

Facultad de  
**Información y  
Comunicación**



**UNIVERSIDAD  
DE LA REPÚBLICA  
URUGUAY**

**Maestría en Información y Comunicación**

Tesis para defender el título de la Maestría en  
Información y Comunicación

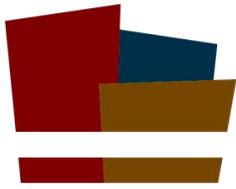
**El servicio de referencia en la era digital: análisis conceptual y  
estudio de caso**

Autor: Javier Canzani Cuello

Directora de tesis: Dra. María Gladys Ceretta Soria

Montevideo

2019



Facultad de  
**Información y  
Comunicación**



**UNIVERSIDAD  
DE LA REPÚBLICA  
URUGUAY**

El Tribunal docente integrado por los abajo firmantes, aprueba la Tesis:

“El Servicio de Referencia en la era digital: análisis conceptual y estudio de caso”

Tesista: Javier Canzani Cuello

Maestría en Información y Comunicación

Fallo:

Tribunal:

Profesor/a:

---

Profesor/a:

---

Profesor/a:

---

## **Agradecimientos**

A los compañeros de Maestría, por el aliento conjunto durante todo este tiempo.

A los compañeros de trabajo, por el apoyo y la confianza constante.

A mi tutora, Gladys, por acompañarme y guiarme incondicionalmente durante todo este proceso y hacerme sentir su “hijo académico”

A mis amigos y familia de todas las horas por estar siempre.

A mis padres, por haberme dado todo, y que desde donde están me siguen acompañando.

A Rocío, Franco, Guadalupe y Lía, porque ellos me hacen ser lo que soy y sin su apoyo y aliento constante nunca hubiera podido terminar esta tesis.

## TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE FIGURAS Y TABLAS.....	6
LISTA DE SIGLAS .....	7
RESUMEN.....	8
abstract .....	9
1. INTRODUCCIÓN.....	10
2. Problema de investigación.....	13
<b>2.1 Planteamiento del problema de investigación.....</b>	<b>13</b>
<b>2.2 Objetivos .....</b>	<b>14</b>
<b>2.2.1 Objetivo general: .....</b>	<b>14</b>
<b>2.2.2 Objetivos específicos: .....</b>	<b>14</b>
<b>2.3 Preguntas de investigación .....</b>	<b>15</b>
<b>2.4 Fundamentación .....</b>	<b>16</b>
3. Antecedentes.....	23
<b>3.1 Servicio de Referencia.....</b>	<b>23</b>
<b>3.2 Alfabetización en Información .....</b>	<b>26</b>
4. Marco teórico.....	31
<b>4.1 Sociedad de la Información .....</b>	<b>31</b>
<b>4.2 Servicio de referencia.....</b>	<b>33</b>
<b>4.3 Servicio de referencia digital/virtual .....</b>	<b>39</b>
<b>4.4 Recursos de información.....</b>	<b>47</b>
<b>4.4.1 Evaluación de un recurso de información.....</b>	<b>50</b>
<b>4.4.1.1 Criterios de evaluación de un recurso de información en línea .....</b>	<b>52</b>
<b>4.5 Alfabetización en información.....</b>	<b>60</b>
<b>4.5.1 Conceptualización .....</b>	<b>60</b>
<b>4.5.2 Reconocimiento de la necesidad de información .....</b>	<b>64</b>
<b>4.5.3 Declaraciones, Normas y Modelos de Alfabetización en Información.....</b>	<b>66</b>
<b>4.5.3.1 Declaraciones .....</b>	<b>67</b>
<b>4.5.3.2 Normas .....</b>	<b>67</b>
<b>4.5.3.3 Modelos.....</b>	<b>71</b>
<b>4.5.4 Competencias en Información.....</b>	<b>74</b>

4.6	<b>El periodista como usuario de la información</b> .....	76
4.6.1	<b>Breve reseña histórica del periodismo</b> .....	76
4.6.2	<b>Periodismo cultural</b> .....	79
4.6.3	<b>El periodista, usuario de la información</b> .....	82
5.	<b>METODOLOGÍA</b> .....	85
6.	<b>Análisis de los resultados y discusión</b> .....	88
6.1	<b>Descripción, análisis y discusión de los servicios de referencia digitales</b> .....	88
6.1.1	<b>Descripción de los Servicios de Referencia Digitales</b> .....	88
6.1.1.1	<b>Servicios de referencia digitales a nivel nacional</b> .....	88
6.1.1.2	<b>Servicios de referencia a nivel regional</b> .....	92
6.1.1.3	<b>Servicios de referencia digitales a nivel internacional</b> .....	97
6.1.2	<b>Análisis de la información recabada de los Servicios de Referencia digitales seleccionados</b> .....	104
6.1.2.1	<b>Políticas del servicio</b> .....	106
6.1.2.2	<b>Modalidad del servicio</b> .....	108
6.1.2.3	<b>Tipo de pregunta</b> .....	109
6.1.2.4	<b>Plazo de entrega de la respuesta</b> .....	111
6.1.2.5	<b>Usuarios del servicio</b> .....	112
6.1.2.6	<b>Recursos de información utilizados</b> .....	114
6.1.2.7	<b>Profesional a cargo del servicio</b> .....	115
6.1.2.8	<b>Presencia del servicio en las redes sociales</b> .....	116
6.1.2.9	<b>Relación del servicio de referencia con la alfabetización en información</b> ...	117
6.2	<b>Análisis y discusión de las entrevistas a los periodistas del área cultural de la prensa escrita</b> 119	
6.2.1	<b>La información en el contexto actual y en el contexto del trabajo periodístico</b> ..	120
6.2.2	<b>Búsqueda, selección y uso de la información</b> .....	123
6.2.3	<b>Criterios de evaluación de la información</b> .....	126
6.2.4	<b>Tipología de recursos utilizados</b> .....	127
6.2.5	<b>Vínculo con las unidades de información y sus responsables (bibliotecas, archivos, centros de documentación)</b> .....	129
6.2.6	<b>Importancia de la referencia digital y las competencias en información</b> .....	130
7.	<b>PAUTAS PARA LA CREACIÓN DE UN SERVICIO DE REFERENCIA DIGITAL DIRIGIDO A LOS PERIODISTA DEL ÁREA CULTURAL</b> .....	132

8. PRINCIPALES CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE UN RECURSO DE INFORMACIÓN DIGITAL.....	140
9. CONCLUSIONES Y DESARROLLOS FUTUROS .....	142
<b>9.1 Conclusiones</b> .....	142
<b>9.2 Desarrollos futuros</b> .....	144
10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	146
APENDICE I.....	159
APÉNDICE II .....	160

## LISTA DE FIGURAS Y TABLAS

Tabla 1: Diferencias entre Referencia Social y Referencia Digital .....	46
Tabla 2: Políticas del servicio de referencia digital. ....	107
Tabla 3: Modalidades de servicios de referencia digital. ....	109
Tabla 4: Clasificación de los servicios por tipo de preguntas. ....	111
Tabla 5: Servicios por tipos de usuarios.....	113
Tabla 6: Redes sociales utilizadas por los servicios. ....	117
Tabla 7: Servicios y ALFIN.....	119
Tabla 8: Datos del usuario y de la demanda de información a recoger en el servicio. ....	136
Tabla 9: Proceso de referencia. ....	137
Tabla 10: ALFIN en el servicio de referencia digital.....	138
Tabla 11: Criterios de evaluación de recursos de información digitales.....	141
Figura 1: Repositorio de estrategias de búsqueda en la BVS.....	93
Figura 2: Formulario de solicitud de información .....	95
Figura 3: Formulario de solicitud de información. Biblioteca UNAM.....	96
Figura 4: Formulario de solicitud de información. Biblioteca del Congreso de Estados Unidos .....	98
Figura 5: Página de inicio de Chat Biblioteca del Congreso de Estados Unidos.....	99
Figura 6: Sitio oficial de Facebook. Biblioteca del Congreso de Estados Unidos.....	100
Figura 7: Mostrador de referencia virtual. Pregunte, las bibliotecas responden .....	103

## **LISTA DE SIGLAS**

**ACRL** – Association of College and Research Libraries

**AGESIC** – Agencia para el Gobierno Electrónico y la Sociedad de la Información y el Conocimiento

**ALA** – American Library Association

**BVS** – Biblioteca Virtual de Salud

**BIREME** – Biblioteca Regional de Medicina

**BIUR** – Bibliotecas de la Universidad de la República

**CSIC** – Comisión Sectorial de Investigación Científica

**EVA** – Entorno Virtual de Aprendizaje

**FIC** – Facultad de Información y Comunicación

**IFLA** – International Federation of Library Associations

**PAIE** – Programa de Apoyo a la Investigación Estudiantil

**PRODIC** – Programa de Desarrollo Académico de la información y la comunicación

**TIMBÓ** – Trama Interinstitucional Multidisciplinaria de Bibliografía On-line

**UdelaR** – Universidad de la República

**UNAM** – Universidad Nacional Autónoma de México

## **RESUMEN**

Se pretende analizar la construcción de los fundamentos teóricos que sustentan el servicio de referencia digital. Se entiende por este aquel espacio en el cual se intenta satisfacer las necesidades de información del usuario utilizando la tecnología disponible para que este pueda hacer su consulta en cualquier momento y desde cualquier lugar. Por otra parte se procura conocer cuál es la relación de dicho servicio con la alfabetización en información. Para ello se realiza un análisis conceptual y terminológico de las temáticas y se toma como referencia el estudio de un caso particular. En este sentido, el universo de la investigación son los comunicadores, concretamente los periodistas de temas culturales de la prensa escrita a nivel nacional y se estudian las características de la vinculación de los mismos con la selección, manejo y evaluación de la información utilizada con fines profesionales. La estrategia metodológica utilizada es de corte cualitativo y de carácter exploratorio. En primera instancia se realizó una revisión de la literatura sobre las temáticas involucradas, para posteriormente hacerla dialogar con los resultados obtenidos del análisis de diversos servicios de referencia digitales a nivel nacional, regional e internacional y de las respuestas recogidas a través de las entrevistas a informantes calificados. Los insumos generados fueron tomados como base para elaborar pautas generales para la construcción de un modelo de Servicio de Referencia Digital dirigido a los periodistas del área cultura de la prensa escrita. A su vez se confeccionó una guía básica de criterios de análisis y evaluación de recursos de información digitales. Se espera que la presente investigación contribuya a fortalecer el vínculo entre los profesionales de la información y los de la comunicación, especialmente en el marco de la Facultad de Información y Comunicación.

