

# Alfabetización informacional y servicios de referencia virtual

M<sup>a</sup> Dolores Ayuso García<sup>1</sup>, Victoria Martínez Navarro<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Profesora titular de Bibliografía y Fuentes de Información. Facultad de Comunicación y Documentación. Universidad de Murcia. España. [mayu@um.es](mailto:mayu@um.es)

<sup>2</sup> Profesora asociada. Facultad de Comunicación y Documentación. Universidad de Murcia. España. [vicmarti@um.es](mailto:vicmarti@um.es)

## Resumen

*Esta comunicación es una aproximación al mundo de la alfabetización informacional y la referencia virtual en sus diferentes aspectos, siendo uno de los primeros trabajos en español sobre el tema. Con este objetivo se ha realizado una investigación bibliográfica, revisándose las publicaciones profesionales a fin de intentar componer las aportaciones de la virtualidad a la referencia, con especial atención al papel de las fuentes de información como instrumentos de alfabetización informacional. El trabajo se estructura en tres partes. En la primera se reseña cómo la virtualidad modifica el rol del profesional de la información, en su función referencista, y la necesidad de enfocar los esfuerzos profesionales en la alfabetización informacional de nuestros usuarios. En la segunda se analiza la necesidad y contar con instrumentos de medición de la calidad de las fuentes de información empleadas por los referencistas. La tercera parte se ocupa del papel y las funcionalidades de las bases del conocimiento en los entornos web de referencia virtual, y de los soportes tecnológicos de la interacción, los entornos web colaborativos.*

**Palabras clave:** Alfabetización informacional, Calidad, Entornos web colaborativos, Evaluación, Fuentes de información, Internet, Recursos web, Servicios de referencia virtual.

## Abstract

*This communication is an approach to the world of the informational literacy and the virtual reference in its different aspects, being one of the first works in Spanish on the subject. With this objective a bibliographical investigation has been made, reviewing professional publications in order to try to compose the contributions of the potentiality to the reference, with special attention to the part of the information sources like informational literacy instruments. The project formed into three parts. In the first review how the potentiality modifies the role of the professional of the information, in its reference function, and the necessity to focus the professional efforts in the informational literacy of our users. In second the necessity is analyzed and to count on measuring instruments of the quality of the*

*information sources used by the references. The third part plays of the role and the functionalities of the bases of the knowledge in the environments Web of virtual reference, and of the technological supports of the interaction, web collaborative environments.*

**Keywords:** Evaluation, Information literacy, Information sources, Internet, Quality, Virtual reference services, Web collaborative environments, Web resources.

## **1 Introducción: aportaciones de la virtualidad al profesional de la información**

Dado que son tantos los aspectos que intervienen en el trabajo del servicio de referencia brindado en forma virtual, así como los amplios debates y posturas que surgen en torno a cada uno de ellos, sería imposible agotarlos todos, y no es la pretensión de esta comunicación ser concluyente ni definitiva, sino más bien exponer los aspectos básicos que permitan un primer acercamiento a fin de proponer el tema al interés de la comunidad profesional: el protagonismo de las fuentes de información en la alfabetización informacional de los servicios de referencia virtuales.

La alfabetización informacional es una expansión de la formación bibliográfica (Hannelore, 2000) que persigue un uso eficaz de la información, en el caso que nos ocupa en el entorno web. Los esfuerzos bibliotecarios se centran hoy día en la integración de la instrucción sobre servicios de referencia y la formación en habilidades de información. El trabajo de referencia en la biblioteca digital se centra en la enseñanza de habilidades de información eficaces, se trata de hacer útil la información. De procurar el acceso fácil a una buena información y habilidades para utilizarla con eficacia.

