



Date : 31/07/2008

## Las aceras son nuestro mostrador de información: cuando los bibliotecarios salen a las calles

**Lia G. Friedman,**  
University of California, San Diego,  
United States of America

**Melissa Morrone,**  
Brooklyn Public Library, New York,  
United States of America

*Traducción al español: Laura Carrillo Caminal*

**Meeting:** 158. Reference and Information Services  
**Simultaneous Interpretation:** -

WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 74TH IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL  
10-14 August 2008, Québec, Canada  
<http://www.ifla.org/iv/ifla74/index.htm>

### **Resumen:**

*“Radical-reference” es un colectivo llevado por voluntarios que proporciona servicios gratuitos de referencia y formación a periodistas independientes, activistas políticos y al público en general, tanto en línea (<http://radicalreference.info>) como en persona, en protestas públicas y actos políticos. En nuestro entorno virtual, una comunidad de voluntarios, altamente colaboradora y multilingüe, utiliza herramientas con software de código abierto para responder consultas en conversaciones en constante evolución, mientras que, en las protestas, los “bibliotecarios callejeros” provistos con unos equipos “Ready Reference” a medida, se conectan mediante teléfonos móviles con bibliotecarios de apoyo que les proporcionan ayuda constante. En ambos contextos nos esforzamos por llegar a una población que puede tener limitado el acceso a información fiable.*

### **Introducción y antecedentes**

Los procedimientos de búsqueda de información en el siglo XXI están cambiando muy rápidamente. Tanto el público como los bibliotecarios se encuentran en un estado de continua adaptación a las nuevas tecnologías y técnicas para encontrar respuestas a preguntas. En este entorno, los bibliotecarios deben tomar contacto con su público objetivo y trabajar para resolver sus necesidades de la mejor manera posible. Es asimismo importante ocuparse tanto de aquellos que tienen fácil acceso a la información, ordenadores y recursos online como de aquellos que no.

Radical Reference (RR) es un colectivo especializado formado por trabajadores bibliotecarios y estudiantes de biblioteconomía que utilizan servicios virtuales y otros servicios de referencia para llegar a los miembros de su comunidad. En los comienzos de RR, sus fundadores definieron su clientela base como activistas políticos y

periodistas independientes. RR se puso en marcha en Julio del 2004 para dar apoyo a los miles de activistas que concurrieron en las protestas durante Convención Republicana Nacional (RNC) del 2004 en la ciudad de Nueva York.<sup>1</sup> Los bibliotecarios reconocieron que había una necesidad de servicios de información que estuviera disponible para todos y estuviera accesible no sólo en los mostradores de referencia, sino también en las calles, los cafés y los parques donde se reunían los activistas. Referencistas voluntarios a nivel de calle entraron en contacto con una comunidad que habitualmente no es usuaria de los servicios bibliotecarios tradicionales. Estos “bibliotecarios callejeros” estaban provistos de kits “Ready reference” específicos para la RNC y se conectaban vía teléfono móvil con bibliotecarios de apoyo de la sede principal que ampliaban los recursos de información y les facilitaban comunicación continua.

RR se creó para apoyar al activismo, romper las barreras de la información y conectar a los usuarios con información de calidad sin importar su capacidad para conseguir información fiable por su cuenta o para acceder a una biblioteca física. El proyecto fue bien recibido en la RNC por las comunidades activistas y los voluntarios de RR han continuado y ampliado sus servicios para incluir recursos tales como las guías de investigación web y las sesiones de formación impartidas a lo largo de todo EE. UU.

El servicio más destacado de RR es el servicio de referencia online. Hacia abril de 2008, el colectivo RR contaba con más de 300 voluntarios –trabajadores bibliotecarios con currículos profesionales diversos y con capacidad de responder consultas en nueve lenguas. RR da su apoyo a grupos activistas, organizaciones progresistas y a periodistas independientes facilitándoles apoyo profesional en la investigación y formación en el acceso y evaluación crítica de la información. El grupo trabaja en un entorno colaborativo virtual, no tiene asignada ninguna jerarquía y utiliza herramientas de software de código abierto para poder hacer realidad su misión igualitaria, en lugar de limitarse a propugnarla.

RR se posiciona a sí misma como la fuente de información para los periodistas independientes que trabajan con recursos limitados que quieren la mejor información en el menor tiempo posible.

RR facilita, no sólo servicios de referencia a estos periodistas, sino también talleres de “verificación de hechos” que capacita a los usuarios para encontrar y reconocer información fidedigna disponible gratuitamente en las bibliotecas públicas y en la Web.

RR no se adscribe a una única filosofía política y las filiaciones de los miembros individuales abarcan desde el liberalismo-demócrata hasta el anarquismo. Los participantes de RR opinan que la lucha por la justicia social es relevante para la biblioteconomía y que los bibliotecarios y los estudiantes de biblioteconomía poseen los conocimientos para cooperar con aquellos que trabajan para formar una sociedad más igualitaria.

RR no comparte la idea de que titulación en Biblioteconomía sea una línea en la arena que separa quién tiene autoridad para diseminar y procurar información y quién no.

Muchos miembros de RR son bibliotecarios profesionales, pero éstos también incluyen estudiantes, personal de apoyo de bibliotecas y bibliotecarios autodidactas.

