



Número 5, diciembre 2000

Los programas de Fuentes y servicios de información en las escuelas norteamericanas de Biblioteconomía y Documentación

[versió catalana]

[Miquel Centelles](#)

Facultat de Biblioteconomia i Documentació

Universitat de Barcelona

centell@ibd.ub.es

Resumen

Se establece una relación entre los cursos básicos de trabajo de referencia impartidos en las escuelas de Biblioteconomía y Documentación norteamericanas, y las asignaturas Servicios de información y Servicios y fuentes de información presentes en los planes de estudios de la Diplomatura en Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Barcelona durante la década de los noventa. Se ofrece una revisión de la literatura reciente sobre la naturaleza y tendencias del citado curso básico, y se analizan los programas correspondientes a esta asignatura que se imparten en las mejores escuelas de los Estados Unidos de América.

1 Introducción

Las "Directrices generales propias de los planes de estudios conducentes a la obtención del título oficial de Diplomado en Biblioteconomía y Documentación", publicadas en el Real decreto 1422/1991, de 30 de agosto, establecen que dichos planes de estudios deben asignar a la materia de Bibliografía y fuentes de información un mínimo de diez créditos troncales. Esta materia aparece vinculada a las áreas de conocimiento de Biblioteconomía y Documentación, Ciencias y Técnicas Historiográficas e Historia de la Ciencia, e incluye los siguientes contenidos:

"Naturaleza, función y tipología de las fuentes documentales, tanto generales como especializadas; estudio histórico y evolutivo de la bibliografía. Historia del libro impreso. Repertorios bibliográficos y metodología de su elaboración".

El curso 1993-94 supuso, para la Facultat de Biblioteconomia i Documentació de la Universitat de Barcelona, la inauguración de un plan de estudios adaptado a estas directrices. Este plan asignaba doce créditos a la materia troncal Bibliografía y fuentes de información, que se distribuían, a partes iguales, entre las asignaturas Servicios de información y Bibliografía general y sistemática. De acuerdo con el itinerario curricular recomendado, los alumnos debían cursar Servicios de información durante el primer cuatrimestre del primer curso, y Bibliografía general y sistemática durante el segundo cuatrimestre del segundo curso.

A la luz de los objetivos docentes y de los temarios establecidos para ambas asignaturas, se observa que Bibliografía general y sistemática abarcaba el estudio histórico y evolutivo de la bibliografía, y el estudio de los repertorios bibliográficos y la metodología para su elaboración, mientras que Servicios de información comprendía el estudio de la naturaleza, función y tipología de las fuentes documentales, tanto generales como especializadas, y de las fuentes de referencia no secundarias. Además, como se puede deducir del título de la primera asignatura, la Facultat de Biblioteconomia i Documentació de la Universitat de Barcelona introducía en el estudio de la materia Bibliografía y fuentes de información una perspectiva no contemplada, de forma explícita, entre los contenidos formulados por la materia troncal, esto es, el estudio de la provisión de servicios de información y referencia. Los objetivos docentes de los sucesivos programas de la asignatura concretaban esta orientación:

"Adquirir las técnicas de organización, gestión y evaluación del servicio de información y referencia."

"Conocer la tipología de las fuentes de información e introducir la metodología para su

estudio, evaluación y uso.”

En 1999, la Universitat de Barcelona adopta un nuevo plan de estudios para la Diplomatura en Biblioteconomía y Documentación, que entra en vigor durante el curso 1999–2000, y que actualmente sigue vigente. La base normativa de este nuevo plan de estudios continúa siendo las directrices generales establecidas por el Real decreto 1422/1991, de 30 de agosto que no han sido modificadas. El nuevo plan de estudios incrementa la carga lectiva de la materia Bibliografía y fuentes de información en un crédito y medio pasando, por tanto, de doce a trece y medio. La troncalidad vuelve a distribuirse entre dos asignaturas, Fuentes y servicios de información – sucesora de Servicios de información– y Bibliografía general y sistemática, manteniéndose idéntica su situación en el itinerario curricular recomendado. El reparto de los créditos troncales, sin embargo, ya no es equitativo: el incremento se asigna, íntegramente, a la asignatura objeto de nuestro interés, que pasa a tener, de esta forma, siete créditos y medio y que pese al cambio de denominación mantiene, en esencia, los objetivos, contenidos y orientación del plan de 1993.

El resto de centros universitarios españoles que ofertan la Diplomatura en Biblioteconomía y Documentación no se han prodigado en el diseño de asignaturas que desarrollen la troncalidad de la materia Bibliografía y fuentes de información desde la perspectiva de los servicios de referencia.¹ Nominalmente, no existe ningún caso. Si atendemos a los contenidos, podemos citar únicamente dos asignaturas que, desarrollando su troncalidad, incluyen contenidos relativos a los servicios de información: las que bajo el título Fuentes de Información Generales se imparten en las universidades Carlos III de Madrid y de Vic. Los temarios de estas dos asignaturas dedican algunos apartados al trabajo de referencia en bibliotecas y otras unidades de información.

Los planes de estudios de otras dos universidades incorporan asignaturas optativas centradas en los servicios de referencia. La Universidad de Salamanca ofrece Servicio de referencia e información bibliográfica, con una carga lectiva de cuatro créditos, y la Universidad de Zaragoza oferta Servicios de información con seis créditos. Ésta última está especializada en la docencia de los servicios de información en el Web (García, 1997–1998).

En el ámbito docente norteamericano, las asignaturas Servicios de información y Fuentes y servicios de información sí disponen de un claro referente. Se trata de los denominados cursos básicos de trabajo de referencia (“basic reference courses”), que, a menudo, adoptan las denominaciones de “reference sources/resources and services”, o “information sources/resources and services”.

La incorporación de este tipo de asignaturas en los programas conducentes a la obtención de un máster en Biblioteconomía y Documentación (a partir de ahora, máster en LIS) tiene una larga historia, casi tan larga como el nacimiento de los propios servicios de referencia. Los especialistas (Bunge, 1983; Bopp, 1995) coinciden en situar este nacimiento en el año 1876, cuando Samuel Green publicó el artículo “Personal relations between librarians and readers” (Green, 1876). Hasta este momento, las bibliotecas se concentraban en la adquisición y organización de materiales, y se esperaba que los usuarios identificaran y localizaran la información que necesitaban por ellos mismos. A partir de entonces, se inicia con fuerza el desarrollo de una actividad bibliotecaria consistente en la asistencia a los usuarios en el acceso a la información. En dicho artículo Green concretó las cuatro razones que hacían necesario el establecimiento de servicios de referencia:

“Instruct the reader in the ways of the library.
Assist readers in solving their inquiries.
Aid the reader in the selection of good works.
Promote the library within the community”.

y definió las tres funciones de esta nueva área de actividad de las bibliotecas: información, formación y orientación.