Los recursos informativos más específicos, aquéllos que forman parte de la denominada Internet invisible, están siendo paradójicamente desaprovechados. La necesidad de enfocar los esfuerzos profesionales en la alfabetización informacional de nuestros usuarios parece ser, entonces, una obligación insoslayable del bibliotecario referencista. El concepto de “alfabetización informacional” incluye varios aspectos: desde reconocer la necesidad de información ante una nueva situación particular, saber evaluar críticamente las mejores fuentes para satisfacerla, organizar la información, hasta el “saber hacer” en concreto con la información obtenida, independientemente de su soporte. La función del referencista (Straw, 2001) es “ayudar a los usuarios a hacer mejores preguntas, evaluar información; entender las estructuras de la información está empezando a ser el rol del bibliotecario en la era de Internet”.

Las tres funciones clásicas del referencista (Bopp, 1995) cobran un nuevo significado ante la era digital: la función informativa, porque la función tradicionalmente ha sido la de proporcionar información; una función instructiva, porque se enseña a operar con la información y a apropiarse del recurso informativo del ciberespacio; y una función orientativa, dado que el bibliotecario se torna en guía del usuario entre las fuentes de información no tradicionales.

Por tanto, el referencista de la cultura electrónica no tiene necesidad de trabajar en el interior de una biblioteca, y habrá de adquirir nuevas herramientas, modos de trabajo, habilidades, y el hábito de trabajar en grupos. Y precisamente, al respecto de la adquisición de nuevas

habilidades para el trabajo en un nuevo escenario, la IFLA en sus *Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital* dedica un apartado (1.4) a la formación de los referencistas y describe el perfil que deberán desarrollar para la tarea de referencia online:

- Multifuncionalidad.
- Clara capacidad de comunicación, sobre todo escrita.
- Conocimientos para realizar búsquedas en recursos convencionales y bases de datos en línea.
- Capacidad para entrevistar a distancia, con la dificultad que añade la falta de indicaciones visuales y auditivas.
- Conocimiento de los recursos de referencia.
- Estar familiarizado con los progresos informáticos seleccionados.
- Actualizar la formación según sea necesario. Animar y dar facilidades para que el personal se mantenga al día de los nuevos avances de este ámbito.
- Formación en las cuestiones legales que afectan y regulan la circulación y uso de la información en el ciberespacio.

Desde estos principios se aboga por un nuevo concepto de biblioteca digital entendida como un sistema de información que almacena y organiza la información para atender las demandas informativas de sus usuarios en forma de búsquedas de información bibliográfica, datos y documentos digitales. Se está, por tanto, ante una biblioteca “sin paredes”, en la que adquieren nuevos matices, o se redefinen, algunos de los agentes del proceso informativo, en especial los usuarios y la colección. El perfil de los usuarios define la composición de la colección de la biblioteca y los servicios que se proporcionan. Con la red Internet se puede llegar a todos los usuarios, pero se debe partir de una biblioteca digital orientada a una comunidad concreta de usuarios, en cuanto a sus necesidades informativas.

Cualquiera de las publicaciones integrantes de la colección electrónica de la biblioteca digital, una vez publicada en Internet abre enormemente las posibilidades de consulta al usuario, la respuesta que este obtiene no tiene límites como consecuencia directa de la nueva organización de la información y del conocimiento que caracteriza a la cultura del ciberespacio. De esta forma, es el propio usuario o investigador el que traza ahora los límites de su consulta, porque esta puede proporcionarle ahora como respuesta un amplio abanico de posibilidades. El nuevo paradigma de la edición digital en Internet ha traído consigo nuevas formas de consulta y nuevos servicios para las fuentes de información.

En la obra *Strategies for Building Digitalized Collections* (Abby Smith, 2004) se recogen las 16 características más importantes de una biblioteca digital. Según éstas, se pondera una biblioteca digital que además de su conocida característica principal, la de distribuir textos a través de redes informáticas, establece nuevas funcionalidades ayudando al acceso a los catálogos de bibliotecas situadas en cualquier parte del mundo, a la consulta de documentos mediante referencias cruzadas, al acceso al texto íntegro de un artículo especializado, a disponer de una opción de petición de documentos o compra de los mismos, a realizar la traducción automática de textos, etc. Y en definitiva, a la labor de búsqueda y referencia en un contexto especializado, dado que el éxito se encuentra en los contenidos, y la metainformación interesa más que la propia información. De ahí la importancia del servicio de referencia en las bibliotecas digitales, como plataforma de acceso y consulta a las fuentes de información o recursos publicados en Internet, bajo unos estándares de calidad que garanticen al usuario la exhaustividad, pertinencia y autoridad de la fuente en cuestión.