---

<sup>1</sup> [http://en.wikipedia.org/wiki/2004\\_Republican\\_National\\_Convention\\_protest\\_activity](http://en.wikipedia.org/wiki/2004_Republican_National_Convention_protest_activity)

A efectos de esta comunicación, se empleará el término “bibliotecario” para referirse tanto a personal de bibliotecas y estudiantes como a bibliotecarios titulados.

A pesar del hecho de que RR es básicamente una comunidad virtual, se han formado comunidades locales a lo largo de EE.UU. donde los miembros se encuentran cara a cara y organizan eventos y acciones para entrar en contacto entre ellos y con los usuarios. El grupo más activo se encuentra en la ciudad de Nueva York. Sus miembros han presentados talleres y sesiones para compartir habilidades al Norte y al Sur de la costa Este de Norte América y más allá. Los colectivos locales se vuelven más activos cuando hay un acontecimiento que les mueve, como sucedió con las protestas del 2004, que llevaron a la formación de un grupo de voluntarios comprometidos con base en Nueva York.

A pesar de que RR rechaza el modelo tradicional jerárquico tradicional de las empresas, existe un pequeño grupo central de administradores que hacen el seguimiento de la página, proporcionan ayuda a los nuevos miembros y coordinan los proyectos en marcha tales como actualizaciones de la página web, recaudación de fondos y reuniones en conferencias.

Estos moderadores distan entre ellos geográficamente pero están conectados online y por medio del teléfono móvil para colaborar en los proyectos.

### ***Radical Reference en su contexto***

#### *Proyectos socialmente responsables dentro de la biblioteconomía*

Hay muchas salidas para los bibliotecarios progresistas en la Norte América anglófona. La Mesa Redonda para las Responsabilidades Sociales( Social Responsibilities Round Table (SRRT)) de la American Library Association (ALA) se fundó en 1969 y “ha proporcionado un hogar dentro de la ALA para los bibliotecarios, trabajadores de bibliotecas, y a otros partidarios de promover la responsabilidad social como una valor esencial de la biblioteconomía.”<sup>2</sup> Entre las actividades de la SRRT está la de llevar resoluciones al consejo y a los miembros de la ALA. Las resoluciones aprobadas cubren una amplia variedad de asuntos, incluyendo el Apartheid en Sudáfrica o la guerra de Irak. Existen seis grupos de trabajo constituidos en torno a objetivos específicos operando bajo la SRRT y elaboran un boletín informativo dos veces al año. SRRT ofrece la posibilidad de trabajar siendo conscientes de la importancia de las responsabilidades sociales de la biblioteconomía desde dentro de la asociación profesional de bibliotecas más importante de los EE.UU.

La Asociación de Bibliotecarios Progresistas (Progressive Librarians Guild (PLG)) se creó en 1990 y existe para “proporcionar un foro para el libre intercambio de puntos de vista innovadores sobre asuntos bibliotecarios.”<sup>3</sup> Una de las principales actividades de la PLG es la publicación de una revista evaluada por pares: “Bibliotecario progresista”. PLG es una organización basada en suscripciones gobernada por un comité coordinador. Tanto la PLG como la SRRT mantienen una lista electrónica de discusión que proporciona a sus miembros foros en línea para hablar, discutir y compartir información.

---

<sup>2</sup> <http://www.libr.org/srtr/about.html>

<sup>3</sup> <http://libr.org/plg/index.php>

Existen también muchos ejemplos de bibliotecarios y defensores de las bibliotecas socialmente responsables en la blogosfera. “Librarian.net”, de Jessamyn West <sup>4</sup> es uno de los precursores de los blogs bibliotecarios activistas y trata asuntos de relevancia para la biblioteconomía socialmente responsable tales como la tecnología y su impacto en bibliotecas rurales y otras bibliotecas. Entre otros proyectos, West coeditó la colección *Revolting Librarian Redux* en 2003. “Librarian Activist” <sup>5</sup> es un blog escrito por un pequeño colectivo de trabajadores de bibliotecas, que trata los aspectos políticos de la tecnología y la búsqueda de la información en Canadá y EE.UU. Rory Litwin, un miembro de la SRRT y de la PLG publica el “Library Juice blog” <sup>6</sup> (originalmente un boletín informativo sobre bibliotecas), donde discute temas que van desde la información como un bien público hasta la desprofesionalización de la biblioteconomía. Algunos miembros de RR también publican blogs de manera independiente; la lista completa puede consultarse en la siguiente dirección: <http://radicalreference.info/aggregator/sources>

RR es más joven que la SRRT y que la PLG. Unirse al proyecto es gratuito y muy sencillo. En este grupo descentralizado de individuos, que de algún modo coinciden en sus puntos de vista –en la práctica es más una comunidad que una organización –; decir que uno es miembro de RR no supone mucho más que crearse una cuenta de usuario en la página web, suscribirse a la lista de discusión, animarse a responder a una pregunta o poner en marcha un proyecto local. Además de preguntas y respuestas archivadas, presentaciones y guías, la web de RR contiene entradas breves de blogs y crónicas de eventos.

#### *Servicios virtuales de pregunta-respuesta*

RR es uno de los muchos servicios de preguntas y respuestas basados en Web que existen. Muchos sistemas bibliotecarios públicos y universitarios ofrecen actualmente servicios electrónicos del tipo “Ask a librarian” a sus usuarios o al público en general. En el dominio de los servicios destinados un público general se han llevado a cabo múltiples proyectos por diversos motivos, que van desde la ganancia de beneficios hasta la formación de una comunidad.