**PALABRAS CLAVES:** Servicio de referencia digital; Alfabetización en información; Recursos de información digitales; Periodistas como usuarios de la información; Sociedad de la Información

## **ABSTRACT**

The aim is to analyze the construction of the theoretical foundations that support the digital reference service. This is understood as the space in which the user's information needs are solved using the technology available so that the user can make the query at any time and from any place. Besides this, it tries to find out what is the relationship of this service and information literacy. In order to do this a conceptual and terminological analysis of the different topics is carried out and a study of a particular case is taken as a reference. In this sense, the research universe are the communicators, -specifically the journalists of cultural issues of the written press at national level- and the characteristics of the link between them and the selection, management and evaluation of the information used for professional purposes. The methodological strategy used is qualitative and exploratory. In a first instance, it was carried out a review of the literature on the issues involved, to subsequently establish a dialogue between the literature and the results obtained from the analysis of various digital reference services at national, regional and international level and the responses collected through the interviews to the journalists. The inputs generated were taken as a basis to develop general guidelines for the construction of a Digital Reference Service model aimed at journalists working in the culture area of the written press. At the same time, it was prepared a basic guide of criteria for the analysis and evaluation of digital information resources. It is hoped that the present research contributes to strengthen the link between information and communication professionals, especially within the framework of the Faculty of Information and Communication.

**KEY WORDS:** Digital Reference Service; Information Literacy; Digital Information Resources; Journalists as information users; Information Society

## 1. INTRODUCCIÓN

Las tecnologías de la información y comunicación han dado un vuelco considerable al relacionamiento del individuo con la información. Los servicios de información se han transformado pero sin perder su esencia fundamental, a través de la implementación de estas tecnologías en los diferentes productos que ellos brindan.

La presente investigación, de carácter exploratorio, se propone realizar un análisis conceptual del servicio de referencia desde su origen hasta la actualidad haciendo énfasis en los servicios digitales surgidos en la década de los '80 del Siglo XX. Uno de los objetivos del mencionado servicio es la formación de los usuarios en el uso de la información. Por tal motivo se estudió el proceso de alfabetización en información que se brinda desde el servicio de referencia y con la finalidad de contextualizarlo se tomó como estudio de caso a los periodistas del área cultural de la prensa escrita en el Uruguay.

El trabajo se elaboró utilizando una metodología de corte cualitativo, en la cual por una parte se analizaron diversos servicios de referencia digitales con la finalidad de extraer sus objetivos y sus principales características. A su vez se realizaron entrevistas a periodistas especializados en el área cultural, pertenecientes a la prensa escrita, con la finalidad de conocer su relación con la información y cuál es la percepción que tienen sobre las unidades de información y los profesionales encargados de las mismas. A través de estas herramientas y del diálogo dichos insumos con la literatura sobre la temática se espera poder contribuir al estudio teórico del servicio de referencia y del vínculo de este con la alfabetización en información. A raíz de los resultados del trabajo, se elaborarán unas pautas generales para la creación de un modelo de servicio de referencia digital dirigido al público objetivo de esta investigación, Asimismo enunciar un listado de criterios de evaluación de recursos de información que podrían ser utilizados tanto por los responsables del servicio como por los usuarios del mismo. Es importante tener en cuenta que el autor de la presente tesis no tiene una especialización en periodismo y por lo tanto los aspectos contemplados son una aproximación al tema con la finalidad de realizar el estudio de caso.

La tesis se estructura en 9 capítulos que desarrollan en forma lógica el proceso realizado durante toda la investigación. En el capítulo introductorio se describe el objetivo principal de la investigación, la metodología utilizada y los resultados que se esperan de la misma. El

capítulo 2 plantea el problema de investigación, los objetivos, las preguntas de información y la fundamentación de la misma. El capítulo 3 aborda los antecedentes de la investigación tanto a nivel nacional, como regional e internacional. Los mismos se estructuran en dos grandes áreas: servicio de referencia y alfabetización en información. El capítulo 4 corresponde al marco teórico de la investigación en el cual se plantea el estado del arte de las diferentes temáticas involucradas: sociedad de la información; servicio de referencia presencia y digital, recursos de información, alfabetización en información, y el periodista como usuario de la información. En el capítulo 5 se plantea la estrategia metodológica y se describe cuál será el proceso de la investigación, mientras que en el capítulo 6 se presentan y se analizan los resultados obtenidos a través de las herramientas metodológicas utilizadas haciéndolas dialogar con la literatura. En el capítulo 7 se desarrollan las pautas para la creación de un modelo de servicio de referencia digital dirigido a los periodistas del área cultura y en el 8 se establecen los criterios de evaluación de recursos de información en línea. El capítulo 9 está dedicado a las conclusiones y a los desarrollos futuros.

En otro orden de cosas, es importante aclarar que cuando en el transcurso del presente trabajo, se utiliza el concepto profesional de la información, se refiere al archivólogo, bibliotecólogo o especialista en Ciencia de la Información.

Por último, nos gustaría fundamentar el por qué de la elección de esta temática para la tesis de Maestría. La motivación principal radica en que como docente del Instituto de Información de la Facultad de Información y Comunicación (FIC) llevo más de dos décadas dedicándome al estudio de la temática, servicios y fuentes de información. A través del dictado de unidades curriculares de grado como ser Referencia y Servicios al Usuario, Alfabetización en Información y La entrevista y el trabajo de referencia, así como también cursos de educación permanente y la activa participación en el Grupo de Investigación Alfabetización en Información (AlfaInfo.uy) de la Facultad, hemos tenido la oportunidad de especializarnos y profundizar en el estudio de un área de fundamental importancia para la Bibliotecología y la Ciencia de la Información. La posibilidad de realizar una investigación como la que refleja esta tesis, nos ha permitido visualizar el servicio de referencia en su perspectiva histórica, de presente y proyección de futuro. Asimismo, el hecho de ser parte de una Facultad cuya base de conformación la constituyen servicios especialistas en información y comunicación, nos ha abierto un nuevo espacio que promueve la generación

de conocimiento conjunto desde las propias especialidades. En este sentido el poder trabajar sobre el área del periodismo cultural abre un nuevo escenario de construcción académica que deseamos pueda ser de utilidad y sobre todo nos brinde la posibilidad de avanzar en el trabajo conjunto y fortalecer las áreas disciplinares. Deseamos que esta tesis sea una pequeña contribución para seguir alcanzando ese objetivo

## **2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

A continuación se desarrollan varios aspectos relacionados al problema de investigación a abordar; se delimita el mismo, así como se plantean el objetivo general y los objetivos específicos del presente trabajo. Por otro lado se explicitan las preguntas de investigación que se intentan responder a lo largo de la investigación. Esto se acompaña con una justificación que presenta los aspectos más relevantes a destacar.

### **2.1 Planteamiento del problema de investigación**

Diariamente, en los medios de comunicación, las personas involucradas en la elaboración y la comunicación de las noticias necesitan nutrirse de información para realizar su trabajo. El gran volumen informativo, especialmente debido al crecimiento diario y exponencial de la cantidad de páginas web existentes en Internet, hace que se vuelva dificultosa la tarea de validar la información. A su vez es una realidad que muchas veces por la misma dinámica de la noticia y la urgencia con que los profesionales de la comunicación necesitan esa información, no es tarea fácil buscar y encontrarla por si solos. A pesar de que el trabajo del periodista es considerado un trabajo solitario, sería de gran ayuda que tuviera la posibilidad de recibir asesoramiento de un profesional que los oriente y los guíe en la búsqueda de la información más pertinente y relevante para su necesidad informativa. Algunos autores, Paul (1997), Rubio (2005) entre otros, consideran necesario la presencia de un profesional de la información que de una u otra manera auxilien al profesional de la comunicación a que encuentre la información que necesita, así como formarlos para cuenten con los elementos necesarios que colaboren en la búsqueda, selección y evaluación de la información.

Esta ayuda sería importante que se planteara desde un servicio al cual se pueda acceder con la agilidad necesaria para desarrollar su trabajo en tiempo y forma haciendo uso de las tecnologías de la información y la comunicación. Por otra parte desde la literatura se visualiza cada vez más que una de las funciones primordiales de los servicios de referencia es la formación de los usuarios en la búsqueda, selección, uso y evaluación de la información de forma responsable y ética.

Por este motivo, esta investigación focaliza su interés en conocer cuáles son las características e importancia que debería tener este tipo de servicio para los periodistas,

especialmente para aquellos del área cultural en la prensa escrita. Asimismo es fundamental saber cómo se comportan dichos periodistas frente a la información; con que destrezas, habilidades y competencias cuentan para poder realizar la búsqueda de información y cuál debería ser la relación entre el profesional de la información y el de la comunicación.

Por estos motivos se considera que contribuiría positivamente la implementación de un servicio de referencia en forma virtual que les permita recurrir en forma rápida y precisa a las diversas fuentes de información que sean capaces de solucionar su problemática y que a su vez a través de él puedan ser formados en el uso y manejo de la información.

Por lo expuesto anteriormente, se proponen para esta investigación los objetivos y las preguntas que se detallan a continuación.

## **2.2 Objetivos**

### **2.2.1 Objetivo general:**

- Contribuir al estudio del Servicio de Referencia Virtual y su vínculo con la alfabetización en información con la finalidad de aportar a la construcción teórico-práctica de la temática

### **2.2.2 Objetivos específicos:**

- Estudiar la evolución conceptual y terminológica del servicio de referencia, sus nuevas modalidades de implementación digital, así como su relación con los profesionales de la información y la comunicación.
- Describir cómo se informan y que competencias en información poseen los periodistas del área cultural en la prensa escrita a nivel nacional.
- Formular pautas para la creación de un modelo de Servicio de Referencia Virtual que promueva la alfabetización en información hacia la formación de usuarios críticos en la búsqueda, evaluación y uso de la información.

- Elaborar una guía básica de criterios de análisis y evaluación de recursos de información que sean de utilidad al trabajo profesional de los usuarios objeto de esta investigación.

### **2.3 Preguntas de investigación**

Las preguntas que busca responder la presente investigación están directamente relacionadas con los objetivos de la misma y se formulan de la siguiente manera:

- 1) ¿Cómo ha evolucionado el servicio de referencia a lo largo de su historia? ¿Qué papel han jugado las tecnologías en esta transformación? ¿Hay acuerdo en la terminología utilizada digital/virtual?

Esta pregunta pretende dar respuesta a que se entiende por servicio de referencia, teniendo en cuenta sus diferentes modalidades de implementación, desde lo presencial a lo virtual, dado el impacto que sobre el mismo han tenido las tecnologías de la información y la comunicación. Por otro lado se pretende conocer la discusión terminológica y conceptual sobre servicio de referencia.