## 2 Calidad de las fuentes en los servicios de referencia

El futuro de la referencia digital plantea nuevas cuestiones y retos, cuya respuesta requiere del establecimiento de unas pautas y normas de funcionamiento, así como sugerir las mejores prácticas para los servicios de referencia virtual. Entre ellas cobran especial importancia las metodologías de evaluación de recursos en bibliotecas digitales. La propuesta de las autoras (Ayuso García y Martínez Navarro, 2006) presenta una metodología enmarcada en el contexto de la Sociedad del Conocimiento, entendiendo a las bibliotecas digitales como portales de acceso a la misma. De ahí que el método se defina como una herramienta de calidad y de valor añadido a los Servicios de Referencia en Internet, facilitando a los profesionales pautas claras de trabajo en la evaluación de fuentes de información que se publican en sedes web, como instrumento de medición de la calidad y oportunidad de un recurso ante un usuario o un colectivo de profesionales especializados.

El Protocolo de evaluación comprende una metodología que nace de la denominada “arquitectura de la información”, como base teórica del proyecto, siguiendo especialmente la propuesta del Institute for Scientific Information (Ayuso García, 2001), siendo uno de los retos más importantes a los que hace frente la evaluación de los aspectos formales y de calidad de los contenidos de las fuentes digitales, persiguiendo un acercamiento a la normalización y sistematización de las fuentes y recursos tecnológicos en Internet.

De esta forma, resulta necesario institucionalizar la tarea de la evaluación en el marco de las funciones del servicio de referencia virtual, dado que ésta persigue básicamente los siguientes objetivos:

1. El referencista evalúa al objeto de crear un *directorio de recursos* de información para profesionales. Estos directorios garantizan la calidad de las fuentes incluidas, garantía de calidad que se deriva de la propia necesidad de evaluación. El referencista evalúa para *medir la calidad* de la fuente, medida que le habilitará profesionalmente para censar o no censar la fuente en cuestión en el directorio de recursos.
2. Se evalúa al objeto de *auditar* una fuente o un proyecto de información, integrante en la mayoría de las ocasiones de la sede web de la biblioteca digital. La evaluación de una fuente de información permite detectar los puntos fuertes y débiles de la misma, proponiendo para estos últimos medidas correctoras que mejoren la calidad de la fuente en relación con las de su entorno. De esta forma, resulta habitual que la auditoria de la información precise de la evaluación de una fuente en el conjunto de aquéllas con las que se hermana, de tal forma que se informe sobre su posicionamiento en el grupo. Esta auditoría también ayuda a estructurar proyectos de desarrollo de publicaciones digitales, y ayuda a conocer, y mejorar si fuera preciso, el posicionamiento de la fuente de información en la Red, en función de los resultados obtenidos por medio de los motores de búsqueda.
3. Y finalmente, el referencista también evalúa para desarrollar y acrecentar su *capacidad de interlocución* frente a sus usuarios.

Podemos afirmar que un recurso digital de calidad es aquél que combina un buen contenido y una buena forma, o una buena organización de este contenido. Para el referencista, evaluar

estos dos aspectos esenciales de todo recurso web implica un conocimiento de las características de las fuentes digitales de información publicadas en Internet. Por ello, este profesional no se limita a consumir información digital, sino que, al contrario, tiene la obligación de analizarla, criticarla y, en ocasiones, generarla como parte de la oferta de servicios electrónicos de su ámbito, en nuestro caso de la biblioteca digital. Dichas características podrían resumirse en tres al objeto que nos ocupa:

1. *Navegación – recuperabilidad*: Nunca un sistema de navegación puede llegar a dar todas las entradas por ejemplo temáticas que precise el usuario de la biblioteca. O dicho de otra forma, no todas las necesidades de información pueden solventarse por navegación.
2. *Capacidad*: El medio digital no tiene límites, la capacidad de la Red es tal que esta cualidad que en principio se consideraba cuantitativa pasa a ser cualitativa.
3. *Hipertextualidad*: Posibilidad de realizar accesos no secuenciales a la información.

