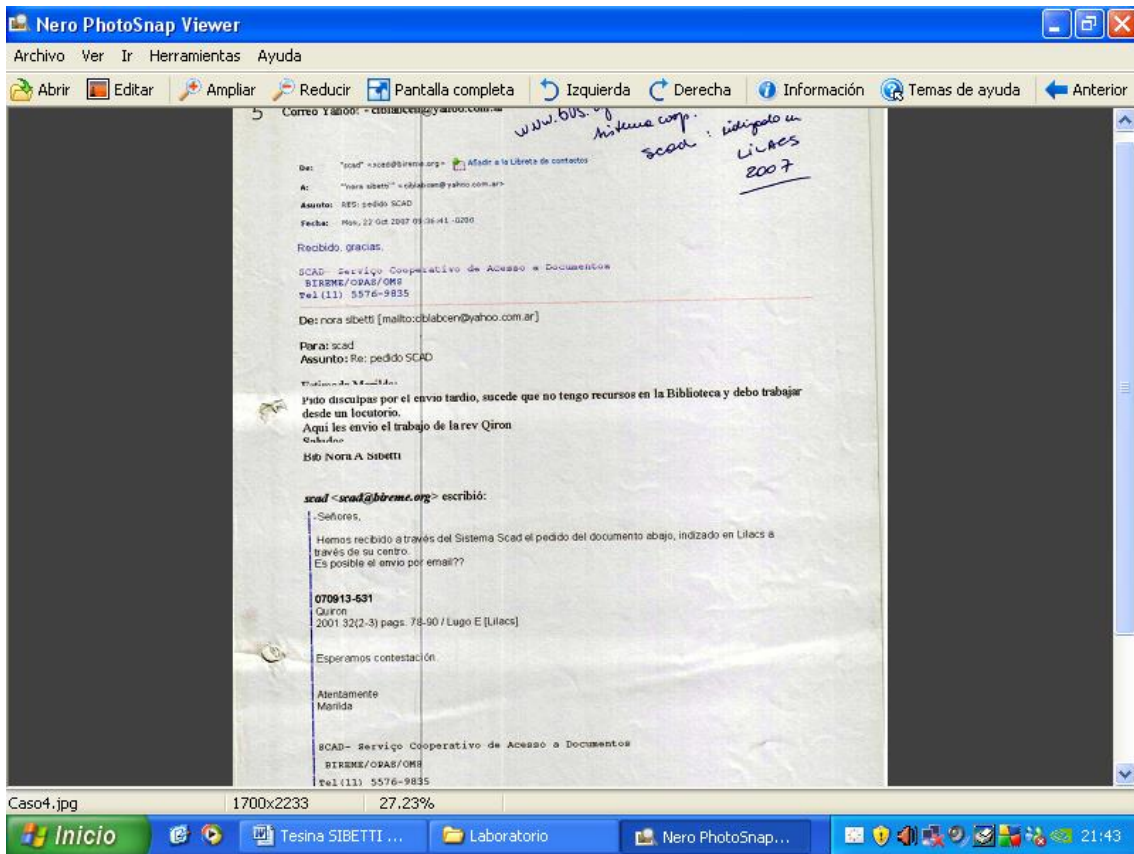


### CASO N° 3: envío de información: acceso directo a la fuente



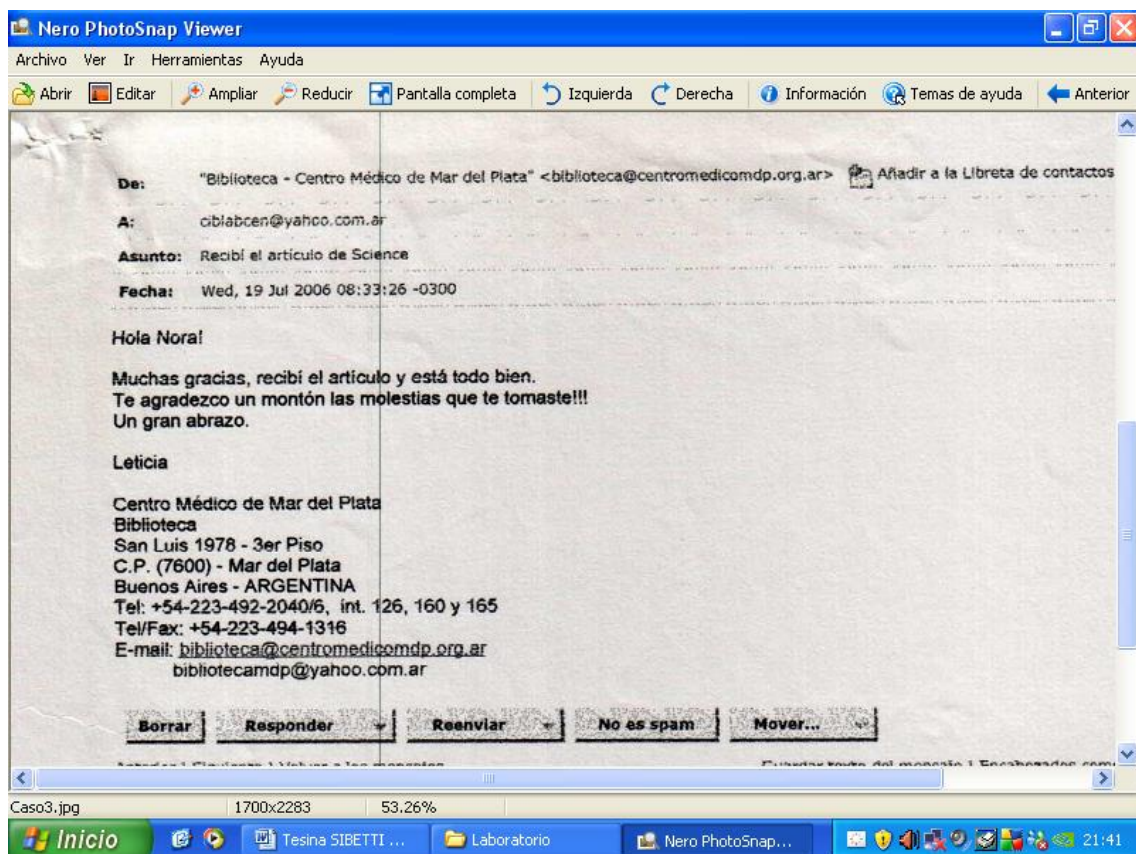
CASO N° 4: Satisfacción de usuarios.

SCAD: Servicio Cooperativo de acceso a documentos



CASO N° 5: Satisfacción del usuario:





## ANEXO II

Listado de Instituciones que integran el Catálogo Colectivo de Publicaciones Periódicas en Ciencias de la Salud, del área La Plata. 3° ed. 1998.

<b>CODIGO</b>	<b>UNIDAD DE INFORMACION</b>
1.	Centro de Documentación e Información de la Agronomía Médica Platense.
2.	Biblioteca del Hospital Zonal Especializado "Dr. Noel H. Sbarra"
3.	Biblioteca del Colegio de Médicos de la Provincia de Buenos Aires. Distrito 1
4.	Centro de Información y Documentación de la Federación Médica de la Provincia de Buenos Aires (FE.ME.BA)
5.	Biblioteca "Dr. Erik J.F. D'Ovidio" del Hospital Interzonal Especializado de Agudos y Crónicos "San Juan de Dios"
6.	Biblioteca de la Federación Bioquímica de la Provincia de Buenos Aires (FABA)
7.	Biblioteca "Dr. Pedro Chutro" de la Sociedad Médica de La Plata

8.	Biblioteca de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP)
9.	Centro de Documentación de Excelencia en Salud de la Subsecretaría de Planificación de la Salud del Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires
10.	Biblioteca de la Facultad de Ciencias Veterinarias de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP)
11.	Biblioteca Pública de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP)
12.	Biblioteca del Hospital Zonal General de Agudos “San Roque”