- 2) ¿Cuál es la relación entre los profesionales de la comunicación y los de la información en este contexto?

Se quiere conocer cuáles son las características del profesional de la comunicación en cuanto usuario de la información y si existen redes colaborativas académicas y profesionales entre ellos y con los profesionales de la información.

- 3) ¿Cuáles son las competencias en información que tienen los periodistas dedicados a los temas culturales y cuáles deberían ser?

Se procura conocer cuáles son las competencias que tienen los periodistas en cuanto a la búsqueda, selección, evaluación y uso de la información utilizada para su trabajo, así como los criterios básicos para evaluar y validar la información.

- 4) ¿Qué características debería tener un servicio de referencia digital dirigido al público objetivo de esta investigación?

La respuesta a esta pregunta intenta brindar los elementos necesarios para la creación de un servicio de referencia virtual/digital destinado principalmente a los periodistas dedicados al periodismo cultural.

## 2.4 Fundamentación

En el contexto de la Sociedad de la Información y el Conocimiento se da una gran avalancha de información principalmente en la red de redes y es imprescindible contar con las herramientas necesarias para la búsqueda, el acceso, la evaluación y selección de la misma con la finalidad de resolver las diferentes demandas informativas que se presentan diariamente tanto desde el punto de vista personal como profesional.

Alvin Toffler (1970) en su obra *El Shock del Futuro* hace referencia ya, a la sobrecarga de información y a los crecientes flujos informativos. Por otra parte hace mención a la revolución tecnológica que se avecinaba y que produciría un cambio en la sociedad y en el comportamiento del ser humano frente a la información.

Según Cornella “*la realidad es que tenemos mucha más información de la que podemos manejar*” (Cornella, A., 2000 citado por Calderín, M. & Rojano, M., 2006, p.280) y por otro lado, Calderín y Rojano expresan: “*al mismo tiempo, la volatilidad del mundo digital no se detiene y es imposible llevar el control de todo lo que se produce y multiplica en este medio*” (Calderín, M. & Rojano, M., 2006, p.280). Estos autores hablan de evitar el estrés ante la infoxicación, entendiendo por esta el exceso de información que no nos permite muchas veces discernir correctamente aquello que es válido de lo que no lo es.

Fraganillo (2010) por otra parte, en una columna periodística expresa lo siguiente, teniendo en cuenta el exceso de información existente en la actualidad:

*“La información pierde cualidades, no puede cumplir sus objetivos, se vuelve más nociva que provechosa. Genera angustia porque hay tanta información que ya no se la puede asimilar, y de esta manera el exceso de información incapacita para tomar decisiones sensatas, y entonces provoca un aumento del estrés”* (Fraganillo, 2010, p.14)

El periodista destinatario de esta investigación, sufre como todos los individuos del exceso de información, y para él, esta es la materia prima de su labor, y sin ella no podría cumplirla cabalmente y con la responsabilidad que es necesaria. La información podemos afirmar que incide en todo el proceso que desarrollan los periodistas o los medios de comunicación desde que se da la génesis de la noticia hasta que la misma es difundida a través de cualquier medio de comunicación. En este momento, se agrega una nueva problemática, que es aquella de las noticias falsas o fake news, que podemos encontrar en la red, principalmente en las redes

sociales Se pueden definir de una forma simple como *“noticias de baja calidad, con información falsa redactadas en forma intencional”* (Shu, K., Silva, A., Wang, S., Tang, J. & Liu, H., 2017, p.22)

Galdón López (1986) establece cuatro momentos o funciones en la elaboración de la noticia o el hecho periodístico en que la información documental cumple un rol fundamental:

- Comprobatoria o verificativa en el cual se comprueban los hechos, las fechas históricas, lugares entre otros
- Preparatoria, en esta etapa se consulta sobre personas y temas a investigar, también con la finalidad de no investigar temas o tópicos que ya se hayan tratado previamente
- Completiva, según palabras del autor *“procura explicar causas y consecuencias, relaciones de tiempo y espacio, el significado profundo de los acontecimientos cotidianos, para que el receptor pueda tener una visión completa y fidedigna de la realidad”*
- Orientadora. Con esta función Galdón López intenta expresar que la información documental *“suministra a editorialistas, director y colaboradores, resúmenes, opiniones, análisis datos, citas e ideas que contribuyan a reflejar los principios ideológicos de la empresa periodística”* (Galdón López, G, 1986, p.24-25).

Por todo lo expuesto anteriormente es de suma importancia que:

*“el periodista pueda informarse mejor, tener una opinión más fundamentada, relacionar lógicamente los hechos ocurridos en la realidad, contextualizar la noticia y presentar información más precisa y completa, ya que es un derecho inherente al público”* (Carvidón, E. & Morandi, V., 2001, p.7)

El incontrolable volumen de información, y la necesidad de seleccionar y evaluar la misma, también para los profesionales de la comunicación, han dado lugar a la creación de Servicios de Referencia Digitales/Virtuales, con la finalidad de subsanar en parte esta problemática.

Los mismos nacen a mediados de la década de los '80 del siglo XX, en Estados Unidos, específicamente en la Universidad de Maryland, en la Biblioteca de Ciencias de la Salud y se le llamó Electronic Access to Reference Service (EARS). Este servicio permitía a los usuarios la consulta de un documento, así como resolver demandas de información referidas a las ciencias de la salud. El correo electrónico era el medio que se utilizaba para satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

Los servicios de referencia virtuales han ido evolucionando a lo largo del tiempo y según Coffman y Arriet (2004) citados por Rodríguez Briz (2006) *“se calcula 1999 como una fecha aproximada para el caso de aquellos (Servicios de Referencias Digitales) denominados en vivo o sincrónicos a través de la web”* (Coffman & Harriet citados por Rodríguez Briz, F., 2006, p.24)

En una aproximación conceptual al servicio de referencia, la cual se profundizará en los próximos capítulos se entiende al mismo como:

*“el servicio que debe identificarse con prestaciones de consulta proporcionadas por centros de información, que permiten plantear preguntas de información general sobre la biblioteca o unidad de información, además de otras factuales de respuesta rápida (pregunta-respuesta) sobre temas no relativos al centro o sus servicios y colecciones, así como de información bibliográfica, de tipo de relaciones o selecciones de documentos. Los servicios de referencia pueden definirse como las secciones de las bibliotecas y centros de información que atienden las consultas bibliográficas e informativas de los usuarios”* (Merlo Vega, J., 2009, p.589),

y al Servicio de referencia virtual o digital el cuál ha sido definido por diversos autores como: *“aquel que mediante el empleo de las tecnologías de la información permite la comunicación del usuario con el bibliotecario o experto en una temática, en cualquier momento y lugar, para la satisfacción de sus necesidades formativas e informativas”*. (Manso Rodríguez, R., 2006, p.5). Por otra parte algunos autores consideran que: *“El bibliotecario referencista debe mirar el servicio desde la perspectiva del usuario y modificarlo hasta que se adapte a sus expectativas.”* (González Fernandez-Villavicencio, N.; Barrera Gómez, J.; Gómez, M.; Moscoso, M.; Santos, Victoria & Suárez, Martha, 2009, p.634)

A pesar de que hay autores referentes a nivel regional e internacional que han venido estudiando el surgimiento y el proceso de creación de los servicios de referencia digital/virtual, aún es un tema que requiere una fuerte construcción teórica, pues la mayoría de los abordajes se realizan desde cuestiones más pragmáticas que conceptuales.

Es por este motivo que esta investigación pretende hacer un aporte al desarrollo teórico de esta temática, estudiando la evolución del servicio de referencia digital/virtual y el sustento conceptual que lo fundamenta. Por otro lado, se busca que la investigación se desarrolle en un contexto particular que es la relación que tienen los comunicadores, concretamente los periodistas de temas culturales de la prensa escrita, con la selección, manejo y evaluación de

la información para sus fines profesionales. Con esta doble finalidad se aspira a sustentar la existencia de servicios de referencia digital/virtual y fortalecer el vínculo entre los profesionales de la información y los de la comunicación. **De la literatura relevada se puede constatar que este vínculo existe, pero no se ha estudiado en profundidad con el énfasis que pretende esta investigación.**

Rubio (2005) refiriéndose al periodismo digital expresa:

*“La documentación brinda una oportunidad al ciberperiodismo para cumplir definitivamente con su misión social, encaminada a acercar el conocimiento a los ciudadanos, más aún en una sociedad tan compleja como la nuestra, en donde la brecha social se agudiza por la fractura informativa que se abre entre quienes son capaces de gestionar el caos informativo y los que son arrastrados por el diluvio de datos de la red”.* (Rubio, M., 2005, p.154-155)

Paul (1997) citada por Rubio (2005) expresa ante la pregunta de por qué es necesario un documentalista (profesional de la información) si el periodista puede acceder a la información por sus propios medios:

*“El usuario final necesita consultores, consejeros entrenadores y formadores. ..., el servicio de documentación dispone de tiempo para ser el localizador de los mejores recursos de Internet, el guía que tiende un camino para el usuario final para ayudarlo cuando necesita buscar información, el formador que enseña a que los reporteros sean informativamente independientes”.* (Paul, N., 1997 citado por Rubio, M., 2005, p.156)

Asimismo Rubio (2000) citado por Calderín y Rojano (2006) expresa que existen cuatro funciones fundamentales e inherentes al profesional de la información que ayudan al periodista a realizar su tarea. Estas son:

1. *Función selectiva-valorativa de la información (recorrir a fuentes web confiables)*
2. *Función de recuperación de la misma*
3. *Función gestora relacionada con la organización y diseño de la información para entornos digitales*
4. *Función difusora (Rubio, M. citado por Calderin, M. & Rojano, M, 2006, p.277-278)*

Del estudio teórico sobre Referencia Digital/Virtual, del análisis de la relación entre periodistas y profesionales de la información, así como de tomar conocimiento de cómo se informan los mismos, se espera aportar a la construcción teórica de la temática y a su vez formular pautas para la creación de un servicio de referencia que pueda ser brindado al usuario objeto de esta investigación.