### 3 Bases del conocimiento y entornos web colaborativos

La tercera parte de la comunicación estudia las bases de conocimiento, instrumentos muy útiles en los servicios de referencia porque logran indexar temas consultados con antelación. El sitio web dedicado a la gestión del conocimiento, KM World<sup>1</sup> señala que “la base de datos de conocimiento no es sólo una aplicación, sino una actitud, un enfoque orientado a lograr soluciones en la organización, sus empleados y sus clientes”, siempre con el objeto de ayudar a estas tres partes a encontrar información relevante para resolver el problema específico.

Este tipo de bases de datos pueden contener tanto recursos online como documentos generados por la biblioteca y sus bibliotecarios. Además de almacenar preguntas y respuestas, se pueden encontrar documentos de ayuda técnica sobre el software, listados bibliográficos, tutoriales, noticias de prensa, recomendaciones, etc. Un desarrollo a considerar en las bases de conocimientos es el llevado a cabo por “The Virtual Referente Desk” (VRD), y que permite buscar en varias bases de conocimientos a la vez. VRD editó, en el año 2000, como parte de su proyecto “Index of AskA services”, una herramienta llamada “Referente Extract”. Se trata de un buscador que reúne el contenido de unas sesenta bases del conocimiento de los mayores sitios del tipo “pregunte a un experto”, relacionados con temas educativos, cuyos contenidos han sido evaluados. Estas herramientas incluyen, para el proceso pregunta –respuesta, no sólo la vía de correo electrónico, sino la de charla, para proporcionar las respuestas pertinentes en un mejor contexto, con las ventajas de los recursos de Internet, archivos y colecciones, sobre la base del conocimiento y la destreza del personal especializado de las bibliotecas participantes. Tal vez, la mejor característica del software es la conexión que establece entre las bibliotecas que lo utilizan en cualquier parte del mundo, al permitir que las bibliotecas se dirijan las preguntas entre ellas en régimen de charla o por correo electrónico. El proceso se inicia cuando entra una pregunta de su cliente a una biblioteca asociada. El formulario contiene adicionalmente "metadatos" que perfilan las necesidades informativas y el tipo de usuario, tiempo en que necesita la información, fuentes consultadas, etc. La solicitud pasa automáticamente a la base de datos de preguntas y respuestas, si la biblioteca puede responderla; en caso contrario, pasaría al gerente de solicitudes para su análisis y envío a otra entidad de acuerdo con los perfiles de las bibliotecas miembro. Una vez que se tenga la respuesta, se envía la notificación a la biblioteca solicitante y una copia al gerente de

---

<sup>1</sup> A/e: [www.kmworld.com](http://www.kmworld.com)

solicitudes, pasará entonces por un proceso editorial que comprende la revisión de la información, palabras claves, datos de quién la confeccionó, normas bibliográficas, etc. Con posterioridad, ingresa en la base de datos de preguntas y respuestas o base del conocimiento. El tiempo para responder al usuario depende del nivel de gestión de información que exija la interrogante, pero los expertos recomiendan que no exceda a los 2 días.

El papel de las fuentes de información, como instrumentos de alfabetización informacional, en el marco del servicio de referencia virtual, representa una extensión de las colecciones digitales y de un servicio a medida del ciberespacio y del siglo XXI. Este papel se ha hecho posible a partir del desarrollo de los denominados “software de calls centers”. Un software que permite a los profesionales asistir a sus usuarios de forma personal, desde un entorno virtual. El primer desarrollo e implementación en el ámbito bibliotecario tuvo lugar en el año 2000, en la Library Systems and Services Inc., y se denominó genéricamente “web contact center” o “web collaboration center”. Con este nuevo entorno de trabajo se garantizaba la interacción entre las dos partes, y lo que era aún más importante la de éstas con el documento publicado en el ciberespacio.