La escuelas de Biblioteconomía de los Estados Unidos de América se hicieron eco rápidamente de la necesidad de preparar bibliotecarios que desarrollaran su actividad profesional en los servicios de referencia. Así, en 1890, la New York State Library School at Albany (NYSLS at Albany) ofreció un curso avanzado titulado “Reference work”. A partir de este momento, el trabajo de referencia se convirtió en una asignatura troncal en la formación de los profesionales de las bibliotecas.

La incorporación de la asignatura Servicios de información en el plan de estudios adoptado en 1993 por la Facultat de Biblioteconomia i Documentació de la Universitat de Barcelona, no constituyó una innovación absoluta en la tradición docente de esta institución. Efectivamente: cuando en 1915, la Mancomunitat de Catalunya creó la Escola Superior de Bibliotecàries, con la intención de preparar a las bibliotecarias que deberían desarrollar su actividad profesional en la Xarxa de Biblioteques Públiques de la Mancomunitat, el plan de estudios tuvo en cuenta la línea docente de las escuelas universitarias norteamericanas. Así, en las asignaturas especializadas Biblioteconomía y Bibliografía se incorporaban contenidos claramente orientados a la provisión de servicios de referencia a los lectores. En este sentido, Estivill (1992) tras analizar el programa de la asignatura Biblioteconomía impartida durante el periodo 1915–1924, concluye:

“Des de la classe de Biblioteconomia es dissenyava, doncs, una biblioteca popular en la qual el servei d'informació ocupava un lloc central.”

Estivill, nos permite observar que, esta orientación estuvo ausente en el programa de estudios durante la dictadura de Primo de Rivera (1924–1930),² coincidiendo con la pérdida de conexión de esta institución con la citada Xarxa de Biblioteques Públiques y que, de la mano de profesores como Jordi Rubió i Balaguer o Ramon d'Alòs-Moner, se retomó con fuerza durante el periodo 1930-1939.³

No disponemos de un análisis exhaustivo de los planes de estudios de la Facultat de Biblioteconomia i Documentació durante la posguerra, el franquismo y la transición que nos permita valorar la permanencia de dicha orientación durante este tiempo. Sí sabemos que la asignatura Bibliografía I (Introducción a las fuentes de información),⁴ incorporada en el plan de estudios de 1982,⁵ retomó dicha orientación, como se desprende del análisis de los objetivos y contenidos que figuran en las guías de los estudiantes correspondientes a los cursos 1984–1985, 1989–1990 y posteriores.

La finalidad de este trabajo es analizar cuantitativa y cualitativamente los objetivos, contenidos y métodos docentes de las asignaturas impartidas hoy día en las escuelas universitarias de Biblioteconomia y Documentación de los Estados Unidos de América, que pueden equipararse a la asignatura Fuentes y servicios de información. Previamente, ofrecemos una breve síntesis de los textos más significativos publicados en los últimos diez años, sobre la naturaleza y tendencias de los cursos básicos del trabajo de referencia.

2 Revisión de la literatura reciente sobre la naturaleza y tendencias de los cursos básicos del trabajo de referencia

Como hemos indicado anteriormente, la formulación inicial del servicio de referencia de la biblioteca tuvo lugar, en 1876, en los Estados Unidos de América, y en menos de dos décadas, este ámbito de conocimiento se convirtió en uno de las materias básicas de los planes de estudios impartidos en las escuelas universitarias que formaban a los profesionales de la información. Ha sido durante las dos últimas décadas del siglo XX cuando diferentes especialistas han analizado el área de conocimiento del trabajo de referencia, y a la luz de las exigencias de su entorno social y profesional, han realizado propuestas sobre las líneas que debería seguir.

Jackson (1989) establece que las áreas en las que debe centrarse la enseñanza del trabajo de referencia son el conocimiento de las fuentes (“what librarians work with”), el conocimiento de las actividades y procesos desarrollados por los bibliotecarios en la provisión de servicios de referencia (“what librarians do”), y el conocimiento del contexto organizativo en el que los bibliotecarios referencistas actúan (“what reference organizations do”).

Richardson (1992), a partir del análisis de seis manuales fundamentales en el ámbito del trabajo de referencia, observa la existencia de un paradigma esencial en la enseñanza y el aprendizaje del trabajo de referencia, compuesto de tres dimensiones diferentes: el formato material o tipo de obra de referencia; el método o reglas de procedimiento para la resolución de consultas de referencia; y los rasgos mentales del bibliotecario referencista y de la persona situada en los puntos de servicio. Según Richardson (1992), la mayoría de los autores de los manuales se han centrado en una de las tres dimensiones de este paradigma esencial y, lo han sobreenfatizado. El resultado ha sido la emergencia de tres escuelas de pensamiento diferentes: la escuela estructuralista, que prioriza el formato o tipo de obra de referencia; la escuela procedimentalista, que prioriza el método de resolución de consultas de referencia, y la escuela psicologista, que prioriza los rasgos psicológicos de profesionales y usuarios. Tras repasar el papel de estas tres escuelas en la evolución de la enseñanza del trabajo de referencia, Richardson (1992, p. 29) concluye con una recomendación general:

“The point is that a complete, balanced perspective is possible: (1) a presentation of the structure of reference works; (2) the process of answering reference questions by clarification and classification; and (3) a psychological understanding of the interaction between librarian and user. Perhaps only then will the field have reference librarians trained, educated, and capable of rendering high-quality reference service.”