13.	Biblioteca de la Fundación “Prof. Dr. José María Mainetti” del Centro Oncológico de Excelencia (COE)
14.	Centro de Referencia en Bioética de la Fundación “Dr. José María Mainetti”
15.	Biblioteca de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP)
16.	Biblioteca de la Facultad de Ciencias Exactas de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP)
17.	Centro de Documentación e Información del Hospital Neuropsiquiátrico Interzonal Especializado de Agudos y Crónicos “Dr. Alejandro Korn”
18.	Centro de Documentación e Información Médico Asistencial “Dr. E. Acebal” del Instituto de Obra Médico Asistencial (IOMA)
19.	Cátedra de Histología y Embriología “B” de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP)
20.	Biblioteca del Colegio de Farmacéuticos de la Provincia de Buenos Aires
21.	Centro de Información del Programa Materno Infantil del Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires
22.	Biblioteca del Hospital Interzonal de Agudos Especializado en Pediatría “Sor María Ludovica – Sociedad Argentina de Pediatría. (SAP) Filial La Plata
23.	Centro de Información Bibliográfica de la Dirección del Laboratorio Central de Salud Pública del Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires
24.	Biblioteca del Instituto Multidisciplinario de Biología Celular (IMBICE) de la Comisión de Investigaciones Científicas de la Provincia de Buenos Aires (CIC) y el Consejo Nacional de Información Científica y Técnica (CONICET)
25.	Biblioteca del Centro de Endocrinología Experimental y Aplicada (CENEXA) de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP) y el Consejo Nacional de Información



