



Date : 31/07/2008

La puerta sin abrir: el mundo virtual y la realidad de los servicios de referencia en el Caribe

Ingrid Iton

Main Library

The University of the West Indies

Barbados

Traducción al español: Soledad Navarro Guillén

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

El nivel de comodidad que se ha alcanzado con la tecnología y la facilidad de acceso a la información que proporciona, ha convertido a la Web en la primera herramienta de investigación que utilizan los actuales usuarios de la biblioteca. Las bibliotecas, para resolver las necesidades de estos usuarios que conocen el uso de las tecnologías, están introduciendo servicios de referencia a través del email, mensajería inmediata, chats en vivo y/o herramientas de realidad virtual como "Second Life". Centrándose en una biblioteca universitaria del Caribe, este documento afirma que a pesar de las ventajas de usar tecnología para proporcionar el servicio de referencia, las circunstancias en el ambiente local actúan en contra de la referencia virtual frente a la tradicional. Este documento examinará temas tales como los diferentes niveles de habilidad de los estudiantes en la búsqueda de información, el formato físico de la colección de la biblioteca, la disponibilidad/indisponibilidad de profesionales necesarios para proveer de personal un servicio virtual, y el importante papel de la cultura en este paradigma.

Introducción

El rápido desarrollo de las tecnologías de información y comunicación, ha obligado a los bibliotecarios y a las bibliotecas a replantearse y modificar los servicios de referencia que proporcionan a los usuarios. El motivo es la aparición de nuevos proveedores de servicios de información, que están ofreciendo a los clientes potenciales de la biblioteca otras formas de satisfacer sus necesidades de referencia. En respuesta, las bibliotecas han introducido en sus departamentos de referencia herramientas de comunicación tales como e-mail, mensajería inmediata y chats en vivo. Estas herramientas virtuales proporcionan servicios de referencia en tiempo real, en el momento y lugar en que se necesiten, mientras que los servicios presenciales convencionales están limitados a un lugar físico y a unas franjas horarias. Además, para la generación de usuarios que ha crecido con la tecnología y la conoce, las ventajas de los recursos Web convierten a la referencia tradicional en anticuada, pedante e irrelevante.

Para poder llegar mejor a esta "generación de la red" las bibliotecas también han empezado a experimentar con el uso de tecnologías para juegos, como "Second Life", para ofrecer el servicio de referencia. Sería lógico pensar que la progresiva introducción de estas nuevas tecnologías virtuales en las bibliotecas llevase a la desaparición inminente de los servicios

presenciales, o por lo menos a su reducción a servicios de segunda clase. Pero, ésta es la realidad en las bibliotecas de los países del primer mundo, no en las bibliotecas de muchos países en vías de desarrollo. A pesar de que la mayoría de las bibliotecas del Caribe han introducido soluciones tecnológicas en sus servicios, éstas se centran sobre todo en las funciones técnicas del servicio. Estas soluciones van desde sistemas bibliotecarios completamente integrados en algunos casos, a aspectos concretos de las funciones técnicas del servicio en otros. Algunas, principalmente en el entorno de las bibliotecas universitarias y especializadas, también proporcionan acceso a bases de datos de suscripción en línea. Sin embargo, el uso de la tecnología no se ha extendido a los servicios de referencia y por lo tanto las bibliotecas del Caribe todavía no han desterrado su mostrador de referencia, ni siquiera se considera una opción factible en el desarrollo de los servicios de referencia del Caribe.

Centrándose en una biblioteca universitaria del Caribe, este documento examinará temas tales como los diferentes niveles de habilidad de los estudiantes en la búsqueda de información, y cómo afecta esto a la naturaleza y alcance de los servicios de la biblioteca, el formato físico de la colección de la biblioteca, y su relación con la satisfacción de las necesidades del usuario y la disponibilidad/indisponibilidad de profesionales necesarios para proveer de personal un servicio virtual. También reflejará cómo las sociedades orales, como las del Caribe, se relacionan con el entorno virtual. Estos temas se relacionarán con las ventajas de ofrecer referencia de forma virtual y se afirmará que, a pesar de las ventajas de algunas soluciones tecnológicas, las condiciones en el ambiente local a veces imposibilitan su adopción.