Como expresaba anteriormente Paul (1997) citada por Rubio (2005), es necesario realizar un trabajo interdisciplinario con los periodistas en relación con la búsqueda de información. Desde el Servicio de Referencia se pueden implementar acciones que ayuden a potenciar las competencias que el periodista necesita para ser autónomo en el uso y evaluación de la información. En ese sentido, un camino probable para lograr este objetivo es promover programas de alfabetización en información dirigidos a estos profesionales. La alfabetización en información es:

*“Information literacy incorporates a set of skills and abilities which everyone needs to undertake information-related tasks; for instance, how to discover, access, interpret, analyse, manage, create, communicate, store and share information. But it is much more than that: it concerns the application of the competencies, attributes and confidence needed to make the best use of information and to interpret it judiciously. It incorporates critical thinking and awareness, and an understanding of both the ethical and political issues associated with using information.”* (CILIP, 2018)<sup>1</sup>

Este concepto ha sido plasmado en diferentes declaraciones a nivel mundial, encontrándose entre las más destacadas la de Praga (2001), Alejandría (2005) y La Habana (2012), así como también en normas y modelos nacionales e internacionales tales como: el Modelo Gavilán (2006); el Modelo Big Six, el Modelo Tune (2010), Modelo Pindó (2015). El documento de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (2010) en donde se definen las habilidades y competencias para los individuos del siglo XXI, expresa que una de las dimensiones fundamentales para garantizar su integración a la sociedad de la información y el conocimiento, es la referida a la selección y evaluación de la información, como elemento clave para transitar el proceso del aprendizaje a lo largo de toda la vida. Ceretta y Gascue afirman que: *“La alfabetización en información promueve el desarrollo de competencias en información y propone la formación de individuos autónomos, críticos y calificados en su relación con la misma sin importar el soporte en que ella esté contenida.”* (Ceretta G. & Gascue, A., 2015, p.23)

---

<sup>1</sup> “La alfabetización en información incorpora un conjunto de habilidades y capacidades que el individuo necesita para realizar tareas relacionadas con la información; por ejemplo, descubrir, acceder, interpretar, analizar, gestionar, crear, comunicar, almacenar y compartir información. Pero es mucho más que eso: se refiere a la aplicación de las competencias, los atributos y la confianza necesarios para hacer el mejor uso de la información y para interpretarla juiciosamente. Incorpora el pensamiento crítico y la conciencia, y una comprensión de los problemas éticos y políticos asociados al uso de la información.” (CILIP, 2018). Traducción propia

Rader (2000) expresa la importancia que tiene el servicio de referencia en la alfabetización en información de sus usuarios:

*“Ayudar a la gente a tener éxito en la búsqueda y utilización de la información en un entorno electrónico es un proceso extremadamente complejo. Ahora los usuarios de bibliotecas públicas y académicas quieren adquirir todo lo necesario en un solo sitio de manera eficaz y efectiva, en un entorno sin límites de acceso. No quieren leer manuales complicados, estudiar las complejidades de las bases de datos, o conocer complejos mecanismos de búsqueda. Para tratar esta situación, los bibliotecarios tienen que proporcionar sistemas bibliotecarios diseñados para facilitar la formación en destrezas de acceso e información en el momento en que se necesiten. Los servicios de referencia se ven afectados especialmente por estas nuevas necesidades y demandas en el entorno de la información electrónica, y los bibliotecarios de referencia tendrán que replantearse los objetivos y resultados en su servicio de manera bastante rápida si quieren seguir siendo válidos en este ambiente informacional altamente competitivo”*  
(Rader, H., 2000, p.210)

Por todo lo considerado anteriormente se cree que es el Servicio de Referencia el lugar apropiado para brindarle los instrumentos adecuados al usuario para que pueda buscar, seleccionar, evaluar y usar la información de una forma eficaz y ética.

A su vez se considera importante, para ayudar a que el usuario este alfabetizado en información, que desde el Servicio de Referencia se brinden pautas para la evaluación de fuentes de información digitales, que puedan auxiliar tanto al periodista como al profesional de la información a reconocer recursos de información de calidad. Muchos autores realizan la pregunta de porque se necesita evaluar la información existente principalmente aquella publicada en formato digital. Codina lo plantea de la siguiente manera:

*“necesitarnos evaluar porque conforme se populariza la publicación a través del web, más se necesitan profesionales que realicen una labor de selección que separe el ruido de la información; profesionales que señalen qué está bien y qué no está bien en un recurso digital, y ya que necesitamos seleccionar y señalar, necesitamos criterios claros y funcionales para realizar esas labores.”* (Codina, L., 2000, p.13)

En suma, el presente trabajo pretende realizar un estudio teórico de la referencia como disciplina especialmente dirigida a un público objetivo determinado, en este caso los periodistas del área cultural en la prensa escrita. A su vez, se busca analizar cómo es su relación con la información. Uno de los productos que se espera que surjan de esta investigación es la formulación de pautas para la creación de un servicio de referencia digital dirigido al tipo de usuario mencionado anteriormente.

Para finalizar se quiere expresar que la mirada de la investigación está puesta en el paradigma social de la Ciencia de la Información, marco de referencia de la Bibliotecología.

Este paradigma plantea que el objeto de la Ciencia de la Información es el “*estudio de las relaciones entre discursos, áreas de conocimiento y documentos en relación a las posibles perspectivas o puntos de acceso de distintas comunidades de usuarios*” (Hjørland, B., 2003 citado por Capurro, R., 2007, p.21). Esto implica integrar el paradigma cognitivo con una comunidad de usuarios inmersos en un contexto social que desarrollan diferentes criterios de selección y relevancia. Esto tiene su importancia porque se da en un mundo digital en el cual las nuevas tecnologías de la información y comunicación adquieren una gran magnitud para que los sistemas de información cumplan con su deber ser.

Capurro sostiene que la información no es solamente algo que se comunican dos sujetos cognoscentes tomando como base un sistema digital utilizando tecnología sino que todo sistema de información tiene como objetivo: “... *la producción, recolección, organización, interpretación, almacenamiento, recuperación, diseminación, transformación y uso de conocimientos y debería ser concebido en el marco de un grupo social concreto y para áreas determinadas*” (Capurro, R., 2007, p.20). Un sistema de información no será evaluado positivamente solo si se da la conexión entre un dato ya existente en el sistema, con un dato solicitado por el usuario. El usuario jugará un papel fundamental para determinar si ese dato ya existente es una oferta válida para su necesidad informativa. Cornelius dice que: “*cada bit de información es solo información si se la entiende en el contexto cultural en el que está empaquetada el cual nos permite interpretarla*”. (Cornelius, 1996 citado por Capurro, R., 2007, p.22)

### 3. ANTECEDENTES

Los antecedentes se presentarán ordenados por las diferentes temáticas que aborda la investigación. Se mostrarán en primera instancia aquellos referentes a Servicio de Referencia para posteriormente plantear los trabajos que se han realizado con respecto a la Alfabetización en Información. En primer lugar se desarrollan los referidos a nivel nacional, siguiendo con los que se elaboraron internacionalmente.

#### 3.1 Servicio de Referencia

La temática *Servicio de Referencia* tanto en forma presencial como digital tiene amplios antecedentes de investigación a nivel nacional e internacional aunque en ningún caso se refiere específicamente a la relación existente entre los servicios de referencia digitales y los periodistas. Solo se ha encontrado una investigación realizada en el año 2001 por estudiantes de la Licenciatura en Bibliotecología en la cual se estudia el rol que ha desempeñado el bibliotecólogo en los medios de comunicación en Montevideo, su grado de importancia y el de las bibliotecas para diferente medios informativos. Entre las conclusiones que se pueden apreciar en ese trabajo es que eran pocos los medios de comunicación que contaban con profesionales de la información y que el período de trabajo promedio por parte de dichos profesionales era de un año.

Con respecto al servicio de referencia en sí mismo, en primer lugar, a nivel nacional, podemos apreciar la investigación realizada por González y Lafluf (2008), para poder acceder al título de Licenciado en Bibliotecología, en la cual se realiza un estudio sobre el trabajo de referencia en las bibliotecas pertenecientes a la Universidad de la República. Asimismo *“hacen especial énfasis en las prácticas que constituyen lo que hoy se denomina referencia virtual”* (González, J. & Lafluf, M., 2008, p.8), destacándose el aprovechamiento de los recursos de información digitales existentes en ese momento para brindar un servicio de mayor calidad al usuario universitario. En las conclusiones los autores establecen que más allá de que exista un servicio de referencia establecido como tal, la tarea en si misma se realiza igualmente ya que se considera un trabajo intrínseco de la tarea del profesional de la información en la cual tal como se establece en la bibliografía del área se cumplen las

funciones de informar y formar que son aquellas más relacionadas al abordaje de la presente tesis.

Por otra parte Ledesma y Ortiz (2009) realizan un estudio en el cual establecen las pautas para el diseño de un servicio de referencia digital especializado en el área turística, en el marco del, en ese momento denominado, Ministerio de Turismo y Deportes de nuestro país. Las autoras establecen un recorrido sobre la evolución del servicio desde sus primeros intentos de implementación, a la referencia tal como se la concibe en la actualidad y mediada por tecnología. Ellas afirman que contar con un servicio de referencia virtual *“posibilitaría el acceso rápido, pertinente y actualizado a la información de relevancia para todos los usuarios del Centro...”* (Ledesma, M. & Ortiz, E., 2009, p.3). Esta afirmación, aunque las autoras la manifestaban en relación a un servicio de referencia dirigido a los usuarios involucrados en turismo, es válida para todas las áreas del conocimiento, ya que con el fenómeno de la infoxicación que se vive en la actualidad, es necesario contar con un servicio, preferentemente dirigido por un profesional, el cual torne más accesible el caudal de información existente en esta sociedad en la cual nos encontramos inmersos. Una conclusión muy interesante de su trabajo y que podemos relacionarla directamente con el presente, es el enfoque interdisciplinario que debe existir en un servicio de estas características, ya que es importante la presencia de un profesional de la información, así como de un informático y a su vez es fundamental contar con un especialista en el área del conocimiento a la cual pertenece dicho servicio.

En la era de la web 2.0, en particular de las redes sociales, el servicio de referencia no podía estar ajeno a este impacto. Por este motivo podemos tomar como antecedente el estudio que realizaron Menchaca y Silva (2013) en el cual abordan la importancia del mencionado servicio a través del uso de redes sociales tomando como marco las bibliotecas universitarias. A través de dicho estudio las investigadoras pudieron comprobar que las redes sociales son instrumentos de trabajo académico y se puede inferir que toda aquella persona que desee informarse sobre determinada temática utiliza también las redes sociales como fuente de información válida. En las conclusiones expresan que, *“las mismas representan una herramienta disponible que le aporta valor al servicio y a los procesos informativos...”* (Menchaca, E. & Silva, M. 2013, p.72). Esto da una perspectiva en la cual se puede proyectar que no solo el usuario final, en nuestro caso los periodistas, busca información en las

diferentes redes sociales disponibles sino que el profesional de la información puede utilizar las mismas como recurso de información, que sin lugar a dudas debe ser evaluado, para brindarle información a aquella persona que nos lo solicita.