Powell y Raber elaboran, en 1994, un estudio sobre la enseñanza del trabajo de referencia en las escuelas universitarias de Biblioteconomia y Documentación de los Estados Unidos. En su realización analizan desde perspectivas cuantitativas y cualitativas datos relativos a cuarenta y tres cursos básicos sobre dicha materia, impartidos en otras tantas escuelas universitarias. Los resultados del análisis cualitativo permiten observar la presencia, en los programas de la mayoría de las asignaturas, de las tres áreas de conocimiento señaladas por Jackson. Veamos, a continuación, el perfil adoptado para cada una de las áreas:

- a. El conocimiento de las fuentes de información, su diseño, objetivo y uso, mantiene un gran peso en los programas docentes, pero este conocimiento se orienta claramente a la

resolución de problemas reales, generalmente identificados como consultas de información. Además, el estudio de las fuentes va siempre acompañado del desarrollo de habilidades de evaluación y selección, que deben aplicarse tanto durante los procesos de desarrollo de colecciones de referencia, como en los procesos de interacción con los usuarios para la resolución de consultas.

- b. El conocimiento de las actividades desarrolladas por los bibliotecarios en la provisión de servicios de referencia se centra en la idea de que su quehacer consiste, básicamente, en la transferencia de información de las fuentes a los usuarios. Esta transferencia es apoyada por dos tipos de procesos: procesos de comunicación (entrevista de referencia, negociación de la consulta, etc.) y procesos de búsqueda (establecimiento de la estrategia, activación, evaluación de resultados, etc.). Cada uno de ellos exige el dominio de habilidades específicas. Powell y Raber evidencian que los programas parten, mayoritariamente, de una concepción sistémica del trabajo de referencia en la que resulta imposible establecer una separación entre las fuentes de información y los procesos de provisión de servicios.
- c. Finalmente, con respecto al conocimiento del contexto organizativo en el que actúa el bibliotecario referencista, dichos autores constatan que la mayoría de las asignaturas analizadas incorporan dos dimensiones diferentes:
 - o La institucionalización del proceso de referencia: estructuración colectiva del trabajo de referencia con usuarios individuales; necesidad de comprender las necesidades colectivas para proporcionar colecciones apropiadas a dichas necesidades.
 - o La identificación, descripción y evaluación de servicios, concebidos como estructuras específicas de trabajo de referencia con objetivos particulares.

Los datos aportados por los docentes de las asignaturas, les permiten deducir que el objetivo no es capacitar al alumno para dirigir con éxito servicios de referencia, sino concienciar sobre estas estructuras y actividades, y sobre las cuestiones profesionales asociadas a ellas. Además, no olvidan el conocimiento básico sobre servicios concretos diseñados para satisfacer necesidades específicas (servicios institucionalizados como la formación de usuarios, la información comunitaria o "information and referral", el préstamo interbibliotecario, y la cooperación interbibliotecaria).

Aparte de las áreas de conocimiento tradicionales en la formación relativa a los servicios de referencia, identifican la presencia de dos nuevos centros de interés en las asignaturas analizadas: por un lado, el contexto teórico del trabajo de referencia y los valores asociados con la profesionalización de este campo; y, por otro lado, el rol de las tecnologías de la información y comunicación (a partir de ahora, TIC) en el trabajo de referencia. En las conclusiones de su estudio ponen de manifiesto la necesidad del desarrollo de tres áreas fundamentales para el futuro de la educación en el trabajo de referencia: la gestión de los servicios de información; la atención a los usuarios y, más concretamente, la comprensión de su conducta en la búsqueda de información; y la identificación de necesidades de información, y la habilidad para comprender las implicaciones de las TIC.

Insisten, además, en la idea de que el paradigma completo de Richardson guía, mayoritariamente, la línea docente de los cursos de referencia básica,⁶ y que el concepto de evaluación —aplicada a fuentes, estrategias de búsqueda, situaciones, usuarios y necesidades de los usuarios— es fundamental en este tipo de asignaturas.

Antes de finalizar la exposición de sus conclusiones se plantean varios interrogantes directamente relacionados con el encaje social y profesional de la formación en referencia básica ofrecida por las asignaturas analizadas:

“Is it possible to address the various topics that comprise this paradigm in any depth within the context of a single course? Is the knowledge presented by basic reference courses actually relevant to that which employers expect or need? Is the course content based instead on what educators perceive or assume to be needed? Is there a contradiction between market demand and social need with regard to the preparation of information professionals.”

Según los dos autores, los datos analizados no reflejan la presencia de una profunda reflexión de los responsables de los programas docentes sobre las modificaciones que era necesario introducir en dichos programas, pero sí permiten identificar tres áreas de conocimiento que necesitan un mayor desarrollo: la gestión de los servicios de información, la comprensión del comportamiento en la búsqueda de información y la determinación de sus necesidades de información, y la aplicación de las TIC.

En los seis años que han transcurrido desde la elaboración del estudio, las inquietantes preguntas de Powell y Raber han sido objeto de un profundo debate en los ámbitos académico y profesional de los Estados Unidos de América.

- Numerosas escuelas de Biblioteconomía y Documentación han realizado, o están llevando a cabo, procesos de revisión de sus programas docentes para adaptarlos a las exigencias del mercado de trabajo y a las necesidades de la sociedad de la información.
- Organizaciones profesionales, como la American Library Association (ALA) y organizaciones académicas como la Association for Library and Information Science Education (ALISE), han patrocinado congresos y han promovido proyectos dedicados, exclusivamente, al análisis y debate de estas cuestiones. Son ejemplos recientes:
 - "American Library Association Congress on Professional Education: Focus on Education for the First Professional Degree", organizado por la ALA en el año 1999.
 - "ALISE 1999 National Conference: Beyond 2000: Designing Education for Library and Information Professionals: Working Together as Innovative Educators and Practitioners".
 - "KALIPER project" (Kellogg-ALISE Information Professions and Education Renewal), impulsado y financiado conjuntamente por la W.K. Kellogg Foundation y ALISE, para analizar la naturaleza y alcance de los principales cambios curriculares experimentados en la enseñanza de la Biblioteconomía y la Documentación.

Evidentemente, el ámbito de interés de todas estas iniciativas sobrepasa el de la asignatura Fuentes y servicios de información, pero ella puede ser, sin duda, una de las más afectadas. En este sentido, resultan especialmente interesantes las opiniones de Marcia J. Bates, profesora de materias directamente relacionadas con el trabajo de información y referencia en el Department of Information Studies de la University of California, Los Angeles (desde ahora, UCLA),⁷ que ha liderado el proceso de revisión de los planes de estudios de los programas impartidos por dicha universidad.

En el trabajo *Information curriculum for the 21st century* –presentado en el American Library Association Congress on Professional Education...–, Bates (1999b) se pregunta:

"So what should an information school's curriculum look like, as we enter the 21st century?"