El servicio de referencia en contexto

Históricamente, el propósito de la referencia ha sido proporcionar formación en el uso de la biblioteca, proporcionar respuestas a las preguntas del usuario, ayudar a los usuarios en la selección de recursos y promover la biblioteca y sus servicios dentro de la comunidad. Relacionados con este propósito existen un conjunto de valores que debe tener el servicio: exactitud, minuciosidad, puntualidad, autoridad, conocimiento, acceso e individualización (David Tyckoson 2001). A lo largo de los años, ha habido un amplio debate sobre cómo afectan estos valores al modelo del servicio de referencia adoptado por la biblioteca. El debate se ha centrado en dos modelos, el de la formación frente al de la respuesta a preguntas. Según Tyckoson (2001), la formación está más relacionada con la educación que con la información. En el designado como “modelo conservador”, la clave está en el proceso de encontrar la información frente a la información sí misma. El modelo de responder a preguntas, designado comúnmente como “modelo liberal”, da más importancia a la información que al proceso y por lo tanto el papel del bibliotecario en este modelo es encontrar información exacta y adecuada para contestar a la pregunta del usuario, y no educarle a él/ella en el proceso. Mientras que estos modelos representan dos extremos, en el pasado la mayoría de las bibliotecas han sido capaces de proporcionar un servicio que era representativo de alguna combinación de estas dos posiciones.

Sin embargo, a medida que las bibliotecas empiezan a utilizar cada vez más la tecnología para ofrecer los servicios de referencia, el factor que influirá en los nuevos modelos de los servicios de referencia actuales será la preocupación por atender a un grupo específico de usuarios, factor que se ha promovido desde la literatura profesional. Los servicios de referencia virtuales, alimentados en gran parte por la creencia de que el bibliotecario referencista está próximo a su desaparición debido a los hábitos de búsqueda de información de los nuevos usuarios, parecen haber adoptado muchos de los aspectos comerciales del e-comercio, como puede verse en el “modelo call center” (modelo centro de atención de llamadas). Pero mientras que este modelo ha tenido éxito en el ambiente comercial, en el ambiente académico podría devaluar el proceso académico de investigación y frenar el crecimiento y la investigación intelectual. Este modelo puede llevar al usuario desentrenado e inexperto de la biblioteca universitaria al error de pensar que no hay diferencia entre la forma en que se busca información para propósitos sociales o de ocio y para propósitos académicos. Esto pone de manifiesto las diferencias inherentes entre el

trabajo de referencia en las bibliotecas públicas y universitarias, diferencias que destacan el hecho de que la búsqueda de información y la interacción entre el usuario y la biblioteca no se desarrollan en los mismos contextos culturales.

La meta fundamental de la universidad es construir una cultura de aprendizaje dentro de su comunidad de usuarios a través de la formación y la investigación, y el papel de la biblioteca universitaria es apoyar los programas de estudio e investigación de la universidad. Por otra parte, la meta fundamental de la biblioteca pública es fomentar una cultura de servicio a toda la comunidad y en cuanto a la referencia, el objetivo de la biblioteca pública es proporcionar respuesta a las preguntas sin ninguna obligación de formar en las habilidades de búsqueda de información. Cada tipo de biblioteca sirve a una comunidad diferente y por lo tanto las necesidades de esa comunidad deben determinar el modelo con el cual la biblioteca decide proporcionar el servicio de referencia. Para ello también debe tenerse en cuenta la cultura del país en el que se encuentra biblioteca. La tecnología del software virtual de referencia puede ser libre, pero la manera en la que los usuarios interactúan con la tecnología no está libre de influencias culturales, y en sociedades orales como las del Caribe esto se convierte en un factor crucial en la elección entre el modo tradicional o el virtual de proporcionar el servicio. En el contexto de la biblioteca universitaria del Caribe, la opción de mantener el modelo tradicional de referencia se basa en el hecho de que este modelo todavía resuelve las necesidades de la comunidad de usuarios, en que la naturaleza de nuestra colección imposibilita la adopción de un servicio que sea totalmente virtual, y en que el número de personal actúa contra la adopción exclusiva del modo virtual.

El formato físico de la colección.