	Científica y Técnica (CONICET)
26.	Biblioteca de la Sociedad Odontológica de La Plata (SOLP)
27.	Biblioteca Central del Departamento de Docencia e Investigación del Hospital Italiano de La Plata
28.	Biblioteca del Centro de Investigaciones Cardiovasculares del Consejo Nacional de Información Científica y Técnica (CONICET) y de la Cátedra de Fisiología de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP)
29.	Biblioteca del Servicio de Toxicología del Hospital Interzonal de Agudos Especializado en Pediatría “Sor María Ludovica”
30.	Biblioteca de la Sociedad de Medicina del Deporte
31.	Biblioteca de la Federación de Clínicas y Sanatorios de la Provincia de Buenos Aires (FECLIBA) Distrito 1
32.	Biblioteca Freudiana de La Plata
33.	Centro de Documentación e Información del Centro Interdisciplinario Universitario para la Salud (INUS) de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP)

### ANEXO III

#### MODELO DE ENCUESTAS:

#### Nº 1) BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS DEL SISTEMA DE INFORMACION COOPERATIVO EN CIENCIAS DE LA SALUD: SICCS/ LP

UNIDAD INFORMATIVA \* N°.....

1) cantidad de consultas que recibe en su Servicio?

Por día.....

Por semana.....

Por mes.....

Por año.....

Otro.....

2) Realiza entrevista previa a los usuarios ante un pedido de información?

SI .....

NO.....

3) Puede indicar que tipo de usuarios consultan información?

De la Institución.....

De otras Instituciones.....

Otros..... indicar.....

4) Que tipo de consultas son las mas solicitadas?

Preguntas direccionales/ simples \*\* .....

De referencia rápida \*\*\* .....

Instruccionales \*\*\*\* .....

De investigación \*\*\*\*\* .....

5) cual es el modo de mayor consulta?

Personalmente.....

Telefónicamente.....

Fax.....

Correo postal.....

Correo electrónico.....

Formularios Web.....

Chat.....

---

\* número que corresponde en el Catálogo Colectivo del SICCS/ LP

\*\* son aquellas generales que orientan al usuario Ej.: cual es el horario de atención?; han recibido el ultimo número de la revista xx? En el ámbito virtual se denominan FAQ o preguntas mas frecuentes

\*\*\* son aquellas que no requieren mas que la consulta a una fuente de referencia

\*\*\*\* los usuarios son “asistidos” por el Bibliotecario, guiándolo en la búsqueda de información, por ej: cómo usar una base de datos, o un catalogo en línea, etc.

\*\*\*\*\* requieren de mas de una fuente de referencia y de una entrevista mas exhaustiva

Otro..... indicar cual.....

6) Realiza evaluaciones de los temas que mas demandan los usuarios?

SI ..... NO .....

7) Las demandas son por lo general satisfechas?

SI..... NO .....

8) Puede indicar cual es el factor influyente cuando las necesidades no pueden ser satisfechas?

- De comunicación ♦ .....
- Económico ♦♦ .....
- Operativo ♦♦♦ .....
- Político ♦♦♦♦ .....
- Otro..... indicar cual.....

9) Si desea puede aportar sugerencias para mejorar la calidad en los servicios de información:

.....

---

♦ la entrevista, escuchar y preguntar al usuario  
♦♦ proveedores no gratuitos, disponibilidad de recursos, etc.  
♦♦♦ servicios no disponibles momentáneamente, páginas no encontradas, o que han caducado, etc.  
♦♦♦♦ falta de convenios con organizaciones, cooperación,

MODELO DE ENCUESTA N° 2: Encuesta anónima a 20 usuarios

Indicar cual de las siguientes opciones es su condición en la Institución:

Investigador... ..