Google desarrolló Google Answers en 2002. En este caso había un intercambio de dinero cuando las preguntas eran respondidas con éxito. Los precios de las preguntas estaban determinados por los que los que las formulaban y los investigadores: (Google Answers Researchers, GAR) podían participar en cualquier lugar y ganar desde unos pocos dólares hasta cerca de 200 por pregunta. No fue una sorpresa que debido a su buen nombre en productos basados en tecnología web, el servicio de Google fuera muy utilizado y respetado y atrajera a mucha gente –incluyendo a bibliotecarios – que quiso utilizar su experiencia y conocimientos para ayudar a otros (y ganar un poco de dinero). Las consultas eran evaluadas y solían ser piezas plenamente articuladas con fuentes citadas. Google Answers se cerró en 2006, y su antiguo equipo de investigadores GARs fundaron Unclue <sup>7</sup>, con un sistema de pago similar.

---

<sup>4</sup> <http://librarian.net>

<sup>5</sup> <http://www.librarianactivist.org/>

<sup>6</sup> <http://libraryjuicepress.com/blog/>

<sup>7</sup> <http://uclue.com/>

Yahoo! Answers<sup>8</sup> es un popular servicio de referencia basado en web con versiones para casi 25 países. Es el lugar al que acudir para respuestas rápidas y gratuitas a preguntas sencillas. Las respuestas suelen ser cortas, en muy pocos casos incluyen citas, y las respuestas se votan para elegir la mejor para cada pregunta. La gente puede hacer preguntas que pueden definirse, siendo benevolentes, como sin respuesta: “¿Dónde has estado toda mi vida?”

Hay otros productos en desarrollo para satisfacer los deseos de ayuda rápida y búsqueda de información de los usuarios de la web. ChaCha<sup>9</sup> es un intento de unir los motores de búsqueda con los bibliotecarios de referencia. Unos “guías” que pueden ser estudiantes, padres desde sus casas o jubilados<sup>10</sup>, responden a preguntas enviadas por teléfono móvil.

Los bibliotecarios también están desarrollando servicios de referencia online. La Internet Public Library (IPL)<sup>11</sup> es uno de los primeros ejemplos. IPL se fundó en 1995 y está gestionada en la actualidad por un consorcio de universidades con programas de estudio en biblioteconomía e información. Las consultas enviadas no se archivan en la página, excepto una selección en el apartado "Frequently Asked Reference Questions"<sup>12</sup> e ILP hace hincapié sobre todo en la elaboración de guías y listas de enlaces.

Jessamyn West, que fue una investigadora de Google Answer, y escribió acerca de su experiencia para Searcher<sup>13</sup>, es uno de los tres moderadores de Ask MetaFilter, o AskMeFi<sup>14</sup>. Fundada en 2003, Ask MetaFilter era el fruto lógico de la comunidad web de Metafilter. Generó rápidamente una activa comunidad que hoy cuenta con decenas de miles de miembros. Como ejemplo de una de una comunidad en línea estimulante y altamente funcional, Ask MetaFilter ve cerca de 5000 “mefiteros” activos en la página web, respondiendo consultas y preguntando a la “mente colmena” cada día. Muchas de las respuestas son breves, pero como en MetaFilter es una comunidad donde la gente se siente más responsable hacia los demás que en otras páginas de preguntas, las respuestas son dadas a menudo con seriedad y su cantidad asegura una respuesta de calidad. Cada usuario debe pagar una tasa única de 5 \$ por registrarse en la página.

Con el servicio de referencia virtual de RR, ha nacido una comunidad de bibliotecarios y estudiantes para poner voluntariamente en común su tiempo, sus conocimientos y sus recursos. Las consultas enviadas a la página son respondidas por uno o más voluntarios empleando un sistema de gestión de software de código abierto que permite mantener y desarrollar una conversación entre miembros de RR y el usuario. Los miembros procuran llegar a aquellos que tienen limitado el acceso a información fiable y expresar esa información de tal modo que la tecnología no suponga una barrera sino un medio para un lograr un fin.

---

<sup>8</sup> <http://answers.yahoo.com/>

<sup>9</sup> <https://www.chacha.com/>

<sup>10</sup> <http://ptech.allthingsd.com/20080424/if-you-have-chacha-and-a-cellphone-you-have-answers/>

<sup>11</sup> <http://ipl.org/>

<sup>12</sup> <http://ipl.org/div/farq/>

<sup>13</sup> <http://www.infoday.com/searcher/oct02/west.htm>

<sup>14</sup> <http://ask.metafilter.com>

RR tiene el compromiso de proporcionar información completa, fidedigna, y de citar las fuentes utilizadas. Las respuestas se dan a menudo en tono coloquial y al mismo tiempo se pone énfasis sobre las estrategias de investigación empleadas para encontrar la información. Este equilibrio entre lo formal y lo informal se busca con la intención de desmitificar el complicado entorno informacional de hoy día y capacitar al usuario para reproducir la búsqueda e interpretar los resultados en base a sus necesidades. Generalmente, el que responde evita aportar su análisis personal (excepto si la pregunta lo exigía) pero siempre indica la metodología seguida para llegar a la respuesta. Los miembros de RR animan a los usuarios a buscar fuentes adicionales, incluidas las que se encuentran en las bibliotecas públicas cercanas a la localidad del usuario, si se conoce, unido a un uso inteligente de la Web. Aunque algunos clientes de RR prefieran respuestas simples sin las estrategias de búsqueda ni una lista detallada de las fuentes, los bibliotecarios opinan que el proceso de encontrar e interpretar la información es tan importante como la respuesta a la consulta en sí. Al proporcionar las herramientas para localizar e interpretar la información, RR comparte las herramientas de información y la formación acerca de los medios.