Uno de los principales argumentos esgrimidos a favor de los servicios de referencia virtuales es la necesidad de aprovechar la tecnología para volver a atraer a los usuarios que manejan Internet. La premisa que subyace aquí es que Internet ha creado una cultura en la cual los usuarios ahora esperan tener acceso a cualquier ayuda que necesiten sin tener que recurrir al tradicional servicio de referencia de preguntas y respuestas proporcionado por las bibliotecas y los bibliotecarios. A esta independencia se une la expectativa de que la información proporcionada esté en formato electrónico, de modo que proporcionar referencia virtual se encuentra intrínsecamente ligado a tener acceso tanto a los recursos electrónicos disponibles a través de suscripción, como a las colecciones digitalizadas en el servidor de la biblioteca. Pero esto no quiere decir que todo el contenido de la biblioteca vaya a ser digitalizado, y los bibliotecarios que están proporcionando referencia digital tendrán que decidir, como parte de su trabajo en los servicios de referencia virtuales, si están recomendando la fuente más apropiada o más conveniente al usuario, reconociendo que el contenido y el nivel del tratamiento son también factores fundamentales en el proceso.

Para las bibliotecas universitarias, como la del Campus de Cave Hill de la University of the West Indies en Barbados¹, no es urgente utilizar las ventajas de la tecnología para proporcionar servicios de referencia porque haya un descenso del número de visitas. Para prevenir este descenso, Ann Lipow (1999) ve la referencia digital como una oportunidad para que la biblioteca promueva su colección impresa. Considera que si las bibliotecas no pueden ofrecer los servicios que necesitan las nuevas formas de búsqueda de información de sus usuarios, estarán contribuyendo al "descenso en el uso de los materiales en papel de la biblioteca". Pero mientras que esa declaración puede significar algo para los bibliotecarios del primer mundo, no ocurre lo mismo con las bibliotecas universitarias del Caribe. Muchos estudiantes universitarios del Caribe no comparten con los estudiantes del resto del mundo su preferencia por Internet como primera herramienta de investigación. Por el contrario, no pueden realizar trabajos de

¹ La UWI da servicio a los países de Anguilla, Antigua y Barbuda, Las Bahamas, Barbados, Belize, The British Virgin Islands, Cayman Islands, Dominica, Grenada, Jamaica, Montserrat, St. Kitts/Nevis, St. Lucia, St. Vincent and the Grenadines, y La Republica de Trinidad y Tobago.

investigación de calidad sin usar la colección impresa de la biblioteca durante sus tres años de universidad. Y, esto es porque en el Caribe, la colección bibliotecaria impresa proporciona la información más adecuada y de mayor autoridad sobre cultura, literatura, historia, sociedad, economía y ciencias del Caribe. Este tipo de información es vital tanto para los alumnos graduados como para los alumnos de grado, porque el profesorado espera que los trabajos de investigación del estudiante reflejen las realidades del Caribe. Al mismo tiempo, el problema del escaso espacio físico para albergar la creciente colección se puede considerar una oportunidad ideal para abordar la digitalización como posible solución a la limitación del espacio. Sin embargo, los costes asociados a la digitalización, y los costes de las migraciones según vayan cambiando las plataformas, hace que ésta no sea una solución factible en un futuro próximo. Esto unido con el coste de adquirir los derechos de digitalizar los materiales del Caribe, hace que esta opción esté actualmente más allá de los recursos financieros de la universidad.