Profesional.....

Técnico.....

Estudiante.....

Docente.....

Otro

- 1) cual es la frecuencia con que utiliza los servicios de la biblioteca?  
De 1 a 5 veces al año.....  
Mas de 5 veces al año.....  
Otro.....
  
- 2) Puede indicar cual es el motivo de su utilización?  
Razones de estudio.....  
Para iniciar una investigación.....  
Para actualizar sus conocimientos.....  
Cuestiones de trabajo.....
  
- 3) Que medios utiliza para preguntar al servicio de la biblioteca?  
Personalmente.....  
Por teléfono.....  
Por correo electrónico.....  
Por fax.....  
Correo postal.....  
Chat.....  
Formulario Web.....
  
- 4) utiliza el material de consulta de la biblioteca de su Institución?  
SI..... NO.....
  
- 5) como considera el material disponible de la biblioteca?  
Actualizado.....  
Obsoleto.....
  
- 6) el servicio le realiza una entrevista previa donde se pueda manifestar su necesidad?  
SI.....NO.....
  
- 7) Cuanto tiempo demora el servicio en responder su consulta?  
- en el día.....  
- Mas de una semana.....  
- Mas de un mes.....

- No respondieron su pedido.....
- 8) la respuesta del servicio es la que esperaba?
  - La mayoría de las veces.....
  - Algunas veces.....
  - Pocas veces.....
- 9) Que decisión toma frente a su pedido no resuelto por la Biblioteca?
  - Busca en otra biblioteca.....
  - Busca UD mismo la información.....
  - Vuelve a solicitar la consulta aportando nuevos datos.....
  - Decide dejar sin efecto la consulta.....
  - Otro..... puede indicar cual.....

## GLOSARIO:

Biblioteca Especializada: es aquella cuyos usuarios y colección se refieren a un campo específico del conocimiento

Biblioteca híbrida: comprende aquellos servicios de información que se nutren de diversas herramientas y elementos tradicionales, mayormente representados por los soportes de información impresa y los catálogos en fichas, y que incorporan las nuevas tecnologías de la información para cumplir con sus objetivos, como por ejemplo computadoras, redes y sistemas integrados de información, publicaciones electrónicas, nuevos formatos.

Bibliotecario Referencista/ bibliotecario de consulta: es el encargado de asistencia a la demanda, facilitando la información que necesita. El objetivo que persigue este profesional son la determinación de la información, cuanta información necesita, con que profundidad, y en que formato es el que prefiere.

Calidad: la aptitud de un producto o servicio para satisfacer las necesidades del cliente. American Society for Quality Control.

Competencias básicas: son las competencias fundamentales para vivir en sociedad y desenvolverse en cualquier ámbito laboral. Por ejemplo: la competencia comunicativa, la ética, la competencia matemática, el liderazgo, el afrontamiento del cambio.

Consulta asistida: se entiende toda una serie de acciones a favor del usuario final que permite darle una dimensión estratégica a la información. El punto de partida es la entrevista basada en el modelo de comunicación.

Cooperación: se define a la cooperación 1) como la combinación de esfuerzos hacia un fin del que todos los participantes esperan un beneficio real o imaginario. 2) sistema de vida en el que las personas se unen democráticamente movidos de un espíritu de ayuda mutua, para asegurarse en todo lo posible el máximo de acceso a las cosas y servicios que necesitan.

Eficiencia: capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles

Entrevista de consulta: puede ser definida como una conversación entre un miembro del personal de biblioteca y el que demanda información con el propósito de aclarar con este último sus necesidades de información y de ayudarlo a satisfacerlas.

Información: es todo lo que ha producido o produce el individuo para luego plasmarlo en un soporte material. La persona que se informa adquiere nuevos conocimientos, lo que le permitirá aplicar y fijar los que ya se posee sobre un determinado tema.

Servicio de Referencia tradicional: es aquel servicio dentro del ámbito de la biblioteca que se encarga de la asistencia personal al usuario que necesita informarse.

Servicio de Referencia Virtual: representan una extensión de las colecciones en formatos digitales. No requiere de la presencia física del usuario, y el demandante puede acceder a la biblioteca desde cualquier lugar y en cualquier momento.

Tecnología: es el conjunto de conocimientos científicos, técnicos, y artesanales que permiten producir un bien, de capital o de consumo, o un servicio.