Uno de los desafíos a los que se enfrenta RR es el ir y venir de sus miembros. Es importante responder a las consultas con una cierta brevedad, pero los administradores pueden retrasar sus obligaciones diarias debido a las limitaciones que les imponen sus empleos, escuelas o familias. Dicho esto, la comunidad es fuerte y está en constante evolución, con miembros dispuestos a dar un paso adelante cuando otros no pueden. La fluidez que entra en juego cuando a los miembros se les da la libertad para hacer el trabajo que pueden hacer cuando pueden hacerlo, ofreciendo una libertad y una fuerza que hacen que esta comunidad sea fundamental. La clave para la continuidad de los miembros y para mantener una organización fuerte es la necesidad de mantener el entusiasmo y el interés y animar a los demás a sentir lo mismo. RR ha proporcionado con éxito a periodistas independientes recursos y ayuda para la investigación y la capacidad de encontrar información por ellos mismos. Como todos los proyectos basados en trabajo voluntario, RR experimenta lo bueno y lo malo de estar formado por personas que aportan su tiempo libre. Afortunadamente, la gente lleva su energía e ideas porque ellos quieren, no porque les paguen por ello. Algunos bibliotecarios, que no pueden incorporar plenamente sus valores en su trabajo remunerado, vienen como voluntarios a RR para satisfacer esa necesidad, ya que RR es un lugar donde las preguntas son respondidas por personas que comparten un compromiso con la justicia social.

### ***En las calles y en la web***

#### ***En las calles...***

Los acontecimientos activistas tales como las protestas son dinámicos y cambiantes. La variedad de información que se necesita es muy amplia y cambiante también – desde las consultas específicas “estoy montando en bicicleta y me han detenido, ¿qué ley he violado?” a las más amplias “¿por qué está protestando esta gente”, o las mundanas “dónde está el baño público más cercano”. Los medios de proporcionar información para responder a estas preguntas son también variadas. Durante la RNC de 2004, los miembros de RR se prepararon con unos equipos “Ready Reference” con información anticipada mientras otros se quedaron dando apoyo desde casa a los bibliotecarios de la calle. Los bibliotecarios de apoyo se quedaban en sus casas, en sus ordenadores, bien cerca o bien lejos de las protestas, preparados para facilitar información que no podía



darse utilizando los apuntes o el material preparado o el conocimiento de los propios bibliotecarios de la calle. Estos voluntarios se dieron de alta para turnos cortos, cubriendo entre todos tiempo que los bibliotecarios de calle estaban fuera.

El método alternativo utilizado para obtener y difundir la información durante la protesta fue a través de un servicio de mensajes sincronizado basado en Web, TXTmob, que “te permite... compartir con rapidez mensajes de texto con amigos, colegas, completos extraños [con un] formato... similar al email b[ulletin]-board system.<sup>15</sup> Los mensajes se envían simultáneamente a varios grupos que necesitan la misma información al mismo tiempo. TXTmob fue desarrollado por el “Institute for Applied Autonomy” para apoyar a los activistas de las convenciones demócrata y republicana de 2004.<sup>16</sup> El servicio permitía resolver consultas en tiempo real y dar datos actualizados sobre cuestiones periféricas pero importantes tales como: “la policía ha acordonado la calle 7ª y están arrestando a todo el que encuentran”.

Con la llegada de las nuevas tecnologías llegan nuevas posibilidades para los servicios de referencia “callejeros”. La existencia de servicios que proporcionan conectividad simultánea como el Skype, un teléfono basado en Web y servicio de video y texto, suponen que siempre hay nuevos métodos de conectarse en el horizonte.

... y en la Web

La pieza central de RR es su página web. Cada consulta enviada a RR es archivada en ella, formando una base de conocimiento accesible a los visitantes de la página y a los que buscan en Internet. La página también contiene una colección de referencia con guías de distintas materias que van desde librerías alternativas e infoshops (lugares de reunión donde se reparten folletos activistas, panfletos y libros), historia y resistencia, hasta guías exhaustivas para recursos “green scare”<sup>1</sup>. Son las preguntas y las respuestas, sin embargo, las que constituyen el recurso más dinámico y las que conforman la mayor parte del contenido de la página.

El procedimiento con el que se responden las preguntas ha evolucionado con los años. Al principio, todo se hacía vía correo electrónico. Cuando se hacía una consulta en la página, se emitía un mensaje de correo a una dirección @radicalreference.info. A continuación, uno de los administradores de la central que recibía el mensaje lo reenviaba a la lista electrónica. Una vez allí, un miembro de RR interesado en reclamarla para él respondía a todos con la frase “LA TENGO” en el asunto. De esta manera, todos los de la lista recibían la consulta y decidían si sus conocimientos y recursos se adecuaban a la consulta. Generalmente, cada pregunta era respondida solamente por una persona, sin embargo en ocasiones, la pregunta se quedaba en los buzones de los miembros sin que nada ocurriera y el administrador se veía obligado a reenviar la pregunta.