Además, como nuestros usuarios deben utilizar la colección impresa e interactuar presencialmente con los bibliotecarios para obtener ayuda en el uso de esta colección para su investigación, la biblioteca aprovecha para realizar su misión educativa de procurar que los estudiantes obtengan el conocimiento que les facilite un aprendizaje profundo en lugar de simplemente proporcionarles acceso a la información para realizar sus trabajos. Mientras que las publicaciones periódicas permiten al estudiante investigar una idea detalladamente, los libros son vitales para proporcionar el marco teórico que ayudará al estudiante a entender y a interpretar la información de las publicaciones periódicas. Los resultados de un estudio llevado a cabo por Juris Dilveko y Lisa Gotlieb (2002) refuerzan esta idea. Intentaron determinar el nivel con el que los estudiantes de grado usaban los recursos impresos en sus trabajos de investigación. Los resultados del estudio indicaron que la mayoría de los estudiantes confiaron casi exclusivamente en los recursos electrónicos. Pero el estudio también reveló que los estudiantes reconocieron que los recursos impresos eran importantes para el proceso de investigación, el 54'1% comenzaba su investigación con los libros impresos el 50% de las veces. Los estudiantes examinados también expresaron algunas reservas sobre las ventajas de los libros electrónicos, prefiriendo generalmente la versión impresa ya que con ella podían consultar varias páginas al mismo tiempo, frente a la restricción del formato electrónico de ver una página cada vez. También afirmaron que era menos cansado para la vista leer la versión impresa que leer en una pantalla de ordenador, y que el libro de impreso podía transportarse, mientras que la copia electrónica sólo si se imprimía y esto tenía unos costes prohibitivos. Los resultados de este estudio plantean preguntas sobre lo que Thomas Mann (2001) llama "modelo centrado en Internet", que en su opinión es una de "las prioridades deseables hoy en día para las bibliotecas". Pero el inconveniente de este modelo es que tiene el potencial de "enviar el mensaje" de que no es necesario mirar más allá de lo que tienes accesible en línea, lo que es especialmente preocupante para una generación de usuarios cuyo lema es la comodidad. Así pues, independientemente de las circunstancias locales, ya sea en una biblioteca universitaria del Caribe o del primer mundo, las bibliotecas, antes de tomar una decisión sobre si van a proporcionar o no un servicio de referencia exclusivamente virtual, deben tener en cuenta la forma en la que los estudiantes necesitan interactuar con la documentación para asegurar un aprendizaje profundo frente a otro superficial.

Además de su colección impresa, la biblioteca de Cave Hill apoya la enseñanza y el aprendizaje proporcionando acceso a una extensa colección audio-visual. Debido a la naturaleza oral de las sociedades del Caribe la hegemonía de lo impreso frente al audio-visual se invierte, sobre todo en lo relacionado con la investigación en áreas como la literatura, cultura, historia, y, en cierto grado, las ciencias sociales. En el campo de la cultura, por ejemplo, calypsos (una forma de arte musical) forma parte de todos los festivales de carnaval del Caribe. Estos calypsos son comentarios sociales sobre los acontecimientos del día y representan un punto de vista de la población que no puede encontrarse en los medios impresos. Los calypsos de cualquier año constituyen lo que Trevor Marshall (1997), historiador cultural de Barbados, denomina como "periódicos auditivos." Estos textos sonoros son revisiones de acontecimientos del año anterior

y proporcionan unos datos socio-culturales que raramente se encuentran en otra parte. Las grabaciones audiovisuales de estas canciones son un recurso fundamental de investigación para los estudiantes. A pesar de que ya están en formato digital, aunque la biblioteca ofreciera un servicio virtual de referencia, no sería posible ofrecer al estudiante ninguno de estos recursos para responder a una pregunta porque los muchos derechos de propiedad intelectual y de copyright que tienen estos recursos no permitirían su difusión. Así, a pesar de la naturaleza cada vez más ubicua de la información, estas características de la colección física de la biblioteca harán que los estudiantes necesiten continuar siempre conectados a la biblioteca física. En este contexto, la referencia virtual no puede nunca sustituir completamente a la presencial.

Las preferencias del estudiante

La existencia de una importante colección impresa y audio-visual no es lo único que influye en el tipo de servicio que ofrecemos a nuestros usuarios. Además de la naturaleza física de la colección, también deben considerarse las características de la población estudiantil que ha estado creciendo en número y diversidad en los últimos cuatro años. La población de estudiantes de grado académico ha registrado un aumento del 27% entre 2004 y 2008. Las estadísticas de inscripciones para los años académicos 2006-2007 y 2007-2008 muestran una población total de estudiantes de grado de todas las disciplinas de 6.163 y 6.530 respectivamente (UWI, 2007, 2008). En ambos años la población de estudiantes a tiempo parcial representó el 50% del total. Componen esta población de estudiantes a tiempo parcial los estudiantes de más edad, que tienen trabajos de jornada completa, mientras que los estudiantes a tiempo completo está compuesta predominantemente por jóvenes nacidos en los 80, que acaban de graduarse en escuelas de educación secundaria.