En su respuesta, destaca que una de las tres áreas fundamentales de todo plan de estudios deben ser los conocimientos técnicos esenciales ("core of technical knowledge"), que deben estructurarse a partir de los usuarios:

"Earlier this century, reference courses consisted almost entirely of the description of reference books and how to use them. In recent decades, material drawn from library and information science's research on information seeking and searching has increasingly been integrated into courses on reference and information services. That should continue, so that students see the relationship between what people actually need, not what we surmise they need, and what it takes to meet those needs".

Bates (1999a) reafirma y amplía esta idea en la presentación realizada para el "ALISE 1999 National Conference..." del proceso de revisión del plan de estudios de la UCLA. Para llevarlo a cabo, realizó una encuesta entre los miembros de la profesión en la que eran interrogados acerca de los componentes necesarios de la educación en Biblioteconomía y Documentación para el siglo XXI. De acuerdo con los resultados de la encuesta, destaca que una de las habilidades profesionales generales de los bibliotecarios en que debían insistir los planes de estudios era:

"More service orientation, in two senses: with people in public service jobs and with respect to the organization in special library environments, i.e., figure what your organization needs and produce it."

El servicio es un componente clave de la formación del profesional del futuro, pero el modelo de servicio que debe prestar es una cuestión a tener en cuenta:

"Disintermediation is real; for example, online database searching jobs are going away."

La desintermediación, y sus efectos en los profesionales de la información, es una de las cuestiones clave de las iniciativas desarrolladas con relación a las revisiones de planes de estudios del ámbito de la Biblioteconomía y la Documentación, y, en general, de la adaptación de la formación de los profesionales a las necesidades sociales y del mercado laboral.

Diferentes autores se han referido al significado de la desintermediación en el contexto de las unidades de información. Allen (1996) propone la siguiente definición:

“Disintermediation is a term that has been adopted from the economic sector, meaning the investment of money without the mediation of a bank or other controlling factor. In the information profession the term is being increasingly used to indicate that data is being obtained by the end-user without the assistance of a third party.”

El impacto de la desintermediación en el contexto de los servicios de referencia, pone en cuestión la consideración de la transferencia de información como la actividad fundamental de los bibliotecarios referencistas e impone la necesidad de intervenir en niveles más avanzados de la cadena de valor de la información, donde es necesario multiplicar los esfuerzos para incrementar la cantidad y la calidad de los valores añadidos a la información.

Diferentes autores han realizado propuestas sobre las nuevas funciones y responsabilidades de los bibliotecarios referencistas en el contexto de la desintermediación. Así, Sutton (1996) propone los roles de técnico, autor y consultor. Más recientemente, Corcoran, Dagar y Stratigos (2000), en un interesantísimo informe patrocinado por la empresa Outsell, sobre el mismo tema destacan la necesidad de distinguir dos modelos de servicios de información:

- a. Servicios de búsqueda de información: servicio de transacción, que funciona a partir de la solicitud del usuario.
- b. Servicios de información diseñados y desarrollados ofrecidos en la estación de trabajo del usuario. Requiere la inversión de recursos a largo plazo, y responsabilidades de gestión de proyectos.

El primer modelo corresponde al perfil de bibliotecario referencista tradicional, cuyas actividades de centran en la conducción de entrevistas de referencia y realización de búsquedas de información. Dichos autores consideran imprescindible ampliar las competencias de este perfil profesional, a la luz del siguiente principio básico:

“Information professionals who continue to focus on the information as the end product aren't providing needed solutions for their users.”

Dicha ampliación consistiría, básicamente, en su capacitación para la realización de procesos de síntesis de los resultados de la búsqueda.

Además, recomiendan el desarrollo de nuevos perfiles profesionales en el ámbito de las unidades de información conectados con el modelo de los servicios de información orientados al usuario final:

- selecciona, evalúa, adquiere fuentes de contenido externas;
- instruye y educa al usuario final;
- desarrolla y gestiona soluciones de contenido globales para los usuarios;
- elabora análisis de información de valor añadido;
- gestiona el contenido generado internamente;
- otros

Todos estos perfiles constituyen vías naturales de evolución del área del trabajo de referencia, y de adaptación a las nuevas expectativas y exigencias de la sociedad y del mercado de trabajo. ¿Se reflejan estos nuevos roles y perfiles en los actuales programas docentes de los cursos básicos del trabajo de referencia de las escuelas norteamericanas?. Ésta es una de las preguntas que tratamos de responder en este artículo.

3 Metodología del trabajo

Es necesario poner de relieve que la elaboración de este estudio sigue la estela metodológica del de Powell y Raber, aunque sus dimensiones son más modestas:

- De las cuarenta y nueve escuelas universitarias que, en los Estados Unidos, ofrecen programas de máster en LIS acreditados por la ALA (*Accredited LIS Master's Programs*, 2000), se han seleccionado las veinte mejores, siguiendo el ranking establecido por *U.S. News online* para 1999 (*America's Best Graduate Schools. Library Science*, 2000).
- De todos los cursos básicos de trabajo de referencia ofrecidos por estas veinte escuelas, se han tenido en cuenta las asignaturas que incluyen en su denominación los términos

“information”, “services” y “sources” o “resources”.

Se ha accedido a la página web de las veinte escuelas para comprobar si, en sus respectivos planes de estudios, se halla alguna asignatura vinculada a los cursos básicos –no especializados– cuyo título incorpore los términos “sources” o “resources” (más común en el ámbito anglosajón), y “services” referidos a “information”. El resultado es que doce de las veinte escuelas ofrecen, como mínimo, una asignatura que responde a las condiciones indicadas, a saber:

- “Information sources and services” en los casos de:
 - Syracuse University
 - Indiana University at Bloomington (desde ahora, IU)
 - University of Texas at Austin (desde ahora, UTA)⁸
 - Florida State University (desde ahora, FSU)⁹
 - State University of New York at Albany (SUNY-Albany)
 - University of South Carolina
 - Kent State University
- “Information resources and services” en los casos de:
 - University of North Carolina at Chapel Hill (desde ahora, UNC)
 - University of Michigan at Ann Arbor (desde ahora, UM)
 - Drexel University (desde ahora, DU)
- “Information Resources, Services and Collections” en el caso de la University of Washington.
- “Reference and Information Sources and Services” en el caso de la State University of New York at Buffalo (desde ahora, SUNY-Buffalo).