---

<sup>15</sup> <http://www.txtmob.com/>

<sup>16</sup> <http://www.appliedautonomy.com/>

<sup>1</sup> **N del T:** alude a un término utilizado por los ecologistas norteamericanos para referirse a las acciones tomadas por el gobierno de EE.UU en contra del ecologismo radical. Toma su nombre del término “Red Scare”, término aplicado a los periodos de “miedo” a los comunistas en la sociedad americana, siendo el más famoso de ellos el que se produjo entre 1947 y 1957 durante el macarthismo.

En aquel momento, el mayor beneficio de reenviar las preguntas a la lista de RR consistía en que los miembros podían salir de cualquier parte y reclamar consultas que casaran con su interés personal o sus conocimientos.

Sin embargo, el proceso estaba destinado a resultar ineficaz con el tiempo y a dar lugar a la desidia y el abandono de consultas. El siguiente método pasó por la utilización de software, una herramienta de código abierto llamada Lightning Bug (LB).<sup>17</sup>

Los desarrolladores de LB la crearon para gestionar parte de la página web de la “CounterConvention” durante la RNC. Estos activistas viven en la ciudad de Nueva York y son una subsección de la InterActivist Network<sup>18</sup>, la tecnología colectiva que mantiene a RR. Con LB, los bibliotecarios de RR operaban utilizando una lista rotativa para responder las consultas asignadas. Los miembros recibían un correo electrónico alertándolos de la presencia de una nueva consulta en su cuenta de LB y tenían 48h para cambiar su respuesta. Si no había respuesta durante ese tiempo la consulta iba ganando posiciones hasta hacerse visible para todos los miembros con una cuenta de LB.

Con este sistema, los miembros de RR ya no podían merodear sin participar (aunque podían decidir entre registrarse en LB o no) y las consultas se distribuían de una manera más equitativa. Sin embargo, el software no satisfacía del todo las necesidades de un servicio de referencia colaborativo virtual. Una de las preocupaciones era que, como LB asignaba la consulta nueva al miembro que más tiempo llevaba sin responder una, los nuevos miembros de RR se encontraban invariablemente con que tenían que hacerse cargo de una consulta nada más darse de alta en el servicio. Además, LB no animaba mucho a colaborar con las respuestas y la cantidad de preguntas sin responder indicaba que, después de todo, la presión de tener una pregunta sólo para uno no estaba mejorando la calidad y rapidez de la respuesta. Todos estos motivos contribuyeron a que los miembros de RR tomaran la decisión de migrar a un sistema de preguntas y respuestas completamente en línea. Ask MetaFilter fue de hecho una inspiración para el cambio.

Actualmente, las preguntas se remiten a través de un formulario web y tiene cuatro campos obligatorios frente a otros optativos (p. e. “¿cómo oyó hablar de nosotros?”). La gente debe darle un título a su consulta, un margen de tiempo en el que necesitan la respuesta, una dirección de correo electrónico, y por supuesto, la propia consulta. No se requiere nombre de usuario, los nombres de los campos están en inglés y en español y los únicos requisitos técnicos son un acceso a Internet y una dirección de correo electrónico. El acceso a ordenadores y a Internet no es un privilegio universal; sin embargo, como RR es un grupo geográficamente disperso, el correo electrónico es el medio más práctico de comunicación en este momento.

Durante el proceso, los miembros de RR pueden solicitar una aclaración a la consulta, al igual que hacen los bibliotecarios de referencia al entrevistarse con los usuarios en otros entornos. Después de enviar una respuesta a la página, un miembro de RR decidirá si la respuesta está lo suficientemente completa como para cambiar su estatus a “respondida”. Si no lo está, la respuesta aparecerá en línea pero permanecerá en la lista de “sin responder”. Como las respuestas están en línea, el que la ha formulado y cualquier otro pueden ver la evolución de la pregunta. El que ha formulado la consulta

---

<sup>17</sup> <http://lightningbug.sourceforge.net>

<sup>18</sup> <http://www.interactivist.net>



recibe un correo del miembro de RR que completa la consulta y la marca como “respondida”.

El espíritu de colaboración que RR muestra en las calles está también presente en su página web. Muchas consultas son respondidas con la ayuda de notas internas (visibles sólo por miembros autenticados), permitiendo que tengan lugar conversaciones virtuales entre los bibliotecarios. Los miembros de RR tienen diferentes áreas de conocimientos e interés, y se procura utilizar varias mentes para construir una respuesta de calidad. La lista de correo de RR es también una herramienta necesaria para la comunicación, utilizada para recordar a los miembros que tienen consultas pendientes, o pedir ayuda, por ejemplo, para acceder a un documento en particular que se encuentra en una base de datos que no está disponible.

Aunque RR opera desde una perspectiva de izquierdas, los bibliotecarios tienen el propósito de responder a las preguntas de la mejor manera que sus conocimientos profesionales les permitan y proporcionar a los usuarios las estrategias de búsqueda y las habilidades necesarias para encontrar información valiosa por sí mismos. Como activistas con valores de justicia social, los miembros de RR entienden que hay una gran cantidad de recursos alternativos infrautilizados –libros, páginas web, bases de datos y más –que son ignorados por la cultura establecida. Sin embargo, RR no pretende necesariamente promover las fuentes de ideología de izquierdas frente a las habituales. Se utilizan las mejores herramientas y estrategias disponibles para responder a las consultas lo más rigurosamente posible.