Cada uno de estos grupos de edad posee distintos niveles de preparación para sus carreras académicas. La experiencia ha demostrado, particularmente en el ambiente académico, que lo que importa no es la pregunta del estudiante, sino el problema que el estudiante está intentando resolver y como puede encontrar información apropiada para ello. En este contexto, la búsqueda de información, es como Carol Kuhlthau (1999) indica, "un proceso en el cual una persona construye nuevo conocimiento a través de la información encontrada..." Por lo tanto, "la exploración y formulación dentro del proceso de búsqueda de información son consideraciones esenciales para desarrollar sistemas que permitan este proceso constructivo del usuario." Si los trabajos de referencia se ven de este modo, lo que hace decidirse por los servicios de referencia virtuales frente a los presenciales ya no es sólo la preferencia de los estudiantes por usar Internet antes que la biblioteca. Igualmente importante debe ser determinar el nivel de habilidad de los estudiantes en la búsqueda de información y cómo afectará esto a la capacidad del servicio para satisfacer sus necesidades. El estudiante de primer año de universidad del Caribe no sabe muy bien cómo usar eficazmente la biblioteca para llevar a cabo una investigación. Esto es debido a la ausencia de bibliotecas en la mayoría de las escuelas de educación secundaria de la región, a la ausencia de profesionales cualificados en las existentes, y a la falta de bibliotecas corporativas tanto en las organizaciones del sector público como del privado. Debido a esta circunstancia, ni el estudiante joven ni el maduro han tenido la experiencia necesaria con las bibliotecas, ni con el uso de sus recursos, que les permita adaptar las habilidades tradicionales de investigación al entorno electrónico. Además, mientras que los estudiantes más jóvenes conocen el uso de la tecnología, muchos de sus compañeros mayores no tienen ninguna habilidad con el uso del ordenador.

En el contexto de un programa de alfabetización informacional, que actualmente está integrado sólo en dos cursos de estudiantes de primer año, y un plan de estudios de alfabetización informacional que necesita centrarse más en los fundamentos, la interacción con los estudiantes en el mostrador de referencia físico es una oportunidad de reforzar y de enseñar habilidades de investigación. Puede discutirse que sea posible una formación en modo virtual, su éxito depende de la autosuficiencia del usuario y del grado en que este tenga un aprendizaje autónomo. El investigador principiante, que tiene dificultades para articular sus necesidades de información, prefiere la flexibilidad de la interacción cara a cara con un bibliotecario. Esto se deduce de los

resultados de un examen experimental llevado a cabo en Cave Hill a principios de 2008, cuyo propósito era determinar cómo usaban los estudiantes la biblioteca y sus recursos para su investigación y determinar sus preferencias. Ciento noventa y cuatro (194) estudiantes realizaron la encuesta y en respuesta a la pregunta "cuál de las siguientes formas considera de mayor ayuda para sus necesidades de investigación?" el modo presencial ocupó el primer puesto (62%), seguido por la mensajería inmediata (17%), el chat (12%) y el email (6%). En cuanto a los que eligieron el uso del chat, el 59% (un subgrupo de 114) usó el chat un par de veces a la semana, la mayoría de los días o varias veces al día. De esta subpoblación, el 64%, a pesar de usar el chat con frecuencia, eligió el cara a cara como su modo preferido de buscar ayuda para su investigación. Además, del 48% (93) que usó como principales herramientas de investigación los motores de búsqueda, los directorios temáticos Web y los motores de búsqueda especializados, el 70% eligió de nuevo el cara a cara como su manera preferida de buscar ayuda para la investigación. Estos resultados son indicativos de la fuerte preferencia del usuario por el servicio de referencia tradicional en todos los grupos de edad de la población, y reflejan la importancia de las tradiciones orales dentro de nuestra sociedad, a pesar del amplio uso de la tecnología entre los jóvenes nacidos en los 80 y entre los estudiantes de más edad. Por supuesto, también debe decirse que en ausencia de formación en habilidades de investigación antes de entrar a la universidad, los estudiantes ven estos medios de comunicación como herramientas para el establecimiento de una red social, el 71% indicó que utilizaron el chat sobre todo para necesidades personales, y no para realizar la investigación académica, sólo el 4% indicó que utiliza el chat para este propósito.