Usuario/demanda: Un usuario es aquel individuo que utiliza un servicio, que consume información, da información e interactúa con los demás componentes del sistema. La demanda tiene diversas necesidades y se acerca personalmente o a través de algún medio electrónico hasta la biblioteca en busca de información, lo hace de manera muy esporádica y con un objetivo específico

#### ABREVIATURAS:

ALA: American Library Association

BE: biblioteca especializada

BEA: Bibliotecas Especializadas Argentinas

BH: biblioteca híbrida

BV: Biblioteca Virtual

CB: competencia básica

CC: competencia comunicativa

ISDS: International Serials Data System

OPACS: On line Publics Access Cataloging Service

BIREME: Bibliotecas Regionales de Medicina

RENICS: Red Nacional de Información en Ciencias de la Salud

SICCS/ LP: Sistema de Información Cooperativa en Ciencias de la Salud / La Plata

UI: Unidad Informativa

#### Notas:

\* Adolfo Pérez Esquivel. Premio Nobel de la Paz. Conferencia pronunciada el 23 de agosto de 2004 durante la 70<sup>a</sup> Conferencia General de la IFLA.

\*\* Samuel W. Green, 1876. Considerado el “Padre de la Referencia”. Samuel Green de la Biblioteca Pública de Massachussets, presento ante la ALA un documento en el que se destacaba la relevancia de ofrecer asistencia al lector.

\*\*\* Jorge Sabato, teórico del desarrollo tecnológico en países "subdesarrollados", el principal estratega del programa nuclear argentino durante los años sesenta. A poco de cumplirse veinticinco años de su muerte, el 16 de noviembre de 1983, la vigencia de sus escritos aun hoy son considerados.

## BIBLIOGRAFÍA

Ashcroft, Linda; Watts, Chris. Aptitudes en Tecnologías de la información y las telecomunicaciones para los profesionales de la información en los países en desarrollo. Disponible on line: [http://www.ifla.org/IV/ifla\\_70/prog04.htm](http://www.ifla.org/IV/ifla_70/prog04.htm)

Barberena Blásquez, Elsa. El bibliotecólogo como puente en el desarrollo de colecciones en la biblioteca especializada. En: Desarrollo de colecciones y diseño de servicios. María del Carmen Negrete Gutiérrez; Juan José Calva González. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 1996. p. 5-10

Babini, Dominique; Vergara Rossi, Florencia; Archuby, Gustavo. Estadísticas de usuarios en una biblioteca virtual. El caso de la biblioteca virtual de la red Clacso. 4<sup>ta</sup> Jornada sobre la biblioteca digital universitaria, JBDU 2006, Mendoza, Argentina. Disponible en: [http://www.elprofesionaldelainformacion.com/v16\\_ene\\_feb\\_07.htm](http://www.elprofesionaldelainformacion.com/v16_ene_feb_07.htm) (Consultado: dic.2008)

Bellofatto, A.; Carsen, T.; Lombardo, M. R. Encuesta de satisfacción de usuarios de bibliotecas universitarias: un análisis comparativo de dos casos, Argentina y Nueva Zelanda. Simposio Virtual sobre Evaluación de Calidad en las bibliotecas. Sociedad Argentina de Información, Buenos Aires, julio 2002.

Bopp, Richard E.; Smith, Linda C. Introducción general al servicio de consulta. México, UNAM: Alfagrama, 2000, p.420

Brunella Sebastiani, Giuseppe Salvatori. Profesionales de la información: nuevas competencias para una nueva misión. En: 5<sup>tas</sup> Jornadas de información y documentación de Ciencias de la Salud, Palma de Mallorca, 4 al 6 de mayo de 1994. Disponible en: [http://www.abadib.es/documentos\\_bibliografia](http://www.abadib.es/documentos_bibliografia) (consultado: dic.2008)

Castro Thompson, Alberto.



Diccionario de bibliotecología. Domingo Buonocore. Santa Fe (AR): Castellvi, 1963. p.336

García, Jesús. Las bibliotecas especializadas y su incidencia en el contexto económico y social de América Latina. En: 62<sup>nd</sup> IFLA General Conference – Conference proceeding, Aug 25-31, 1996

García Morales Huidobro, Elisa. Gestión de calidad, análisis de necesidades de los usuarios e indicadores para servicios de información y documentación. En: 5<sup>tas</sup> Jornadas de Información y Documentación de Ciencias de la Salud. Palma de Mallorca, 4, 5 y 6 de Mayo de 1994. Disponible on line: <http://www.abadib.es/5jornadas-salud/comunicación37.htm>. Consultado: el 25/10 de 2008.