Las cuestiones de quién está dando la información sobre un asunto, o dónde se ha publicado esa información, o cómo se han recogido y distribuido esos datos no siempre pueden dividirse en fuentes que son socialmente responsables y fuentes que no lo son.

Los miembros de RR promocionan el servicio mediante listas de correo y distribuyendo folletos en eventos y espacios activistas. RR también ha aparecido en artículos de prensa alternativa, como las revistas *Clamor* y *Bitch*. A menudo la gente no da pistas sobre cómo oyeron hablar de nuestro grupo, quiénes son y cómo planean utilizar la información que obtienen, pero sí hay algunos fragmentos que indican que RR está llegando a su público objetivo:

- "Investigo para libros y tertulias radiofónicas de Mumia Abu-Jamal." <sup>19</sup>
- "Estoy trabajando con un escritor en un artículo sobre la reforma a las Rockefeller Drug Laws que recientemente se han aprobado como leyes." <sup>20</sup>
- "Estoy trabajando en un artículo sobre la derecha radical en los campus universitarios para un próximo artículo indy" <sup>21</sup>
- "Estoy escribiendo sobre preparando propaganda sobre la Guerra de Irak del INC/NeoConcomplex" <sup>22</sup>
- "Estoy trabajando en una revista y necesito un poco de orientación" <sup>23</sup>
- "Estoy buscando imágenes históricas de la ciudad de Nueva York para un documental en el que estoy trabajando: Heads On Fire." <sup>24</sup>

---

<sup>19</sup> <http://radicalreference.info/node/1203>

<sup>20</sup> <http://radicalreference.info/node/559>

<sup>21</sup> <http://radicalreference.info/node/508>

<sup>22</sup> <http://radicalreference.info/node/91>

<sup>23</sup> <http://radicalreference.info/node/241>

- "Mi grupo de vídeo está elaborando un documental sobre el reclutamiento militar y posiblemente sobre el borrador..."<sup>25</sup>
- "Qué hay, pues soy estudiante – de biblioteconomía e información nada menos - pero estoy atascado con este asunto y pensé que me podríais ayudar."<sup>26</sup>

La pregunta de un estudiante de una escuela de biblioteconomía indica que RR se percibe como un lugar donde los colegas colaboran y se ayudan unos a otros. En algunos casos los miembros de hecho conocen a los que plantean las consultas, fortaleciendo los vínculos en la vida real entre los bibliotecarios y los activistas. Una escritora de la ciudad de Nueva York, por ejemplo, ha remitido varias consultas a RR a lo largo de los años, preguntando sobre la cobertura mediática de huelgas de hambre de prisioneros, estadísticas sobre mujeres maltratadas y casos legales de maltratos a presos. Gracias en parte a la ayuda de RR, su libro acerca de la resistencia entre las mujeres en prisión será publicado a finales de este año.

Habitualmente, las preguntas se formulan en un tono que implícita y abiertamente asume afinidades políticas entre el que pregunta y los bibliotecarios de RR, como es el caso en "Necesito información sobre la Military Commissions Act de 2006 para poder defender la repulsión que me produce con conocimiento de causa."<sup>27</sup> Otro dice: "Los liberales están armando jaleo, echando la culpa a los anarquistas y a los radicales de cualquier conducta escandalosa que pudiera producirse durante en las protestas de la RNC"<sup>28</sup>, expresando un argumento familiar para los activistas pero no necesariamente para la mayoría, según la cual hay una gran brecha de desconfianza entre los liberales y aquellos que están decididamente en la extrema izquierda.

Las preguntas son de ámbito internacional y abarcan desde la guerra de Irak o la cocaína hasta los anarquistas checos. Muchas tratan temas que están actualmente en boga entre el activismo político de Norte América, como el sistema de justicia criminal (incluyendo los servicios bibliotecarios a los prisioneros), inmigración y ecologismo. RR ha proporcionado recursos para dar una ayuda humanitaria alternativa en las áreas afectadas por el huracán Katrina (2005) y ayudas para la situación de caos que se produjo tras las elecciones de Kenya.

Dadas las raíces de RR en las actividades alrededor de la RNC de 2004, muchas preguntas las han remitido activistas que estaban preparándose para manifestaciones. Entre otras cosas, éstas han cubierto la historia de acciones silenciosas como una forma de protesta,<sup>29</sup> como en el caso del comisario de policía Ray Kelly, que tenía un hijo que estaba planeando él mismo manifestarse<sup>30</sup> y cuestiones relativas a las limitaciones de edad que afectan un manifestante de 16 años.

Para que RR siga identificándose como un colectivo de bibliotecarios, muchas consultas han versado sobre libros y materiales de lectura. Muchas personas han preguntado por

---

<sup>24</sup> <http://radicalreference.info/node/562>

<sup>25</sup> <http://radicalreference.info/node/30>

<sup>26</sup> <http://radicalreference.info/node/329>

<sup>27</sup> <http://radicalreference.info/node/1301>

<sup>28</sup> <http://radicalreference.info/node/74>

<sup>29</sup> <http://radicalreference.info/node/417>

<sup>30</sup> <http://radicalreference.info/node/31>

listas de lectura, en particular para gente joven: libros progresistas o radicales para un niño de 6 años,<sup>31</sup> perspectivas alternativas sobre las relaciones y el sexo para uno de 15,<sup>32</sup> un buen manual sobre imperialismo,<sup>33</sup> libros que expliquen materias progresistas a los adolescentes,<sup>34</sup> etc.