El estudio reveló que, a diferencia de otros estudiantes, el 52% de los estudiantes examinados realiza en casa la mayor parte de su investigación. Sin embargo, es interesante observar que aunque el 72% de estos investigadores caseros utilizaron Internet como su principal herramienta de investigación, el 60% eligió el cara a cara como el principal método que utilizaría para solicitar ayuda con su investigación. Esta fuerte preferencia mostrada por la comunicación cara a cara demuestra que la tecnología no es siempre el mejor método de comunicación para todos los usuarios. En una cultura donde lo oral es una faceta central de la sociedad, la referencia es un proceso intrínsecamente social en el cual la capacidad de comunicarse con eficacia lleva al éxito o al fracaso de la interacción. En este contexto, incluso en el Caribe, una región predominantemente de habla inglesa, la existencia de dialectos también forma parte del proceso y por lo tanto, las señales no verbales pueden asumir un alto grado de significación en estos intercambios. En un entorno virtual estas señales no verbales son más difíciles de leer, lo que impide al bibliotecario ser proactivo y anticiparse a lo que los usuarios pueden necesitar. Este sentimiento se repite en muchas de las razones dadas por los estudiantes para elegir el cara a cara. Algunos de sus comentarios fueron:

"Es más lógico tener una comunicación cara a cara pues no hay malos entendidos."
"Creo que no hay mejor manera de comunicarse que con el cuerpo humano."
"Tengo un procesamiento muy visual por lo tanto la posibilidad ver o tener contacto directo funciona mejor para mí."
"Hablar en persona es una táctica uno a uno, en la que no te puede ir mal."
"Hablar en persona ayuda a conseguir más de la conversación."
"Está comprobado que la comunicación funciona mejor cuando puede verse el lenguaje corporal y el tono de voz."

Estos resultados no son válidos sólo para el tercer mundo. Corey Johnson (2004) en un estudio de referencia a través de chat realizado en dos universidades de los Estados Unidos, hace la siguiente observación:

"Una de las tendencias más notables que este estudio ha expuesto es la sólida popularidad de la referencia presencial. La mayoría de los miembros de las universidades examinadas la había utilizado y un número similar de usuarios la eligieron como su primera opción si tuvieran que buscar ayuda

de referencia en una situación hipotética... Además fueron los estudiantes de grado (que se supone conocen el uso de la tecnología) los que más eligieron la referencia cara a cara."

Si, como Ann Lipow (1999) afirma, los bibliotecarios "se volvieran más cómodos" centrando sus esfuerzos en desarrollar un servicio de referencia virtual, podrían perder la oportunidad, dadas las preferencias expresadas por los usuarios, de crear nuevos servicios en la biblioteca. En un entorno en el que son cada vez más los recursos a los que puede accederse electrónicamente, las bibliotecas universitarias necesitan, según Jerry Pomerantz y Gary Marchionini (2007), "posicionarse no como espacios para materiales sino como espacios para personas." Moviéndose hacia la creación de espacios de trabajo que proporcionen ordenadores para el trabajo individual y en grupo, donde los usuarios puedan tener acceso no sólo a los recursos de información (electrónicos e impresos) sino también a los bibliotecarios referencistas, tecnólogos y profesorado, no sólo estarían siendo sensibles a las necesidades de estos usuarios sino que también estarían dando mayor importancia a la interacción física para el aprendizaje. Este nuevo modelo de servicio, conocido comúnmente como "Campos Comunes de la Información", representa la convergencia de la tecnología con el servicio de información. Se ha desarrollado en respuesta al cambio pedagógico en la educación superior, donde el aprendizaje se ve ahora cada vez más como un proceso de colaboración entre los estudiantes, los profesores y los bibliotecarios. Este cambio pedagógico en la enseñanza, junto con el aumento del tamaño de las clases debido a la creciente población estudiantil en Cave Hill, ha llevado a la sustitución del proyecto de investigación en solitario por los proyectos de investigación en grupo. Por lo tanto, los estudiantes necesitan espacios para colaborar entre ellos y conectar con el material de investigación mientras que estudian y aprenden en este nuevo entorno. Si unimos las preferencias expresadas por el usuario, las habilidades de información de los estudiantes de primer año, los cambios en la enseñanza, y el papel creciente de la biblioteca en apoyar los cambios en los programas de estudio, entonces la importancia de usar la biblioteca física para la investigación no puede dejarse a un lado por la comodidad de la tecnología. Así, la biblioteca se convierte en ese espacio físico que permite el acceso a los recursos intelectuales y en el espacio social donde los usuarios pueden interactuar entre ellos y con los bibliotecarios referencistas, mientras acceden y utilizan a estos recursos.