Las únicas escuelas que no incluyen en sus webs externos una descripción detallada del programa docente de las asignaturas (“course description”) son: University of Washington, Syracuse University, University of South Carolina y Kent State University. Como solución alternativa, se ha solicitado a sus autoridades académicas el envío del programa docente por correo electrónico, pero no se ha obtenido respuesta. No obstante, el número de programas disponibles resulta suficientemente representativo para validar los resultados finales.

4 Resultados del análisis de los datos aportados por los programas docentes

El análisis de los datos aportados por los programas docentes hacen referencia a los siguientes aspectos:

- Paradigma esencial del trabajo de referencia
- Perfil y contexto institucional a los que se orientan los programas
- Aspectos teóricos, históricos y filosóficos de los servicios de referencia
- Fuentes y recursos de información
- Actividades y procesos que llevan a cabo los profesionales en los servicios de información
- Contexto organizativo en el cual actúa el bibliotecario referencista

4.1 Paradigma esencial del trabajo de referencia

El resultado del análisis de las asignaturas permiten renovar la conclusión a la que llegan Powell y Raber, en el sentido de que los cursos básicos del trabajo de referencia están sometidos al

paradigma esencial concebido por Richardson:

“That paradigm stresses the ways in which sources, processes, organization, and professional theory systematically interact to define the provision of reference and information services.” (Powell y Raber, 1994, p. 163–164).

En este sentido, las asignaturas analizadas en este trabajo no tratan únicamente —ni fundamentalmente— de las fuentes de referencia, sino de la naturaleza sistémica del conocimiento exigido para el trabajo de referencia. Diferentes aspectos de los componentes de los programas docentes corroboran esta apreciación:

- En ninguna de las asignaturas analizadas, los objetivos docentes relativos al conocimiento de las fuentes de información se sitúan totalmente en un plano apriorístico, desconectados de la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios. En este sentido, en el caso de la UNC, al lado de un objetivo docente orientado al conocimiento de la "naturaleza intrínseca" de las fuentes de información, se incluye otro dirigido claramente hacia una perspectiva procedimentalista: el conocimiento de la correlación entre tipos de fuentes y tipos de consultas planteadas.
- En el ámbito de los contenidos de las asignaturas, la aproximación sistémica a las fuentes de referencia también se refleja en la ordenación de los temas tratados. Así, en los calendarios académicos de SUNY-Buffalo, IU, UNC y UTA, se intercalan temas relativos a tipos de fuentes de información, y temas relativos a la provisión de servicios de información. En el caso de la SUNY-Albany, esta interpolación se produce en las propias sesiones. En el caso de la FSU, la ordenación de los temas es secuencial: el programa se inicia con temas iniciales referidos a la naturaleza de la información y los procesos de información (organización y búsqueda) y, posteriormente, se introducen los temas referidos a las fuentes de información. No obstante, esta ordenación permite concebir las fuentes como herramientas de un sistema más amplio orientado a la provisión de servicios de información.

4.2 Perfil y contexto institucional a los que se orientan los programas

Las asignaturas analizadas en este trabajo presentan variaciones en lo que respecta al perfil profesional que tratan de formar en los alumnos; así se puede deducir de las descripciones y objetivos expuestos en sus programas docentes.

Los programas de IU, SUNY-Albany, SUNY-Buffalo, y UNC se orientan a la formación básica del bibliotecario referencista. Dentro de esta línea, el programa de la DU pretende formar un bibliotecario referencista especializado en la búsqueda y recuperación de información mediante herramientas electrónicas. El programa de la UTA dice orientarse a la formación de un perfil más amplio —“reference librarian and other information professionals”—, aunque no acaba de concretarlo en ningún momento. Finalmente, los programas de FSU y UM no definen, explícitamente, perfil profesional alguno.

Por lo que se refiere al contexto institucional hacia el que se orientan los programas analizados, tan sólo la SUNY-Buffalo identifica decididamente las bibliotecas. Del resto de las asignaturas, tres amplían, explícitamente, este contexto: bibliotecas e “information centers” en la IU y la UNC, y “libraries and other information arenas” en la SUNY-Albany. No obstante, la adscripción al contexto bibliotecario es mayoritario —si no exclusivo— en los textos recomendados, en los centros donde los alumnos realizan ejercicios prácticos o visitas académicas, etc.

4.3 Aspectos teóricos, históricos y filosóficos de los servicios de referencia

Como se ha indicado anteriormente, Powell y Raber identifican, en los programas docentes analizados, la presencia de un interés por el contexto global en el que se proporciona el servicio de referencia. Este interés se manifiesta en dos dimensiones: el contexto teórico del trabajo de referencia y los valores asociados con la profesionalización de este campo.

Por lo que respecta a la primera dimensión, y a diferencia de los resultados de su estudio, los programas de las asignaturas analizadas en este trabajo no reflejan un especial interés por los aspectos teóricos del trabajo de referencia. Únicamente los programas de SUNY-Albany y SUNY-Buffalo dedican sendas sesiones a la historia y filosofía de los servicios de referencia.

Sí reflejan su interés por la teoría de la recuperación de la información, los programas de la UNC y la DU. En este segundo caso, la dedicación a esta área de la documentación es más intensa ya que se considera como el fundamento de los servicios de referencia.

Mayor presencia tienen en los programas analizados en este trabajo, los valores asociados con la profesionalización del trabajo de referencia. Los temarios de IU, SUNY-Albany, Suny-Buffalo, y UNC incorporan apartados relativos a los roles y responsabilidades de los profesionales de la

información.

4.4 Las fuentes y recursos de información

Los resultados del análisis de los programas docentes realizado en este artículo revalidan los resultados cualitativos obtenidos por Powell y Raber: el conocimiento de las fuentes o recursos de información continúan teniendo un papel protagonista en los objetivos, contenidos y sistemas de evaluación de las asignaturas, pero el interés por estas herramientas se orienta a la resolución de problemas y a la satisfacción de necesidades de información, y no a un conocimiento apriorístico, desconectado de la provisión de servicios de información.