Tanto bibliotecarios como no bibliotecarios se han acercado a RR con consultas sobre temas relacionados con bibliotecas. La cuestión del equilibrio en la colección de la biblioteca se ha tratado en una discusión sobre la incorporación de materiales alternativos a las bibliotecas<sup>35</sup> y un mapa llamado “The People's Guide to the RNC”.<sup>36</sup> La gente ha preguntado acerca de la creación de una biblioteca de préstamo radical en la ciudad de Nueva York,<sup>37</sup> y si alguien ha estudiado el modo de buscar información de los activistas.<sup>38</sup> Algunas preguntas se refieren a hitos políticos recientes e históricos que afectan a la biblioteconomía como el PATRIOT Act, y los datos de los usuarios de las bibliotecas<sup>39</sup> y las visitas del FBI a las bibliotecas.<sup>40</sup> RR también convirtió (con permiso) una discusión de la lista de correo de “Library Underground” en un documento que se publicó en la página con el título: “¿Por qué seguimos necesitando las bibliotecas y los bibliotecarios ahora que tenemos Internet?”<sup>41</sup>

### ***Tecnología y Código abierto***

Similar al concepto de responsabilidades sociales en un campo teóricamente neutral como la biblioteconomía, es la idea de la tecnología como una herramienta ideológica. Aunque el personal de las bibliotecas que utiliza el software propietario de Microsoft Windows –de lejos el sistema operativo más utilizado– pueda pensar que toman decisiones tecnológicamente objetivas, los trabajadores de bibliotecas y otros usuarios de software libre son conscientes de las implicaciones políticas de estas decisiones. Free/libre open source software (FLOSS) es tanto mejor por llamarse a sí mismo libre, que por serlo o mejor dicho, la falta de coste no hace a algo “libre”, es más bien la filosofía de apertura y libertad que hay detrás del software lo que cuenta. Los criterios acordados generalmente para los FLOSS son los siguientes,<sup>42</sup> que uno ha de ser libre de:

- Leer el código fuente y evaluarlo por razones de seguridad y otras cuestiones
- Modificar el código fuente para uso propio
- Distribuir las modificaciones
- Cualquiera puede utilizarlo con cualquier fin

---

<sup>31</sup> <http://radicalreference.info/node/1999>

<sup>32</sup> <http://radicalreference.info/node/15>

<sup>33</sup> <http://radicalreference.info/node/899>

<sup>34</sup> <http://radicalreference.info/node/162>

<sup>35</sup> <http://radicalreference.info/node/2135>

<sup>36</sup> <http://radicalreference.info/node/149>

<sup>37</sup> <http://radicalreference.info/node/703>

<sup>38</sup> <http://radicalreference.info/node/514>

<sup>39</sup> <http://radicalreference.info/node/469>

<sup>40</sup> <http://radicalreference.info/node/166>

<sup>41</sup> <http://radicalreference.info/internetvslibrary>

<sup>42</sup> <http://www.fsf.org/licensing/essays/free-sw.html>

RR utiliza software y alojamiento web de código abierto y/o no comercial siempre que es posible. El colectivo tecnológico InterActivist Network aloja la página web de RR sin cargo, y el único coste que conlleva es el registro del dominio, que suponen unos 20\$ al año.

La página está escrita en lenguaje php con una base de datos MySQL, y utiliza Drupal<sup>43</sup>, un sistema de gestión de contenidos de código abierto. Drupal proporciona herramientas para crear blogs, creación de contenidos, diseño de páginas y gestión de la organización y de los usuarios. Todos los miembros de RR pueden crear contenidos – respuestas a preguntas, guías por materias para el “mostrador de información”, entradas al blog, y otras páginas. El sistema descentralizado permite a la gente desarrollar sus ideas inmediatamente, tales como una guía para archivos de videos alternativos o entradas de blog sobre una acción relativa los encabezamientos de materias de la Library of Congress.

Otra opción para contactar con RR, además del correo electrónico y el formulario web, así como la comunicación entre los voluntarios, es la mensajería instantánea (IM), utilizando Gaim<sup>44</sup>, un cliente de mensajería instantánea de código abierto.

***Yendo más allá del mostrador: si lo hacemos con la información, ¿por qué no la formación?***

Un resultado estimulante del servicio de RR es la oportunidad de compartir habilidades con comunidades más amplias de activistas y profesionales de la información. Prácticamente todas estas apariciones implican mantener contacto con población no-tradicional y poco atendida por servicios bibliotecarios –la mayoría de los adultos no están afiliados a colegios o a universidades que les permitan el acceso a las ricas colecciones, impresas y electrónicas, de las bibliotecas universitarias, y muchos activistas no buscan ayuda para las investigaciones que darán forma a sus campañas en las bibliotecas publicas. RR funciona como un medio de promover estos servicios.