Niveles de personal

Como en otras áreas de la biblioteca, la tecnología ha redefinido las habilidades que necesita tener un bibliotecario de referencia, y esto ha creado un entorno de trabajo que supone un desafío al estar siempre cambiando. Para pequeñas bibliotecas universitarias con presupuestos limitados y poco personal, el uso de la tecnología es una ventaja para poder satisfacer las necesidades del usuario. Sin embargo, la tecnología tiene la desventaja de cambiar tan deprisa que la capacidad de los bibliotecarios para seguir estos cambios depende no sólo de su voluntad para adaptarse a ellos, sino también de su edad. Estos dos aspectos no se excluyen mutuamente y ambos son fundamentales para comprender el panorama del Caribe y de Cave Hill. Uno de los principales problemas que debe afrontar la profesión en la región es un personal bibliotecario de edad avanzada. En Cave Hill, la mayoría de los profesionales tienen más de cuarenta años². La rapidez con que cambia la tecnología, su cada vez mayor complejidad y la necesidad de estar siempre actualizado, puede ser un desafío para esta población de edad avanzada que supera en número al personal más joven.

Actualmente hay seis bibliotecarios profesionales en plantilla que deben proporcionar servicios de referencia a una población estudiantil de 6.530 estudiantes de grado y de 739 graduados (UWI, 2008). De estos seis, solamente el puesto de uno lleva el nombre de bibliotecario referencista; los otros, realizan funciones de referencia durante turnos de tarde y fines de semana. Para el comienzo del año académico 2008/2009, se espera que este número aumente a

² Esto es porque, en general, el personal bibliotecario del Caribe es estable.

trece debido a la creación de siete nuevos puestos profesionales en la biblioteca. Incluso con este aumento el personal será todavía insuficiente para ofrecer el nivel y el tipo de servicio que requiere un entorno virtual. La referencia digital crea nuevas funciones para los bibliotecarios, pero la pregunta es, “¿qué generación de bibliotecarios será la que mejor pueda realizarlas?” Independiente de cuál sea el nivel de conocimiento tecnológico de los bibliotecarios de más edad, habrá siempre un grado de desconexión que afectará a la capacidad de la biblioteca de estar tecnológicamente al día. A menos que haya un equilibrio en los grupos de edad de los bibliotecarios, las bibliotecas como la de Cave Hill, aunque puedan ofrecer un servicio de referencia virtual, no podrán ofrecer el nivel de servicio esperado.

Además, la puesta en marcha de los planes de educación a distancia de la universidad, a través de su campus abierto, hace que sea necesario aumentar significativamente el personal cualificado. Pero, la falta de habilidad para atraer a nuevos graduados a la profesión afectará a la capacidad de la universidad para identificar el personal necesario para hacer frente a las demandas de referencia en la era digital, y el resultado será una mayor presión en los profesionales de más edad para mantenerse actualizados tecnológicamente. Por lo tanto, el estudiante en el campus físico tiene eficaz y eficientemente cubiertas sus necesidades a través del servicio cara a cara, y a pesar de la falta de disponibilidad de personal cualificado para un servicio de referencia virtual, este servicio se tendrá que proporcionar en un futuro cercano. Dadas las dos diferentes poblaciones de estudiantes, una que se ciñe al lugar físico y prefiere de forma aplastante el cara a cara, la otra, que debido a circunstancias necesitará tener algún tipo de servicio virtual, el desafío será encontrar maneras creativas de superar estas barreras reconociendo que lo único constante es cambio.

Conclusión

Este documento se ha centrado en varios temas que afectan al uso de las herramientas virtuales para proporcionar servicios de referencia a los estudiantes de educación superior del Caribe. Entre los temas examinados están las preferencias del estudiante, la naturaleza oral de sociedades del Caribe, las realidades tecnológicas, los costes y el personal. Un estudio experimental, confirmó la necesidad de continuar ofreciendo referencia en el modo tradicional. Sin embargo, no hay duda de las ventajas que ofrece un servicio de referencia virtual. Es el servicio preferido por los que manejan la tecnología, que valoran la comodidad de poder buscar ayuda en tiempo real. A los bibliotecarios que manejan la tecnología les proporciona la oportunidad de estar presentes en el mundo virtual. Abastece al usuario que prefiere el anonimato. Y por último, la referencia virtual mantiene visible la biblioteca para estos usuarios, y muchos profesionales consideran este servicio fundamental para que la biblioteca y los bibliotecarios sigan siendo relevantes. Sin embargo, no todos los usuarios saben utilizar la tecnología y no todas las preguntas se pueden responder con eficacia en el modo virtual. La comunicación eficaz es fundamental en las operaciones de referencia, y en un entorno informatizado existen dificultades para percibir, leer las señales no verbales, establecer una relación personal, y para la formación. Todo esto puede afectar a la capacidad del bibliotecario para resolver con eficacia las necesidades de un usuario.