Los recursos objeto de estudio responden, mayoritariamente, a las necesidades de servicios intermediarios, en los que el profesional identifica la necesidad de información de los usuarios, a través de una entrevista, selecciona las herramientas de búsqueda de información adecuadas para la necesidad identificada, y comunica el resultado de la búsqueda al usuario. Estas herramientas son los "recursos de referencia", término con que aparecen mayoritariamente designadas.¹⁰

El criterio de clasificación que subyace a la selección de los tipos de obras de referencia estudiadas es el que tiene en cuenta el grado de información que proporcionan, y que permiten distinguir entre instrumentos para la búsqueda directa de la información, y los instrumentos para la identificación y localización del documento. Este criterio se manifiesta de forma clara en las asignaturas que exigen o recomiendan las obras de *Reference and information services...* o Katz (1997) como manuales básicos (IU, SUNY-Albany, SUNY-Buffalo y UTA). En todas ellas, se tratan de los siguientes tipos:

- Repertorios bibliográficos, con diferentes especies: bibliografías nacionales, bibliografías comerciales, catálogos de bibliotecas, catálogos de publicaciones en serie, guías de obras de referencia, etc.
- Servicios de indización y resúmenes.
- Fuentes de referencia rápida (almanaques, anuarios, manuales y guías, directorios, etc.).
- Biografías.
- Enciclopedias.
- Diccionarios.

Otros tipos de fuentes a los que se dedica una atención específica son las fuentes geográficas y los documentos oficiales. SUNY-Albany incluye las fuentes estadísticas, y UNC las fuentes de archivos y manuscritos.

El programa de la FSU presenta, en sus aspectos básicos, esto mismos tipos de fuentes de referencia, aunque, previamente, dedica varias sesiones a las fuentes surgidas a partir de la aplicación de las TIC: OPAC y otras bases de datos, y herramientas de búsqueda y organización del web. Finalmente, el programa de la DU incluye, fundamentalmente, herramientas de recuperación de la información en soporte electrónico y, más concretamente, los grandes sistemas de bases de datos: *Dialog*, *Lexis-Nexis* y *OCLC*.

Powell y Raber destacan que los programas docentes analizados en su estudio reflejan un interés por potenciar en los alumnos dos tipos fundamentales de habilidades relacionadas con las fuentes de información: la evaluación y selección y la utilización en procesos específicos de búsqueda de información.

En lo que se refiere a la primera habilidad, podemos afirmar que persisten en las asignaturas analizadas en este artículo la aplicación de técnicas de evaluación y selección en dos procesos diferentes: en el desarrollo y gestión de una colección de obras de referencia, y en la búsqueda de información para la resolución de necesidades de información de usuarios concretos.

El primer tipo de técnicas de evaluación y selección de fuentes está presente en los objetivos y contenidos de las asignaturas de FSU, IU, SUNY-A, UNC, y UTA, y constituye el leitmotiv de una gran variedad de actividades:

FSU	Lista de recursos.
IU	Selección y revisión crítica de una fuente de referencia impresa. Proyecto final consistente en una guía bibliográfica.
SUNY-Albany	Evaluación de recursos.

SUNY-Buffalo	Elaboración de un "pathfinder" (guía de recursos) en entorno web. Comparación de tres enciclopedias en tres soportes diferentes (impreso, cd-rom y a través de Internet).
UNC	Presentación de fuentes seleccionadas. Proyecto final consistente en la elaboración de un "pathfinder" (guía de recursos) sobre una materia determinada.
UTA	Selección de nuevas fuentes de referencia.

Las técnicas de evaluación y selección aplicadas a procesos de búsqueda de información aparecen reflejadas, únicamente, en los objetivos docentes de SUNY-A y, sobre todo, de DU,¹¹ aunque reciben una gran atención en las actividades programadas para la práctica de los alumnos. En la mayoría de las asignaturas analizadas, estas actividades siguen un mismo patrón: simulaciones de consultas de referencia, a las que los alumnos deben contestar seleccionando la fuente y respuesta idóneas.

4.5 Actividades y procesos que llevan a cabo los profesionales en los servicios de información

Powell y Raber consideran que del total de asignaturas analizadas emerge una imagen de bibliotecario cuya actividad fundamental consiste en transferir información desde las fuentes a los usuarios; los procesos asociados a esta actividad son, básicamente, la entrevista de referencia y la elaboración y ejecución de la estrategia de búsqueda apropiada. Esta actividad debe asociarse al modelo de servicio de información intermediario.

Como se ha indicado anteriormente, a la luz de las actuales expectativas de la sociedad y del mercado laboral, el informe de Corcoran, Dagar y Stratigos, ya citado, considera necesario incorporar un tercer proceso al desarrollo de la actividad de transferencia de la información, la síntesis del resultado de la búsqueda, y ampliar las áreas de actuación de los profesionales de la información hacia modalidades de servicios orientados al usuario final.

¿Qué imagen del bibliotecario se proyecta a partir de las asignaturas analizadas para la realización del presente artículo?

La respuesta es que continúa predominando una imagen del profesional cuya actividad fundamental es transferir información de las fuentes a los usuarios, es decir, que actúa como intermediario de la información. No obstante, se observan indicios de un interés por incorporar a los programas docentes la formación en actividades propias de servicios orientados al usuario final. Como se demostrará, estos indicios son más o menos profundos dependiendo de cada asignatura en particular.

Los objetivos, los contenidos y el sistema de evaluación se orientan a la formación de un profesional que comprenda el proceso de referencia, y que adquiera competencias para la identificación de las necesidades de los usuarios —entrevista de referencia, negociación, etc.—, y para la elaboración y activación de la estrategia de búsqueda.

Así, los programas de FSU, IU, SUNY-Albany, SUNY-Buffalo, UNC y UTA, incorporan objetivos docentes relativos a la comprensión del proceso de referencia, cuyos componentes fundamentales son la entrevista de referencia y la búsqueda de información.

- La entrevista de referencia está presente en todos los programas, excepto en los casos de UM y DU. No obstante, en este segundo caso, la entrevista puede derivarse de un apartado que incluye tres procesos que se inscriben en ella: "Question negotiation, search strategies, and profiling".
- La formación en el dominio de los procesos y técnicas de búsqueda de información, en el contexto de los servicios de información, sí está presente en los programas docentes de todas las asignaturas. De hecho, la asignatura de la DU se consagra totalmente a esta área de conocimiento, y abarca tanto los conceptos, procesos y técnicas generales de la búsqueda de información, como las técnicas específicamente aplicadas en los grandes sistemas de bases de datos (*Dialog*, *Lexis/Nexis*, *OCLC FirstSearch* y *OCLC Prism*) y en Internet. La búsqueda de información en Internet también es objeto de una especial atención en las asignaturas de IU, SUNY-Buffalo y UNC.
- Cabe destacar, finalmente, que en el caso del FSU, los objetivos docentes no se limitan a los procesos de entrevista de referencia y búsqueda de información, sino que amplía las habilidades a la realización de síntesis de los resultados de las búsquedas.