Las recientes presentaciones y talleres de RR incluyen:

- RR fue socio colaborador de la 2008 “NYC Grassroots Media Conference”, ayudando a planificar y ejecutar este evento anual y dirigiendo dos talleres: “Radical Reference presenta: La “2008 Grassroots Media Election Guide” y “Voces alternativas en Internet: gestionar las noticias online”.
- La “Women and Media Conference” de 2008 proporcionó la oportunidad de enseñar: “FACT-UP: comprobar los hechos, investigar y pensar críticamente como un bibliotecario radical”, que iniciaba en habilidades para la comprobación de los hechos, estrategias de investigación tanto para reporteros experimentados como para iniciados.
- Los miembros de RR ayudaron a planificar la Primera y la Segunda Feria Anarquista del Libro (2007 y 2008), presentando un taller que se llamó “La importancia de asistir a las necesidades de la Comunidad en el trabajo activista” en 2008.
- En la Feria del Libro Radical del Medio Atlántico del 2007, los miembros de RR, junto con otros simpatizantes del mundo bibliotecario y de la información,

---

<sup>43</sup> <http://www.drupal.org>

<sup>44</sup> <http://gaim.sourceforge.net/about.php>

dirigieron una discusión de expertos sobre la igualdad social y los servicios radicales como una forma de activismo.

- El US Social Forum de 2007 supuso un ambicioso esfuerzo bibliotecario llevado a cabo por miembros de RR y PLG. Uno de los objetivos fue recopilar material del forum en sí para preservarlo y archivar la historia de este movimiento social. Otro fue sondear a los asistentes al forum sobre las actitudes hacia el activismo, las bibliotecas y la búsqueda de la información.<sup>45</sup> Un tercer objetivo fue proporcionar servicios de referencia en el Media Justice Center, incluyendo la organización del taller: “Bases de los medios: investigación y comprobación de los hechos.”

La lista completa de las apariciones de RR está disponible en <http://radicalreference.info/rrpresentations> .

Aunque las bibliotecas públicas pueden ofrecer formación gratuita en informática e Internet, estas clases no están siempre disponibles para los que van a trabajar o a la escuela durante el horario de apertura de la biblioteca, y no se ajustan a las necesidades de aquellos con conocimientos más avanzados y con intereses más especializados que los que las bibliotecas públicas pueden satisfacer. Los talleres y sesiones de formación que organizan los miembros de RR son un modo de que los trabajadores de las bibliotecas ayuden a algunos de los usuarios no tradicionales que o bien no utilizan las bibliotecas o bien no obtienen de ellas todo lo que necesitan. Al mismo tiempo, el propósito es ilustrar la importancia de la pericia de los bibliotecarios y de los servicios bibliotecarios, tales como el acceso gratuito a las bases de datos de suscripción. Todos los folletos y diapositivas están disponibles en la página web, haciendo de la presencia virtual de RR un repositorio con toda su formación cara a cara, que está disponible de este modo para cualquiera con una conexión a Internet.

Además de las conferencias y las ferias de libros, los miembros de RR participan en campañas activistas como bibliotecarios de RR. Estas actividades son importantes para los miembros de RR, que a menudo son parte de las comunidades activistas a las que sirven. Por ejemplo, el colectivo de Nueva York es abordado periódicamente por el NYC Independent Media Center<sup>46</sup> para proporcionales apoyo en las investigaciones de su periódico, y es llamado para catalogar la colección de documentos, videos y publicaciones periódicas archivadas por un grupo medioambiental local. Un miembro de RR ayudó a coordinar la Iraq Veterans Against the War (IVAW) Winter Soldier campaign<sup>47</sup>.)

### ***Conclusión***

Los bibliotecarios son educadores, asistentes de la alfabetización y protectores de la libertad de información y como tal, tienen la llave para un diálogo continuado con el público en lo que concierne al derecho al acceso a la información sin importar donde se encuentre ni ningún otro privilegio. La tecnología puede ser el medio que nos lleve a tal

---

<sup>45</sup> [http://radicalreference.info/information\\_needs\\_survey](http://radicalreference.info/information_needs_survey)

<sup>46</sup> <http://nyc.indymedia.org/en/index.html>

<sup>47</sup> <http://ivaw.org/wintersoldier>

fin, pero también el que nos divida. En los EE.UU. el número de hogares que tiene un ordenador en casa continúa aumentando,<sup>48</sup> mientras que en otras partes del mundo estas cifras caen drásticamente. No puede negarse que la habilidad para romper las barreras y acceder a información relevante y de confianza puede depender de la capacidad de acceder o utilizar un ordenador. RR trabaja para expandir la alfabetización informacional siendo conscientes de que la información es inherentemente tendenciosa. Con la falta de orientación en vistas de un río de información en expansión, y con cada vez más y más organizaciones dedicadas a responder las preguntas del público en general, RR se ha convertido en una herramienta de incalculable valor para un tipo determinado de usuarios. Al colaborar con periodistas y activistas, los voluntarios de RR sirven a una población comprometida con la justicia social tanto dentro como fuera del cauce principal del sistema de información –tanto en la obtención de la información como en la elaboración de informes. Un construir cíclico del conocimiento que garantice el cambio continuo es la piedra angular de la alfabetización informacional mundial, y RR continúa trabajando para lograr este objetivo.

---

<sup>48</sup> <http://www.census.gov/prod/2005pubs/p23-208.pdf>