El concepto de los “Campos Comunes de la Información” cambia el papel del bibliotecario referencista de reactivo a proactivo, así la formación ha adquirido mayor significación debido a que los bibliotecarios se encuentran con estudiantes inexpertos e impacientes que no tienen claro por dónde comenzar sus investigaciones. En el modelo de “Campos Comunes”, converge el mundo físico y virtual y esto crea un entorno donde el bibliotecario tiene la oportunidad de servir a los diferentes tipos de usuarios. El modelo tiene la ventaja añadida de que cualquier usuario que comience su conversación en el modo virtual y que encuentre un problema insuperable en este entorno, puede fácilmente y sin grandes desplazamientos cambiar al modo físico.

Estas dos modalidades no son mutuamente excluyentes pues la referencia no es un producto que se pueda empaquetar y vender a un grupo homogéneo de usuarios. La referencia es un servicio

en el cual se debe dar preferencia al individuo sobre el servicio en sí mismo, porque cada usuario de la biblioteca tendrá unas necesidades únicas. La tecnología en este contexto es simplemente una herramienta y a pesar de la capacidad del software de referencia virtual para facilitar actividades tan sofisticadas como el “co-browsing” (navegación colectiva por Internet), el bibliotecario referencista del siglo XXI necesitará siempre integrar recursos impresos y electrónicos. Por lo tanto, la biblioteca física y el mostrador físico de referencia continuarán siendo en el futuro próximo fundamentales para proporcionar servicios de referencia, especialmente en las bibliotecas universitarias del Caribe.

Bibliografía

- Dilevko, Juris, and Lisa Gottlieb. 2002. Print sources in an electronic age: A vital part of the research process for undergraduate students. *Journal of Academic Librarianship* 28 (6): 381-382.
- Fritch, John W. and Scott B. Mandernack. 2001. The emerging reference paradigm: A vision of reference services in a complex information environment. *Library Trends* 50 (2): 286-305
- Gayton, Jeffrey T. 2007. Academic libraries: “Social” or “communal?” the nature and future of academic libraries. *Journal of Academic Librarianship* Johnson, Corey. 2004. Online chat reference: Survey results from affiliates of two universities. *Reference & User Services Quarterly* 43 (3): 237-247.
- Kuhlthau, Carol. 1999. Accommodating the user’s information search process: Challenges for information retrieval system designers. *Bulletin of the American Society for Information Science* February/March: 12-15.
- Lipow, Ann. 1999. Serving the remote user: Reference service in the digital environment. Keynote address presented at the Ninth Australasian Information Online & On- Disc Conference and Exhibition. Sydney, Australia, 19-21 January.
<http://www.csu.edu.au/special/online99/proceedings99/200.htm>
- Mann, Thomas. 2001. The importance of books, free access and libraries as place and the dangerous inadequacy of information science paradigm. *Journal of Academic Librarianship* 27 (4): 274-280.
- Marshall, Trevor. 1997. Bajans come back to calypso. In *Barbados*, ed. Rachel Walder, 113-118. London: APA Publications.
- Pomerantz, Jerry and Gary Marchionni. 2007. The digital library as place. *Journal of Documentation* 63 (4): 505-533.
- Tyckoson, David. 2001. What is the best model of reference service? *Library Trends* 50 (2): 183-196.
- University of the West Indies. 2007. Statistics 2006-2007. Cave Hill, Barbados: UWI.
- University of the West Indies. 2008 Statistics 2007-2008. Cave Hill, Barbados: UWI.
- Zanin-Yost, Alessia. 2004. Digital reference: What the past has taught and what the future will hold. *Library Philosophy and Practice* 7 (1)
<http://www.webpages.uidaho.edu/~mbolin/zanin-yost.htm>