Ya en la década del 2000, Beracochea, Gil & Jung, 2001 afirmaban que las tecnologías de la información y la comunicación hacían necesario que los servicios de información, en particular el servicio de referencia, deberían tomar un nuevo rumbo, ya que sin la existencia de dicho servicio era difícil que el usuario pudiera acceder a la información existente en ese momento en Internet. Es por este motivo que las autoras consideraban fundamental investigar sobre la temática.

A nivel internacional, siempre refiriéndonos al servicio de referencia, nos encontramos con la tesis doctoral de Manso Rodríguez (2010) en la cual se plantea como objetivo principal: *“proponer un modelo de servicio de referencia virtual ajustado a los actuales requerimientos tecnológicos”*. (Manso Rodríguez, R., 2010, p.4). El autor elabora dicho modelo, bajo las filosofías de calidad total y de la web 2.0. Mucho de los aportes que él realiza podrán servirnos como insumos para el diseño del modelo de referencia virtual que se desea proponer para los periodistas culturales de la prensa escrita.

Merlo Vega (2009) realiza un estudio sobre el servicio de referencia desde su origen hasta la concepción moderna del mismo tomando en cuenta los avances tecnológicos y como estos han influido en su implementación en la actualidad. A su vez efectúa una descripción pormenorizada de los servicios de referencia digitales existentes en el momento en el cual se ejecutó la investigación, lo que ha significado un importante insumo para el presente trabajo.

Por otra parte podemos tomar como antecedentes para establecer las pautas del modelo de servicio de referencia virtual, todos aquellos servicios surgidos a nivel nacional pero sobre todo internacionalmente desde el año 1984. Asimismo se cuenta con las *Recomendaciones para el Servicio de Referencia digital*, elaboradas por la International Federation of Libray Associations (IFLA) en el año 2003, las cuales proponen los objetivos, las funciones y las características que debería tener un servicio de este tenor. Asimismo plantean como debe comportarse el profesional frente a una demanda de información solicitada por un usuario de forma remota.

### 3.2 Alfabetización en Información

En otro orden de cosas, con respecto a alfabetización en información, encontramos un gran número de antecedentes tanto a nivel nacional como internacional. Es una temática que cuenta con una prolifera literatura, especialmente referida a los ámbitos de educación formal, pero también a la educación no formal y otros espacios de actuación. También se pueden apreciar aquellos casos en que la alfabetización en información es impartida desde las unidades de información.

A nivel nacional encontramos en primer lugar la tesis doctoral de Gladys Ceretta (2010) *“La promoción de la lectura y la alfabetización en información: pautas generales para la creación de un modelo de formación de usuarios en el marco del Plan Nacional de Lectura de Uruguay”*

Esta tesis ha dado lugar a la generación de la línea de investigación en Uruguay la cual se plasmó en primer lugar en el proyecto *Alfabetización en Información y Competencias Lectoras: herramientas para el acceso a la sociedad de la información y el conocimiento* desarrollado por el Grupo de Investigación Alfabetización en Información (AlfaInfo.uy) perteneciente al Programa de Desarrollo Académico de la Información y Comunicación (PRODIC) de la Facultad de Información y Comunicación.

Dicha investigación propone:

*“abordar la relación entre la alfabetización digital, la alfabetización en información y las competencias lectoras con el objetivo de aplicar dicho estudio al Plan Ceibal para generar estrategias que contribuyan a la formación de individuos críticos y capaces en el uso de la información y en la creación del conocimiento”* (Ceretta Soria, M.G. & Gascue, A., 2015, p.25)

Esta investigación ha dado lugar a un modelo de Alfabetización en Información denominado Modelo Pindó el cual, aunque la investigación se ha desarrollado en el contexto del Plan Ceibal, puede llegar a ser un referente a nivel nacional.

En el marco del Grupo de Investigación anteriormente mencionado han surgido varios proyectos de investigación tanto a nivel de grado como de posgrado. En relación a la Alfabetización en Información y la educación superior, en primer lugar ubicamos el trabajo realizado por Baica y Beguerie (2012) el cual plantea como objetivo *“dar cuenta de la*

*situación actual de las Unidades de Información de la Universidad de la República en cuanto a formación para la Alfabetización Informacional de sus estudiantes”* (Baica, L. & Beguerie, G., 2012, p. 3). Se plantea un completo marco teórico analizando los principales autores y corrientes del área disciplinar que nos ocupa y contrastarla con la realidad de las bibliotecas universitarias en ese momento. A su vez encontramos la tesis de maestría de Magela Cabrera (2015), *La promoción de competencias en información a través de plataformas virtuales: El caso del Entorno Virtual de Aprendizaje en la Universidad de la República*, en la cual se propone investigar: *“las posibilidades de las plataformas virtuales de aprendizaje como entornos favorables para la promoción de competencias en información”* (Cabrera, M., 2015, p. 6), y toma como estudio de caso al Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA) de la Universidad de la República (UdelaR). Como uno de los resultados de dicha tesis se describen las características que poseen las mencionadas plataformas como mediadoras para el desarrollo de competencias en información así como la generación de contenidos que propicien las mismas.

Por otra parte, Alicia Díaz (2015) en su tesis de maestría *Competencias en información en estudiantes tesistas de grado de la carrera Medicina Veterinaria de la Facultad de Veterinaria (Udelar)*, se plantea como objeto de estudio las competencias en información de los estudiantes que están realizando su tesis de grado para obtener el título de Médico Veterinario. Como principales resultados de dicha investigación se concluye que:

*“...el proceso de construcción de la tesis de grado cumple un rol fundamental en la adquisición de competencias en información por parte de los estudiantes. A su vez se constata que las debilidades más marcadas están vinculadas a la evaluación de la información y a la comunicación de la misma “.* (Díaz, A., 2015, p.7-8)

Tanto la evaluación de la información como la comunicación de la misma son elementos fundamentales en el proceso de alfabetización en información, por lo tanto el tratamiento de esos ítems en la tesis antes mencionada constituyen un aporte fundamental en la presente investigación.

Con respecto a la Alfabetización en Información en el ámbito de la Educación Secundaria podemos encontrar dos antecedentes a nivel nacional. En el primer caso se trata de la investigación efectuada por Rinaldi y Parodi (2015), en la cual se realizó un estudio exploratorio con la finalidad de conocer cual era el estado de situación en cuanto a las

competencias en información con las que contaban los estudiantes de enseñanza secundaria de nuestro país. Se tomó como estudio de caso el departamento de Canelones debido a “*la heterogeneidad de su población, sus diferentes zonas y características socio-económicas, lo que genera una muestra diversa*” (Rinaldi, A. & Parodi, M., 2015, p.34). El trabajo de campo se realizó con estudiantes y docentes y como en casos anteriores se visualizan dificultades al momento de evaluar la información y por lo tanto se cree necesario la implementación de un programa de alfabetización en información que acompañe al estudiante en el proceso de búsqueda, evaluación, análisis y uso responsable de la información.

Por otro lado Suárez y Gutiérrez (2016) realizaron su proyecto de investigación para recibir el título de Licenciadas en Bibliotecología en esta área cuyo título era “*El marco conceptual de la Alfabetización en Información en las bibliotecas de enseñanza media: situación actual y prospectiva*” cuyo objetivo general era “*Generar conocimiento sobre el marco conceptual de alfabetización en información y su inclusión en las bibliotecas de educación media*” (Suárez, P. & Gutiérrez, P., 2016, p.43) y pretender ser un insumo para apoyar la elaboración e implementación de programas de alfabetización en información en bibliotecas de enseñanza secundaria.

Asimismo la línea de investigación *Alfabetización en Información* ha propiciado proyectos referidos a la educación no formal y al aprendizaje a lo largo de toda la vida. En primer lugar tenemos la investigación realizada con adultos mayores tomando como marco de referencia la filial montevideana de la UNI 3 Uruguay. Bonjour y Di Santi (2016) plantean como objetivos en su trabajo *Alfabetización en Información en Adultos Mayores: el caso de UNI 3 Uruguay* entre otros: “*Generar insumos sobre alfabetización en información que aporten a la promoción del aprendizaje permanente en los adultos mayores*” y “*proponer lineamientos generales de alfabetización en información para la tercera edad*” (Bonjour, L. & Di Santi, J., 2016, p.32).

Continuando con la educación no formal Atan y Rodríguez, 2017 en su investigación *Las competencias en información en el marco de los Centros MEC: estudio de caso en el Departamento de Canelones* proponen conocer las competencias en información que poseen los individuos que asisten a los Talleres de Alfabetización Digital que imparten lo Centros MEC, pertenecientes al Ministerio de Educación y Cultura, tomando como referencia el

departamento de Canelones. Una de las conclusiones principales que se extraen de esta investigación es que a pesar de que se capacita a los estudiantes en competencias digitales y manejo de información, no se tiene un desarrollo suficiente para la formación de personas críticas en la búsqueda, evaluación y uso de la información.

Desde el punto de vista teórico existen dos trabajos a nivel nacional que brindan un marco teórico exhaustivo sobre la temática y que son un insumo fundamental para la presente investigación. Sequeira y Olveira (2016) plantean insumos teóricos que puedan aportar a la construcción del objeto de estudio Alfabetización en Información y a su vez cual es el rol del profesional de la información en este campo. Por otra parte Alonso, Camio, Noble y Saraiva (2014) plantean en su trabajo cuál es la intersección entre la alfabetización en información y las políticas públicas educativas con la finalidad de formar una ciudadanía crítica y autónoma en el uso de la información.

Asimismo, teniendo en cuenta un aspecto específico de la alfabetización en información que es la evaluación de la misma se cuenta con una investigación en el marco del Programa de Apoyo a la Investigación Estudiantil (PAIE) de la Comisión Sectorial de Investigación Científica (CSIC) por parte de un grupo de estudiantes de grado de la Licenciatura en Bibliotecología: *"Evaluando y utilizando fuentes de referencia en línea en la escuela"*. La misma se proponía:

*"...investigar fuentes de información de referencia en línea, tales como diccionarios, enciclopedias, repertorios biográficos, wikis, bibliografías, manuales, blogs, con la finalidad de evaluarlas y elaborar un repertorio que reúna aquellas fuentes que se consideren más pertinentes para ser utilizadas por los actores del ámbito de la enseñanza primaria. Sumado al mencionado repertorio, se propone establecer un conjunto de pautas de evaluación de fuentes de información, así como también una guía de uso de dichas fuentes. Se piensa la aplicación de estas herramientas en el actual contexto de acceso universal de los estudiantes de Enseñanza Primaria, a una computadora, por intermedio del Plan CEIBAL y las XO." (Alonso, L &, Noble, L. & Saraiva, I., 2012, p.4)*

A nivel latinoamericano encontramos una investigación cubana que propone integrar la alfabetización en información en el servicio de referencia de una biblioteca universitaria. Granados García (2012) estudia cuáles son las acciones necesarias que se deben llevar a cabo para poder cumplir el proceso de alfabetización en información en el Servicio de Referencia Virtual de la Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas. La autora realiza un estado

del arte de los dos temas principales de la investigación y presenta una propuesta de programa de Alfabetización en Información para la mencionada biblioteca en el marco del Servicio de Referencia Virtual.