Grogan, Denis. Practical reference work. 2<sup>a</sup>. ed. London: Library Association Publishing, 1992.

Grolier, Eric Organización de los sistemas de información de los poderes públicos. Paris, UNESCO, 1980.

Hauptman, Robert. The myth of the Reference Interview. The Reference Librarian 16, winter, (1986): 47-52

Herrero Solana, Victor Federico. Hiperdocumentos referenciales. Una herramienta para diseminar recursos de información. Internet entre los usuarios del servicio de referencia. Rosario: Nuevo Paradigma, 1998. p. 9-111

IFLA, Recomendaciones para el servicio de referencia digital. Disponible: (en español): <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs.htm> Consultado: agosto 2008

Katz, W. A. Introduction to Reference Work, vol.2, 6<sup>th</sup> ed. New York: McGraw Hill, 1992.

Latorre Zúcares, Ignacio; Sanchos Pérez, Elisa. La atención a usuarias y usuarios en bibliotecas especializadas. En: VI Jornadas Españolas de Documentación, FESABID 98. Disponible también en: [http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/i\\_latorre.htm](http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/i_latorre.htm)

López Yepes, Alfonso. Documentación informativa. Sistemas, redes y aplicaciones. Madrid: Síntesis, 1997. p. 160

Magan Wals, José Antonio. Tratado básico de biblioteconomía. Madrid: Complutense, 1996. p. 479

Martínez, Ana María. Bibliotecas especializadas. En: Revista Referencias. Buenos Aires: ABGRA, vol.9, n 1, agosto (2004): 41-2

Merlo Vega, J. A. La cooperación en las bibliotecas universitarias: fundamentos y redes cooperativas. En: Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, vol.14, n 54, p.33-57.

Muela Zapopan, Martín. Los servicios de referencia de las bibliotecas UACJ, una panacea para sus males de información. En: Gaceta Universitaria de la UACJ. 14(116), junio-julio 1999, p.12

Silvera Iturrioz, Claudia. Los bibliotecarios en la sociedad de la información. Centro de Documentación y Biblioteca de la Facultad de Odontología. Universidad de la Republica de Uruguay. Disponible en [http://www2.ub.es/bid/consulta\\_articulos.php.fichero](http://www2.ub.es/bid/consulta_articulos.php.fichero). (Consultado: dic. 2008)

Talavera Ibarra, Ana María. El bibliotecólogo electrónico: consideraciones en torno al servicio de referencia en la era digital. Seminario Internacional de Bibliotecarios: de Gutenberg al Ciberespacio. Lima, 7 de septiembre de 1998. Disponible en: <http://www.documentalistas.com/web/biblios/articulos/3/B3-01.pdf>

Termens Graells, M. Los consorcios, una nueva etapa de la cooperación bibliotecaria. En: El profesional de la información, v.14, n 3, may-jun (2005). Disponible en: <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/>

Tobón, Sergio. Formación basada en competencias. En: Las competencias. Bogotá: Ecoe Ediciones, 2006. Capítulo 2.

Torres Vargas, G. A. La biblioteca híbrida: ¿un paso hacia el acceso universal a la información?. Investigación Bibliotecológica 1999, 13(27). Disponible en: <http://www.ejournal.unam.mx/iibiblio/vol13-27/IBIO2707.pdf> (consultado: set.2008)

Vellosillo González, Inmaculada. Las bibliotecas especializadas. En: Manual de Biblioteconomía. Madrid, Síntesis, 1997. Capítulo 22

#### Agradecimiento:

En especial al Profesor Oscar Fernández por su dedicación para mi trabajo de tesina. Agradezco a la Lic. Valeria Tomaino, que coordinó los pasos necesarios para la presentación de la misma. Llegue también mi agradecimiento a las autoridades, profesores y personal de la Facultad de Humanidades, Departamento de Bibliotecología y Documentación de la Universidad Nacional de Mar del Plata, por la oportunidad brindada durante estos años de mi formación para la carrera de grado y otorgarme el título de Licenciatura en Bibliotecología y Documentación.

¡Muchísimas Gracias!

Nora Adriana Sibetti