Si en el caso de la IU, la apuesta por el profesional orientado a servicios intermediarios es

absoluta, en el resto de asignaturas, se observa un interés por modelos de servicios orientados al usuario final, y, fundamentalmente, a la formación de usuarios. Este interés puede rastrearse en la exposición de los objetivos de la asignatura (DU y SUNY-Bufferalo), en los temarios (SUNY-Albany, SUNY-Bufferalo, UM, UNC, y UTA) o en el sistema de evaluación (SUNY-Bufferalo y UNC).

Una imagen muy diferente del profesional de la información refleja el programa de la UM. La presentación de sus contenidos, se inicia con la siguiente frase:

“Covers understanding users' information-seeking needs and behaviors and meeting those needs through both human-based/face-to-face and technology based services, through direct or intermediated provision of information, as well as through education and training activities (...).”

Es decir, el profesional que pretende formar la asignatura, identifica las necesidades de información de los usuarios, y utiliza la modalidad de servicio que mejor se adecue a estas necesidades, ya sea a través de soportes analógicos como digitales, y a través de modelos de servicio intermediarios o directamente orientados al usuario final.

4.6 Contexto organizativo en el cual actúa el bibliotecario referencista

Tal como hemos indicado anteriormente, en las conclusiones de su estudio, Powell y Raber consideran que la atención a los usuarios, y, más concretamente, la identificación de las necesidades de información, constituye una de las áreas que requieren de un mayor desarrollo en el futuro de la educación en trabajo de referencia.

En las asignaturas que hemos analizado, esta área se incorpora con fuerza en los programas de FSU, SUNY-Bufferalo y UM, y encabeza sus respectivos temarios como fundamento de la concepción de los servicios de referencia.

Fuera de estos programas, el análisis de necesidades de información no aparece explícitamente reflejado en sus contenidos, y parece relegado a la valoración de necesidades concretas de usuarios específicos en los procesos de búsqueda de información.

Por lo que respecta a aspectos de planificación y gestión de servicios de información, y si se exceptúan los casos de UM y, sobre todo, SUNY-Albany, continúa siendo válida la apreciación de Powell y Raber cuando afirman que:

“(...) the goal appeared to be to provide an awareness of these structures and activities, and the professional issues associated with them, in order that students would have some understanding of how their work at the entry level fits into an ongoing operating structure of reference service.” (p. 161–162)

El programa de SUNY-Albany dedica cuatro sesiones a cuestiones avanzadas de planificación, organización, gestión y evaluación de servicios de referencia.

Con relación a los servicios de referencia institucionalizados, diseñados para satisfacer necesidades específicas, la formación de usuarios se incluye en todos los programas, a excepción de DU, FSU y SUNY-Albany, mientras que los servicios de préstamo interbibliotecario y acceso al documento aparecen, únicamente, en los programas de SUNY-Albany y UTA. Además, en el programa de SUNY-Bufferalo se incluye, en la sesión dedicada a la formación de usuarios, otras dos modalidades de servicios institucionalizados: orientación de lectores y biblioterapia.

Cabe destacar, finalmente, la incorporación en los programas de algunas asignaturas, de temas relativos a los aspectos legales y éticos de la provisión de servicios de referencia e información. Es el caso de los programas de IU (Ethics, intellectual freedom, copyright, patron privacy and sensitive topics), SUNY-Bufferalo (Intellectual freedom and reference issues, Professional ethics and the reference librarian) y FSU (Ethics). El análisis de estas cuestiones está profundamente relacionada con el impacto de la aplicación de las TIC a los servicios de referencia.

El repaso de los planes de estudios norteamericanos nos permite tomar el pulso al proceso de renovación de la enseñanza del trabajo de referencia básico, en el contexto de la transformación global de la enseñanza en Biblioteconomía y Documentación.

5 Bibliografía

Accredited LIS Master's Programs [en línea]. Last update: June 2000.
<http://www.ala.org/alaorg/oa/uslis.html>. [Consulta: 1/09/2000].

Allen, Gillian (1996). “Disintermediation: a disaster or a discipline?”. En: *International Online*

Information Meeting. *Online information*. Oxford [etc.]: Learned Information, p. 29.

America's Best Graduate Schools. Library Science [en línea].
<http://www.usnews.com/usnews/edu/beyond/bcinfos.htm>. [Consulta: 22/06/2000].

Bates, Marcia J. (1999b). *Information curriculum for the 21st century. Revised as presented, May 1, 1999 at the American Library Association Congress on Professional Education: Washington, DC*. Last modified: Wednesday, 19-May-1999 16:16:58 CDT. <http://www.ala.org/congress/bates.html>. [Consulta: 9/09/ 2000].

Bates, Marcia J. (1999a). *Statement from the UCLA Department of Information Studies on LIS curricula for the ALA Congress on Professional Education. Approved in final form by Dept. Faculty in meeting*. Apr. 8, 1999. Last modified: Friday, 23-Apr-1999 15:59:28 CDT. <http://www.ala.org/congress/ucla.html>. [Consulta: 30/09/2000].

Bopp, Richard E. (1995). "History and varieties of reference services". En: *Reference and information services: an introduction*. General editors: Richard E. Bopp, Linda C. Smith. 2nd ed. Englewood, Col.: Libraries Unlimited.

Bunge, Charles A. (1983). "The personal touch: a brief overview of the development of reference services in American libraries". En: *Reference service: a perspective*. Ed. Sul H. Lee. Ann Arbor, Mich.: Pierian Press.

Corcoran, Mary; Dagar, Lynn; Stratigos, Anthea. (2000). "The changing roles of information professionals: excerpts from an Outsell, Inc. Study". *Online*. Vol. 24, no. 2 (March-April 2000), p. 28-34.

Estivill, Assumpció (1992). *L'Escola de Bibliotecàries: 1915-1939*. Barcelona: Diputació de Barcelona.

García Marco, Francisco Javier (1997-1998). "Servicios de información en la World Wide Web: una nueva frontera para los docentes del área de biblioteconomía y documentación". *Cuadernos de documentación multimedia*. Nº 6-7 (1997-1998). También disponible en Internet: <http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/cuad6-7/garmarza.htm>.