Estos son en síntesis los principales antecedentes que se consideraron relevantes para esta investigación. Teniendo en cuenta los mismos es que se comienza a trabajar en esta tesis, lo que redundará en nuevos aportes para la temática en particular y para la disciplina en general.

## 4. MARCO TEÓRICO

A continuación se desarrollan algunos temas claves que sirven como marco conceptual y referencial para la presente investigación. Se comienza con una conceptualización de la sociedad de la información, posteriormente se define el servicio de referencia y su evolución desde lo presencial hacia lo virtual o digital. Asimismo se aspira a plantear los elementos primarios que permitan evidenciar la relación existente entre el servicio de referencia y la alfabetización en información.

Se culmina con un abordaje sobre algunos aspectos del periodismo, en particular del periodismo cultural, así como de la relación del periodista con la información.

### 4.1 Sociedad de la Información

Es importante contextualizar el objeto de estudio de toda tesis. Por este motivo es que se considera relevante hacer referencia a la denominación actual de nuestra sociedad como *Sociedad de la Información* en la cual los servicios de información digitales van a encontrarse inmersos.

Muchos autores se han manifestado en torno a esta temática, por lo cual a continuación se realiza un breve desarrollo conceptual que toma como base la bibliografía más relevante. Uno de los primeros teóricos que ha trabajado este tema es Machlup (1962) citado por Ceretta y Gascue (2015, p.27) el cual en su libro *The Production and Distribution of Knowledge in the United States*, plantea como fruto de su investigación la relevancia de la información y el conocimiento como riqueza, como parte del producto nacional y factor importante en la estructura social y laboral de un país. Por otra parte Masuda (1981), el cual es uno de los primeros autores en utilizar el término Sociedad de la Información, establece que:

*“La era de la información es el periodo durante el cual tiene lugar una innovación, se convierte en la fuerza latente de la transformación social, capaz de acarrear una expansión en la calidad y en la cantidad de información y un aumento en gran escala del almacenamiento de la información”* (Masuda, Y., 1981, p.15)

A su vez el mismo autor en otro momento de su obra expresa que la Sociedad de la Información es la: *“Sociedad que crece y se desarrolla alrededor de la información y aporta*

*un florecimiento general de la creatividad intelectual humana, en lugar de un aumento del consumo material". (Masuda, Y., 1981, p.24).*

Por otra parte otro autor de referencia ineludible en la temática, Manuel Castells, plantea la importancia que las tecnologías de la información y la comunicación han tenido en esta nueva etapa de la sociedad. Las mismas son a la sociedad actual lo que fue en su momento, las diferentes fuentes de energía a la sociedad industrial. El autor enfatiza en la significación y trascendencia de las tecnologías de la siguiente manera:

*“la tecnología de la información es a esta revolución lo que las nuevas fuentes de energía fueron a las sucesivas revoluciones industriales, de la máquina de vapor a los combustibles fósiles e incluso a la energía nuclear, ya que la generación y distribución de energía nuclear, fue el elemento clave subyacente en la sociedad industrial”.*  
(Castells, 1999, p.40)

Asimismo Castells analiza en su obra los cambios tecnológicos de los últimos años, sus formas de producción y efectos en la economía, la transformación de los medios de comunicación en un mundo globalizado y los impactos en la cultura, lo que da cuenta de la importancia de la información y del conocimiento para que estos cambios se produzcan.

A su vez plantea un discurso sobre las relaciones de producción y poder que se dan en esta así denominada Sociedad de la Información. Castells afirma que: *“las relaciones de producción se han transformado, tanto social como técnicamente. Sin duda, son capitalistas, pero de un tipo de capitalismo diferente en la historia, que denomino capitalismo informacional”* (Castells, M., 1999, p.41)

Continuando con la relaciones de producción y poder, Castells realiza una aclaración terminológica. Él prefiere hablar de Sociedad Informacional y no Sociedad de la Información explicándolo de la siguiente manera:

*“el término informacional indica el atributo de una forma específica de organización social en la que la generación, el procesamiento y la transmisión de información se convierten en las fuentes fundamentales de la productividad y el poder, debido a las nuevas condiciones tecnológicas que surgen en este período histórico”* (Castells, M., 1999, p.42)

Por otra parte en la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI) que se realizó en Ginebra (Suiza) del 10 al 12 de diciembre de 2003 se vislumbra la importancia que la información tiene para las personas no solo como ser productivo sino como

constructor de ciudadanía y como derecho humano básico al que debe acceder cada uno de los individuos. En la declaración emanada de la mencionada cumbre se declara:

*“el deseo y compromiso comunes de construir una Sociedad de la Información centrada en la persona, integradora y orientada al desarrollo, en que todos puedan crear, consultar, utilizar y compartir la información y el conocimiento, para que las personas, las comunidades y los pueblos puedan emplear plenamente sus posibilidades en la promoción de su desarrollo sostenible y en la mejora de su calidad de vida, sobre la base de los propósitos y principios de la Carta de las Naciones Unidas y respetando plenamente y defendiendo la Declaración Universal de Derechos Humanos”.* (Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, 2004).

En esta misma línea de pensamiento Fernández y Ponjuán (2008) establecen que la Sociedad de la Información tiene su foco en: *“... el uso intensivo de la información en todas sus esferas; así como por la necesidad de identificar y utilizar el conocimiento y la información existente en las organizaciones en función de su misión, objetivos y desarrollo en general”.* (Fernández, M. & Ponjuán, G, 2008, p.2).

Sin lugar a dudas una de las consecuencias fundamentales del gran avance de las tecnologías de la información y comunicación ha sido la proliferación de información en diferentes formatos pero sobre todo aquella que podemos encontrar en Internet. Gonçal Mayos (2009) argumenta en este sentido y plantea que *“debido al éxito de las TIC, el crecimiento hiperbólico de la información que genera la humanidad de manera colectiva es muy superior al aumento de las posibilidades de los individuos concretos para procesar dicha información”* (Gonçal Mayos, 2009 citado por Ceretta & Gascue, 2015, p.30). Es por este motivo que consideramos que desde la ciencia de la información se puede realizar un aporte en este sentido. La creación de servicios de información digitales y en especial de servicios de referencias pueden ser instrumentos no solo donde se oriente o se informe sino también que se forme en el uso y manejo de la información.

## **4.2 Servicio de referencia**

Es común que se denomine Servicio de Referencia, al servicio que las unidades de información ponen a disposición de los usuarios para que estos planteen y puedan evacuar sus necesidades de información. Como afirma Bunge el Servicio de Referencia *“es el servicio que se diferencia de otros servicios de la biblioteca por el alto grado de interacción*

*entre bibliotecólogo y usuario.*” (Bunge, C, 1980, citado por Bunge, C. & Bopp, R., 2001, p.21).

Se considera a Samuel Green el padre de la referencia ya que en 1876 publica un artículo<sup>2</sup> en el cual ya establece los tres principios en los que se basa el servicio de referencia en la actualidad y que posteriormente han sido desarrollados por otros autores: informar, formar y orientar. Green (1876) veía como fundamental que las bibliotecas públicas, él se refería a Estados Unidos pero lo podemos extrapolar a todos los contextos, “*contaran con bibliotecarios que asistieran personalmente a los usuarios en su uso eficiente*” (Green, S. 1876 citado García I. & Portugal, M., 2009, p.27-28). A partir de allí los profesionales de la información comenzaron a tener una conciencia mayor de la importancia de crear servicios destinados a proveer información a los usuarios. Por esto cada vez más se creaban catálogos diseñados especialmente para que los usuarios pudieran acceder más fácilmente a la colección de las diferentes unidades de información.

En la primera mitad del siglo XX muchos teóricos de la referencia han expuesto sus conceptos en diferentes publicaciones. Bishop (1915)<sup>3</sup> expresaba que el “*trabajo de referencia era el esfuerzo organizado para asistir en el uso de los libros de las forma más ágil y fructífera*” (Bishop, 1915 citado por Garcia, I. y Portugal, M., 2009, p.28). Wyer (1929) y Shores (1939) afirmaban que la función del bibliotecario al frente de un servicio de referencia tenía la tarea de interpretación de la biblioteca en la cual trabajaba para hacerla accesible al usuario pero teniendo en cuenta que solamente era con fines de estudio y de investigación. En contraposición a esto Hutchins (1944) destaca que la información no debe solo brindarse para estudio y/o investigación sino para todas las circunstancias que el usuario la necesite. En esta conceptualización se comienza a vislumbrar la importancia de la información para la vida cotidiana y para la toma de decisiones tal como es concebida actualmente.

Posteriormente, en las últimas décadas del siglo XX y en las primeras del XXI una gran variedad de autores han trabajado en la temática y han realizado sus aportes a la construcción de la teoría de la referencia.

---

<sup>2</sup> El artículo se denomina “Personal Relations Between Librarians and Readers” y fue publicado en American Library Journal (actualmente Library Journal)

<sup>3</sup> Teoría del trabajo de referencia

Siguiendo la línea de pensamiento que se venía desarrollando, Merlo Vega (2000) dice que si una de las funciones de la biblioteca es informar, el principal objetivo del servicio de referencia será conseguir que todas las informaciones requeridas sean satisfechas. Por su parte Talavera Ibarra (1998) afirma que el servicio de referencia es aquel que brinda la información que se necesita y que relaciona al usuario que tiene una necesidad de información con las fuentes o recursos de información que harán que esas necesidades sean satisfechas. Esta autora hace hincapié en la importancia de los recursos de información así como en la función del profesional de la información como guía u orientador del usuario hacia esos recursos.

Según Galvin presidente de la ALA en la década de los '90,

*“la filosofía que debe tener un servicio de referencia no es solo brindar la información que una biblioteca en su propio acervo bibliográfico sino brindar acceso a la información mundial, siendo el mismo un medio entre el usuario y la información independientemente del lugar en que esta se encuentre.”* (Galvin, T., 1990 citado por Magan Wals, J., 2001, p.344)

Este concepto a pesar de ser emitido en la década del 90, no ha perdido su vigencia ya que como se expresara anteriormente, dado la variedad de formatos y espacios en los que se puede encontrar la información en la actualidad, el servicio de referencia y el profesional a cargo del mismo debe ser cada vez más este intermediario o mediador que informa, forma y orienta al usuario independientemente del lugar donde se encuentre la información.