En el marco de los soportes tecnológicos de la interacción, los entornos web colaborativos, por ser este el escenario en el que cobran un papel fundamental las fuentes de información como herramientas de alfabetización informacional, se definen como sistemas que permiten a las bibliotecas interactuar con sus usuarios remotamente, en tiempo real, a través de Internet. La oferta bibliotecaria de un “entorno web colaborativo” generalmente consta de herramientas basadas en web para asistir en el servicio de referencia. Permite compartir sitios web con el usuario mientras se interactúa por escrito (chat) o por audio (VPO) con uno o varios usuarios simultáneamente, pudiendo integrarse con el sistema telefónico de la biblioteca, o emplearse de modo que el usuario acceda a respuestas automáticas.

Existen grupos que evalúan proyectos y exploran las posibilidades ofrecidas por los distintos soportes, como por ejemplo VRD, que se autodefine como un “proyecto dedicado al impulso de la referencia digital y a la creación de sistemas de información operados por humanos pero basados en Internet”. Las bibliotecas y consorcios acuden al sitio web de VRD<sup>2</sup> desde donde consultan publicaciones, obtienen recursos y materiales de actualización, y realizan un seguimiento de la marcha de proyectos similares.

## 4 Conclusiones

La referencia virtual se entiende como un ambiente colaborativo que apoya las tareas de búsqueda de recursos informativos de interés. El referencista adquiere el rol del profesional experto que cuenta con el conocimiento y las habilidades necesarias para buscar y localizar información de calidad (con autoridad, precisa y exhaustiva), dando posibilidad al acceso a la misma a quien la necesite, en el momento y en la forma precisa. Para esto último, las bases del conocimiento y los entornos web colaborativos han resultado el marco de trabajo de los servicios de referencia en la actual Sociedad del Conocimiento.

Entre las nuevas cuestiones y retos que plantea el futuro de la referencia virtual se encuentra la definición de la calidad de las fuentes de información. Para ello las autoras han establecido un Protocolo, presentado en trabajos anteriores (Ayuso García y Martínez Navarro Op. Cit.),

---

<sup>2</sup> A/e: [www.vrd.org](http://www.vrd.org)

que permite al referencista abordar, desde criterios cuantitativos y especialmente cualitativos, la selección de recursos eficientes y de fácil accesibilidad para los usuarios de la biblioteca digital. La calidad de los recursos es cuantificable. Es decir, los profesionales del servicio de referencia virtual pueden “valorar” sus elementos y características a través del análisis de una colección de parámetros e indicadores que facilita el Protocolo. En definitiva, éste contribuye a la normalización y sistematización de las fuentes y recursos de información aportando nuevas perspectivas metodológicas, académicas y científicas.