Green, Samuel S. (1876). "Personal relations between librarians and readers". *Library journal*. No. 1 (October 1876).

Jackson, Susan M. (1989). "Reference education and the new technology". *The reference librarian*. No. 25-26 (1989).

Katz, William A. (1997). *Introduction to reference work*. 7th ed. New York: McGraw-Hill. 2 vol.

Powell, Ronald R.; Raber, Douglas (1994). "Education for reference/information service: a quantitative and qualitative analysis of basic reference courses". *The reference librarian*. No. 43 (1994).

"Real decreto 1422/1991, de 30 de agosto, por el que se establece el título universitario oficial de Diplomado en Biblioteconomía y Documentación y las directrices generales propias de los planes de estudios conducentes a la obtención de aquél". *Boletín oficial del Estado*, 10 oct. 1992.

"Real decreto 614/1997". *Boletín oficial del Estado*, 16 mayo 1997.

Reference and information services: an introduction. General ed. Richard E. Bopp, Linda C. Smith. 2nd ed. Englewood: Libraries Unlimited, 1995. XXIII, 626 p.

Richardson, John V., Jr. (1992). "Teaching general reference work: the complete paradigm and competing schools of thought, 1890-1990." *Library quarterly*. No. 62 (January 1992).

Sutton, Stuart A. (1996). "Future service models and the convergence of functions: the reference librarian as technician, author and consultant". *The reference librarian*. No. 54 (1996), p. 125-143.

Apéndice I: Asignaturas analizadas

Drexel University College of Information Science and Technology	Information Resources and Services I http://www.cis.drexel.edu/faculty/hughes/info510/index.asp Information Resources and Services II
--	--

	http://www.cis.drexel.edu/grad/course_desc/index.html
Florida State University School of Information Studies	LIS 3602: Information Sources and Services http://slis-one.lis.fsu.edu/courses/spring2000/3602/syllabus/s04.html LIS 4608: Electronic Information Sources and Services http://slis-one.lis.fsu.edu/courses/spring2000/4608 LIS 5780: Electronic Information Sources and Services http://slis-one.lis.fsu.edu/courses/spring2000/5780
Indiana University at Bloomington School of Library and Information Science	Information Sources and Services http://www.slis.indiana.edu/Courses/pearson/pearson524su.html
Kent State University School of Library and Information Science	60601 Information Sources and Services http://web.slis.kent.edu/catalog96.html
Syracuse University School of Information Studies	IST 605: Information Services and Resources http://istweb.syr.edu/academic/courses/descriptions/grad.html
University at Albany State University of New York School of Information Science and Policy	RISP 605 Spring 2000 Information Sources & Services http://www.albany.edu/~bv848/index.htm
University at Buffalo State University of New York Department of Library and Information Studies	LIS 518 Reference and Information Sources and Services http://www.sils.buffalo.edu/faculty/peterson/courses/lis_518/index.htm
University of Michigan at Ann Arbor School of Information	Information Resources and Services http://www.si.umich.edu/~mholland/647/syllabus.html
University of North Carolina at Chapel Hill School of Information and Library Science	Information resources and services I http://ils.unc.edu/inls111f98
University of South Carolina College of Library and Information Science	703 Introduction to Information Sources and Services. http://www.libsci.sc.edu/program/courses.htm
The University of Texas at Austin Graduate School of Library and Information Science	Introduction to Information Sources and Services http://www.gslis.utexas.edu/~l382l12h LIS 382L.18: Online Information Sources and Services http://www.gslis.utexas.edu/%7Epalmqis/courses/online99f.html
University of Washington School of Library and Information Science	LIS520 - Information Resources, Services and Collections http://www.ischool.washington.edu/programs/allcourses.cfm

Notas

¹ Hay que tener en cuenta la posibilidad de cambios de los planes de estudios para adaptarse a las recomendaciones formuladas por el Consejo de Universidades en relación a la organización de los planes de estudios, a través del "Real decreto 614/1997". *Boletín oficial del Estado*, 16 mayo de 1997.

² Durante este periodo, esta institución docente recibió el nombre de Escuela de Bibliotecarias, Archiveras y Funcionarias.

³ Durante este periodo, la denominación de esta institución regresó a sus orígenes: Escola de Bibliotecàries.

⁴ Este es el título de la asignatura que consta en el sumario de la guía del estudiante. En el interior de la guía, el título que precede el temario es Bibliografía I (obras de referencia).

⁵ Este plan de estudios se inicia en el curso 1982-1983 siguiendo el plan indicativo publicado en el *BOE* (nº 63, de 14 de marzo de 1981) por el Ministerio de Universidades e Investigación, aunque no se aprobó oficialmente hasta 1984 (*BOE*, nº 86, de 10 de abril de 1984).

⁶ "The paradigm stresses the ways in which sources, processes, organization, and professional theory systematically interact to define the provision of reference and information services". (Powell y Raber, 1994, p. 164).

⁷ Conducta en la búsqueda de información, estrategia de búsqueda; acceso especializado en sistemas manuales y automatizados; diseño centrado en el usuario de sistemas de recuperación de la información; servicios de referencia.

⁸ En la University of Texas at Austin también se imparte la asignatura de carácter especializado "Online Information Sources and Services".

⁹ En la Florida State University también se imparten las asignaturas de carácter especializado "Electronic Information Sources and Services" y "Advanced Topics in Information Sources and Services". Ésta última no es de nuestro interés porque presenta fuentes y servicios de información especializados en determinados ámbitos del conocimiento (empresa, ciencia...).

¹⁰ En los casos de la IU y FSU, el objetivo de la evaluación son las fuentes ("sources"), mientras que en el caso de la UM, son los recursos ("resources").

¹¹ El objetivo aparece expresado en los siguientes términos: "Interview to determine what a client is seeking, convert this into an effective search strategy or profile, and select the most appropriate resources for retrieval."

Fecha recepción: 3/10/2000. Fecha aceptación: 28/10/2000.

Facultat de Biblioteconomia i Documentació
Universitat de Barcelona
Barcelona, desembre de 2000
<http://www.ub.edu/biblio> •  [Comentaris](#)



[Citació recomanada](#) • [Metadades](#)
[UB](#) • [Facultat](#) • [BiD](#)