Por otra parte es importante destacar que no todas las unidades de información cuentan con un servicio de referencia establecido formalmente como tal, lo que sí es fundamental que se realice el mismo. Desde la escuela francesa se considera que debe realizarse una distinción entre lo que es servicio de referencia y la función de referencia. Stra, establece que la referencia debe ser entendida de la siguiente manera:

*“todos los intentos de definición de este concepto gravitan en torno a una definición más compleja: la función de referencia. La definición francesa de la palabra referencia plantea una ambigüedad: ya que ella es simultáneamente acción, función y objeto”* (Stra, C., 1996, p.13)

Esta concepción sigue manteniéndose en la actualidad ya que no es necesario que exista un servicio establecido como tal para que se cumpla la función de referencia. Esta última es una actividad y se podría decir también que una responsabilidad que debe ser cumplida por el profesional de la información independientemente del contexto en el que se encuentre.

Bopp (1995) citado por Merlo Vega (2000) divide los diferentes servicios de información que se pueden brindar dentro de un servicio de referencia en tres grandes áreas:

- *Servicios de información los cuales resuelven las consultas de los usuarios y como ejemplo de esto podemos tener los servicios de pregunta-respuesta, las consultas bibliográficas y la obtención de un documento*
- *Servicios de formación del usuario en el cual se trata de educar al usuario en el uso de la biblioteca y de su colección*
- *Servicios de orientación en el cual se asesora al usuario en la elección de una obra o de una fuente de información (Bopp, R., 1995 citado por Merlo Vega, J., 2000, p.97)*

Por su parte Calenge (1996) afirma que “*acoger, orientar e informar son los tres pilares de los servicios al público de las bibliotecas*”. (Calenge, B., citado por Merlo Vega, J., 2000 p.97) Acoger en el sentido de que el servicio de referencia es aquel al cual acude el usuario cuando tiene problema de información y es obligación del profesional que está a su cargo brindarle la confianza y la seguridad de que su necesidad de información va a ser evacuada o que en su defecto se le darán las herramientas para que pueda encontrarla.

Cabe aclarar que esta tipología es aplicable tanto al Servicio de Referencia tal como se entiende tradicionalmente así como en los diferentes Servicios de Referencia Digitales.

Por otra parte podemos encontrar que las Directrices para el desarrollo de servicios de Bibliotecas Públicas de la International Federation of Library Associations (IFLA), 2001, realizan el planteo de cuáles son los elementos a tener en cuenta para brindar un servicio eficaz y pertinente. En estas se establecen los siguientes:

- identificar a los posibles usuarios
- analizar las necesidades de los usuarios
- crear servicios para grupos y personas
- elaborar políticas de atención al cliente
- promover la educación de los usuarios
- cooperar y compartir los recursos
- crear redes electrónicas
- garantizar el acceso a los servicios

Se puede afirmar que todos estos postulados son fundamentales también al momento de crear, planificar y gestionar un servicio de referencia ya que es importante que se cumplan

todos estos procesos para poder brindar un servicio de calidad en función del usuario cualquiera sea su condición y su necesidad de información.

A su vez las pautas mencionadas anteriormente proponen que las distintas unidades de información deben brindar los siguientes servicios.

- dotación de libros y otros materiales para su uso en la biblioteca
- préstamo de libros y de documentación en otros soportes
- servicios de información con medios impresos y electrónicos
- servicios de asesoramiento a los lectores, comprendida la posibilidad de reservar obras
- servicios de información a la comunidad
- educación de los usuarios, comprendido el apoyo a programas de alfabetización
- programas y realización de actos culturales.

Muchos de ellos se pueden brindar desde el servicio de referencia ya que ellos cumplen con las funciones fundamentales del mismo que como ya se dijo son: informar, formar y orientar.

En resumen, se puede decir que el servicio de referencia es aquel que responde a las demandas de los usuarios que tienen como raíz una necesidad de información determinada que puede estar causada o ser generada por distintas motivaciones como se podrá visualizar más adelante. En relación a esto, Siqueira (2010) realiza una definición muy interesante del servicio de referencia:

*“El servicio de referencia es mucho más que una técnica especializada de orientación bibliográfica, es antes que nada una actividad humana, que atiende la ansiedad de una persona que tiene una laguna en sus esquemas mentales, y que ante esa imposibilidad de comprender, busca información”* (Siqueira, J.. 2010, p.116)

Esto implica que el profesional de la información debe no solo estar atento a lo que el usuario explicita sino también a aquel estado emocional con el cual accede al servicio y cuáles pueden ser las causas más profundas de la necesidad de información que plantea.

Como el objetivo primordial del Servicio de Referencia es que todas las consultas sean solucionadas satisfactoriamente, es importante no solo contar con los recursos de información sino dominar la forma de consulta de cada recurso de información. Estos recursos se pueden encontrar en la propia colección de la unidad de información, en las

colecciones de otras unidades de información y particularmente en el momento actual por todo lo expuesto anteriormente es absolutamente necesario el acceso a todos los recursos de información que podemos encontrar en Internet.

Es importante que cada servicio de referencia se adecue a las necesidades de información del usuario al cual va dirigido. Esto va a implicar un acceso a recursos de información distintos y a diferentes servicios que se le pueda brindar.

Por otra parte es importante saber cuáles son las preguntas a las que nos podemos enfrentar en un Servicio de Referencia. Sabor (1984) citado por Merlo Vega (2000) expresa cuáles son las demandas de los usuarios que pueden llegar a un servicio de referencia tradicional. Estas según la autora podemos dividir las en seis tipos:

1. *Sobre condiciones de admisión en la biblioteca, préstamo, uso de formularios,(...) y, en general, la conducta a seguir y la manera de formular con corrección las demandas*
2. *Sobre el manejo de los catálogos*
3. *Sobre el uso de los materiales bibliográficos*
4. *Sobre datos concretos que necesita conocer, pertenecientes a las más diversas materias*
5. *Sobre lecturas que debe o quiere realizar, sean para el estudio de un tema de su interés, para el aumento de sus conocimientos, o de carácter formativo y recreativo*
6. *Sobre la forma de realizar tareas intelectuales: búsqueda de datos, investigaciones o tareas bibliográficas”* (Sabor, J. 1984, citada por Merlo Vega, J., 2000, p.102)

Bopp (2001) clasifica las demandas de información de los usuarios de acuerdo a las tres grandes áreas de servicios mencionadas anteriormente:

1. información: el usuario pregunta al personal referencista cuestiones variadas con la intención de obtener una información. Las preguntas pueden ser: de respuesta rápida, consultas bibliográficas, solicitudes de préstamo interbibliotecario entre otros
2. formación: las consultas tendrían como finalidad aprender a manejar técnicas o productos bibliotecarios, o bien a utilizar determinados documentos, bases de datos, etc.
3. orientación: selección de fondos, recomendación de obras, etc., es decir, ayudar al usuario a elegir documentos de su interés.

Por supuesto, en esta era de la Sociedad de la Información y el Conocimiento en que las tecnologías de la información y la comunicación son accesibles a la gran mayoría de las

personas, las bibliotecas y demás unidades de información no se encuentran ajenas a esta realidad. Es por tal motivo que toda la red de Internet se encuentra disponible para aquel usuario que necesita de una información determinada, aunque la tipología de preguntas planteada anteriormente se sigue manteniendo en su esencia, aunque puedan variar las respuestas pero sobre todo la forma de búsqueda.

A consecuencia de esto Rodríguez Briz dice que debido a esta realidad de las tecnologías, especialmente de Internet “...la biblioteca ya no puede posicionarse en una actitud pasiva de espera de los que acudan a consultarla. Su rol es hoy proactivo, de búsqueda de su cliente; es la biblioteca que debe ir ahora hacia él” (Rodríguez Briz, F., 2006, p.52)

Como respuesta a esta tendencia, se han desarrollado servicios virtuales, agrupados bajo la categoría de referencia virtual/digital, mediante los cuales la biblioteca o unidad de información ofrece a su público un servicio de atención a sus consultas las 24 horas del día, los 365 días del año.

### **4.3 Servicio de referencia digital/virtual**

Para comenzar a tratar el tema es importante destacar que los términos "*referencia virtual*", "*referencia digital*", "*servicios de información en Internet*", "*referencia permanente*" y "*referencia en tiempo real*" son intercambiables para describir los servicios de referencia que utilizan tecnología digital de una u otra forma..." (Virtual Reference Canada citado por IFLA, 2003, p.1).

Merlo Vega (2009) plantea un pequeño debate en el cual establece porque el término servicio de referencia digital es más preciso que servicio de referencia virtual aunque se puedan utilizar los dos de forma intercambiable. Él expresa que:

*“La referencia digital es real, por eso en las líneas anteriores se ha evitado el calificativo "virtual". Todavía en castellano lo virtual se corresponde con el efecto de asemejar una realidad que no existe. Ciertamente es que, desde que existe internet, lo virtual es sinónimo de lo telemático, de aquella actividad que se realiza en línea. La aparición de las primeras colecciones de recursos y de servicios en red trajo consigo el concepto de bibliotecas virtuales, a pesar de tratarse de centros reales, que seleccionan colecciones, que las organizan y que las ofrecen a sus usuarios, como cualquier biblioteca. Los servicios de información y referencia digital también son reales: hay una comunicación entre personas, que se relacionan independientemente de los*

*espacios físicos en los que se encuentren, que intercambian información y donde se realiza una transacción de datos o documentos.” (Merlo Vega, J., 2009, p.584)*

Igualmente en el contexto de esta investigación, se utiliza indistintamente los términos virtual y digital, ya que aunque se entiende que el término servicio de referencia digital es más preciso y más abarcativo, el concepto de referencia virtual no es erróneo aunque este último, al entender de Merlo Vega, se refiere principalmente al relacionamiento usuario-profesional de la información.

Si revisamos la bibliografía que atañe a la temática vemos que hay múltiples definiciones que intentan conceptualizar a la referencia virtual.