## Bibliografía citada

- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Reference and User Services Association. MARS Digital Reference Guidelines Ad Hoc Committee. *Guidelines for implementing and maintaining Virtual Reference Service*, 2004 [recurso electrónico]. <<http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/virtrefguidelines.htm>>. [Consultado: 10 jun. 2004]
- ANDERSON, C. Reference librarianship: a guide for the 21st century. *The Reference Librarian*, 2001, vol. 72, p. 5-19.
- AYUSO GARCÍA, M. D. Bibliografía, información y conocimiento. Del método bibliográfico a la normalización y evaluación de recursos electrónicos. Hacia la sistematización de las fuentes del conocimiento. En: VILLASEÑOR, I. (coord.). *Homenaje a Juan Antonio Sagredo Fernández. Estudios de Bibliografía y Fuentes de Información*. Madrid: Universidad Complutense, Escuela Universitaria de Biblioteconomía y Documentación, 2001. p. 19-51.
- AYUSO GARCÍA, M. D.; MARTÍNEZ NAVARRO, V. Metodología de evaluación de recursos en bibliotecas digitales. Parámetros e indicadores de calidad. *Ciencias de la Información*, 2006, vol. 37, n. 1, p. 25-44.
- AYUSO GARCÍA, M. D.; MARTÍNEZ NAVARRO, V. Protocolo de evaluación de fuentes y recursos informativos en la sociedad del conocimiento: propuestas, enfoques y tendencias. *Revista General de Información y Documentación*, 2005, vol. 15, n. 1, p. 21-53.
- AYUSO GARCÍA, M. D.; MARTÍNEZ NAVARRO, V. Propuesta de auditoría de recursos de información en Internet: SCIELO y la ciencia perdida. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, 2004, vol. 18, n. 37, p. 85-109.
- AYUSO GARCÍA, M. D.; MARTÍNEZ NAVARRO, V. La literatura gris en entornos digitales: estrategias de calidad y evaluación. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 2004, vol. 27, n. 2, p. 49-70.
- AYUSO GARCÍA, M. D.; PEÑALVER MARTÍNEZ, Á.; MARTÍNEZ NAVARRO, V. Evaluación de fuentes de información para servicios de referencia en Internet. Una propuesta a partir de “Pregunte, las bibliotecas responden”. En: Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas (1º: Valencia: 2002). *La biblioteca pública, portal de la Sociedad de la Información: actas*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2002, p. 13-25.
- BOPP, R. E.; SMITH, L. C. (eds.). *Reference and Information Services: an introduction*. 3rd ed. Englewood, CO: Libraries Unlimited, 2001.

- BOWMAN, V. The virtual librarian and the electronic reference interview. *Internet Reference Services Quarterly*, 2002, vol. 7, n. 3, p. 3-14.
- BRUCE, C. S. Las siete caras de la alfabetización en información en la enseñanza superior. *Anales de Documentación*, 2003, n. 6, p. 289-294.
- BYRNE, A. La alfabetización informacional desde una perspectiva global: el desastre agudiza nuestras mentes. *Anales de Documentación*, 2005, n. 8, p. 7-20.
- GARCÍA DELGADO, P. El servicio de información y referencia en la biblioteca digital. *El Profesional de la información*, 2003, vol. 12, n. 4, p. 320-330.
- HANNELORE, B. R. Alfabetización informacional en el entorno del servicio de referencia: preparándonos para el futuro. *Anales de Documentación*, 2000, n. 3, p. 209-216.
- MERLO VEGA, J. A. Pregunte a un bibliotecario: servicios de referencia en línea. *Revista Española de Documentación Científica*, 2003, vol. 26, n. 1, p. 91-101
- MUÑOZ GÓMEZ, M.; PUBIANO MONTAÑO, P. El bibliotecario digital: el perfil del nuevo profesional de la información. En: Jornadas Españolas de Documentación (6<sup>a</sup>: Valencia: 1998). *Los sistemas de información al servicio de la sociedad: actas*. Valencia: FESABID, 1998, p. 661-664.
- RADER, H. B. Alfabetización informacional en el entorno del servicio de referencia: preparándonos para el futuro. *Anales de Documentación*, 2000, n. 3, p. 209-216.
- SÁNCHEZ REMÓN, D. El servicio de referencia virtual en la gestión de información [recurso electrónico]. *Acimed*, 2003, vol. 11, n. 2. <[http://www.bus.sld.cu/revistas/aci/vol11\\_2\\_03/aci40203.htm](http://www.bus.sld.cu/revistas/aci/vol11_2_03/aci40203.htm)>. [Consultado: 14 ago. 2006]
- SMITH, A. *Strategies for Building Digitalized Collection*. [recurso electrónico]. Washington: Council on Library and Information Resources. <<http://www.clir.org/pubs/reports/pubs101.pdf>>. [Consultado: 20 mar. 2004]
- STRAW, J. E. From magicians to teachers: the development of electronic reference in libraries: 1930-2000. *The Reference Librarian*, 2001, vol. 74. p. 1-12.