Podemos comenzar este apartado con una definición de servicio que pueda ser aplicable al servicio de referencia. Echeverría y Donoso (2005) establecen que un servicio puede ser explicado

*“como un sistema destinado a satisfacer necesidades del público o entidades en particular, que incluye un conjunto de actividades interrelacionadas con el fin de que el usuario obtenga un beneficio. Esta última condición ha tomado particular interés en los servicios virtuales, ya que hubo que ampliar sus fronteras hacia formas de acceso remotas con la utilización de tecnologías que garanticen la obtención de servicios en cualquier momento y lugar” (Echeverría, J. & Donoso, R., 2005, p.11)*

En esta sociedad convivimos cotidianamente con tecnología que empleamos indistintamente con fines personales o profesionales. Las unidades de información no están exentas de esta realidad, por lo que se ha evolucionado en la incorporación de la tecnología desde ya hace unos años. Se comenzó con el uso de sistemas de comunicación basados en el correo electrónico, medios web o redes telefónicas y se ha avanzado hasta la aparición de nuevos programas que se utilizan para brindar los servicios que siempre existieron, como es el caso del Servicio de Referencia, o para la creación de otros nuevos. Por lo tanto *“la evolución de los servicios de referencia virtuales/digitales debe entenderse como una faceta más de la conversión de la sociedad industrial en sociedad de la información”*. (Merlo Vega, J., 2009, p.582)

Rodríguez Manso plantea el siguiente concepto sobre el servicio de referencia virtual/digital:

*“se puede considerar la referencia virtual como el conjunto integrado de componentes, desarrollado en un entorno tecnológico, que almacena, procesa y distribuye información, a partir de una necesidad de información previamente definida y subordinado a un sistema mayor: la institución de información que implementa el*

*mismo, sobre la base de un compromiso de toda la organización de ofrecer una oferta que satisfaga los requerimientos del usuario” (Manso Rodríguez, R. 2010, p.20)*

El Servicio de Referencia virtual/digital puede darse de dos formas: asincrónico y sincrónico. Cuando nos referimos a un servicio asincrónico estamos hablando que el mismo no se realiza en tiempo real, la pregunta del usuario y la respuesta por parte del profesional de la información encargado del servicio se dan diferidas en el tiempo. Los ejemplos más comunes son el correo electrónico y los formularios web. Mientras que los servicios sincrónicos son aquellos que se dan en tiempo real, el usuario y el bibliotecólogo están en línea en el mismo momento y la respuesta se da en forma inmediata. Es el caso de la mensajería instantánea y el chat entre otros.

Esto involucra un cambio de paradigma en el rol del bibliotecario que realiza la tarea de referencia, la esencia del servicio no cambia; brindar información al usuario que tiene una demanda informativa; pero si cambia la forma, la metodología y el producto final.

Por otra parte es importante considerar el uso de las redes sociales al momento de brindar información a los diferentes usuarios. Según Arroyo-Vázquez (2009) se entiende por red social *“aquellos servicios web que permiten entre otras la posibilidad de crear un perfil más o menos completo y una red de contactos con los que comunicarse y compartir información y recursos”* (Arroyo-Vázquez, N., 2009, p.145). En la actualidad no se puede estar ajeno a ellas, por dos principales motivos: es el espacio donde se encuentra un número importante de personas, las cuales hacen uso de la misma de forma sistemática y por otra parte muchos usuarios recurren a ellas como fuente de información para su vida cotidiana.

Andrade y Velázquez (2011) refiriéndose a las bibliotecas universitarias, pero que puede ser extrapolable a cualquier unidad de información, establecen que las bibliotecas deben tener una presencia en las redes sociales y que la misma debe ser planificada, organizada y evaluada. Ellas expresan: *“es necesario una actitud de apertura para adoptar herramientas potencialmente poderosas que empleándolas de modo profesional y de acuerdo a parámetros de calidad, posibiliten la creación de productos específicos”* (Andrade, E. & Velázquez, E., 2011, p.40). Por otra parte plantean:

*“cuando una biblioteca universitaria pasa a formar parte de una red social, el bibliotecólogo además de ser un diseminador de información, se convierte en un comunicador que participa activamente actuando como conducto entre los contenidos y los usuarios”* (Andrade, E. & Velázquez, E., 2011, p.40)

De acuerdo a lo establecido por las autoras mencionadas anteriormente y como lo señalan Menchaca y Silva (2013) en su proyecto de grado, podemos llegar a la conclusión de que es fundamental que los servicios, en particular el servicio de referencia, de una unidad de información estén presentes en las redes sociales ya que realmente es un medio de interrelación con los usuarios, no sólo a través de los contenidos publicados, sino también de los instrumentos que proveen dichas redes, tales como el servicio de chat entre otros. Las redes sociales más utilizadas por las bibliotecas en la actualidad son Facebook, Twitter, Instagram y a su vez muchas de ellas poseen un canal de Youtube.

En la actualidad existe un variado número de servicios de referencia virtuales en todo el mundo. A continuación se mencionarán algunos como ejemplos en diferentes países del mundo y cada uno de ellos posee características diversas.

En Estados Unidos podemos encontrar como un ejemplo de servicio de referencia virtual, *Ask a Librarian* perteneciente a la Biblioteca del Congreso de dicho país <sup>4</sup>. El mismo ofrece la posibilidad de responder a las preguntas que se envíen a sus servicios de referencia. Dada la variedad de temáticas y formatos de documentos que existen en la mencionada biblioteca, nos encontramos con diferentes servicios de referencia de acuerdo a las categorías planteadas. Cada uno de estos servicios proporciona un formulario web, el cual es completado por el usuario y en un plazo determinado le llega la respuesta y en algunos casos existe un servicio de chat el cual funciona con un horario determinado.

A través del portal web de la Biblioteca Pública de Nueva York se puede acceder al servicio de referencia virtual *Ask NYPL*<sup>5</sup>. Allí se encuentra la posibilidad de contar con servicios asincrónicos como pueden ser el envío de un correo electrónico o completando un formulario web, así como la oportunidad de contactarse con un profesional a través del chat, en un horario determinado de lunes a sábado. Dicha consulta podrá realizarse en inglés, aunque también puede hacerse en otros idiomas, tal es el caso del español, ya que cuenta con profesionales a cargo de dicho servicio que se contactan remotamente desde cualquier parte del mundo.

---

<sup>4</sup> <https://www.loc.gov/rr/askalib/>

<sup>5</sup> <https://www.nypl.org/get-help/contact-us>

Otro ejemplo que se puede mencionar de servicio de referencia virtual es el de la Biblioteca Nacional de España<sup>6</sup>. Cuenta con un servicio a través de un formulario web que proporciona información bibliográfica sobre todos los temas e información sobre los fondos y colecciones de la biblioteca. Se comprometen a dar una respuesta en el plazo de 3 días. Es importante destacar que plantea claramente cuáles son el tipo de pregunta que no se responde y que las respuestas dadas no pueden ser utilizadas con fines comerciales.

También en España existe el servicio ofrecido por el Ministerio de Educación a través de las Bibliotecas Públicas Españolas, *Pregunte, las bibliotecas responden*<sup>7</sup>, que en su sitio web establece que es “*un servicio público de información a través de Internet, que se ofrece gratuitamente y que tiene como objetivo satisfacer las necesidades e intereses informativos de todos los ciudadanos*”. El mismo cuenta con un servicio de correo electrónico que puede ser utilizado las 24 horas, los 365 días del año y un servicio de chat con un horario determinado de lunes a viernes. Asimismo cuenta con una sección de preguntas frecuentes y de últimas respuestas.

En el Reino Unido, la Biblioteca Nacional<sup>8</sup> cuenta con el servicio *Pregunte al equipo de referencia*<sup>9</sup> en el cual se puede acceder a un chat con horario limitado de lunes a viernes, pero asimismo se pueden realizar consultas por vía del correo electrónico o teléfono a los distintos equipos de trabajo sobre las variadas temáticas. Como en el caso de la Biblioteca del Congreso de Estados Unidos, no se cuenta con un único servicio de referencia sino con un variado número de ellos, dependiendo de las temáticas que se abarquen.

Asimismo en España, como en otros lugares del mundo, existen servicios de referencia digitales brindados por las distintas universidades, los cuales en su gran mayoría lo realizan a través de correo electrónico o formularios web. Como ejemplo de esto podemos mencionar la biblioteca de la Universidad de Cádiz, Sevilla y Alcalá de Henares.

En nuestro país podemos encontrar unidades de información que proporcionan el servicio de referencia mediado por las tecnologías, en algunas de las modalidades planteadas anteriormente. En primer lugar tenemos el caso de la biblioteca de la Facultad de

---

<sup>6</sup> <http://www.bne.es/es/NavegacionRecursiva/Cabecera/preguntenos/>

<sup>7</sup> <http://www.pregunte.es/consulta/consulta.cmd>

<sup>8</sup> <https://www.bl.uk/help/reference-enquiry-team>

<sup>9</sup> Traducción propia

Agronomía<sup>10</sup>, el cual brinda dos servicios principales, por un lado visualizamos un formulario on-line en el cual se puede realizar la consulta a una necesidad de información determinada. Para esto debes ser miembro de la comunidad académica de la Facultad y estar registrado en la biblioteca. La respuesta deberá ser ofrecida en un máximo de tres días. Por otra parte la biblioteca cuenta con un servicio de whatsapp en el cual entre otras funciones cumple aquella de la orientación bibliográfica que puede ser el comienzo de una consulta de referencia.

La Biblioteca Nacional del Uruguay<sup>11</sup> cuenta con un servicio de referencia a través del correo electrónico, cuya finalidad es responder a las variadas demandas de los usuarios propias de ese tipo de Biblioteca, las cuales tienen que ser evacuadas en un plazo no mayor a las 48 horas.

Por otra parte muchas bibliotecas universitarias así como bibliotecas públicas, evacuan consultas de referencia a través del correo electrónico, como a través de los chats que podemos encontrar en las redes sociales, principalmente en la red Facebook. Como ejemplo de esto podemos encontrar a la Biblioteca de Facultad de Ciencias, la Biblioteca Pública Carlos Roxlo entre otras.

Con relación a esto, es importante destacar que la gran mayoría de las unidades de información que cuenta con un portal o página web, este puede relacionarse con los sitios de las mismas en las redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram, Youtube entre otras.

La IFLA (International Federation of Library Associations) redactó en el año 2003 una serie de pautas y/o recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital. En primera instancia establece cuáles deben ser las políticas de referencia que se tendrían que aplicar para un óptimo funcionamiento del servicio, entre las que podemos mencionar: establecimiento de los objetivos, de quienes son los destinatarios del servicio, que tipos de demandas de información se responderán y asegurarse que se respete el derecho de autor y las normas legales correspondientes a la propiedad intelectual de los recursos de información que se utilizarán para brindar el servicio. Por otra parte se plantea la importancia de una planificación detallada y exhaustiva del servicio así como una selección del personal que va

---

<sup>10</sup> Biblioteca.fagro.edu.uy

<sup>11</sup> <https://www.bibna.gub.uy/innovaportal/v/43006/4/mecweb/sala-de-referencia?3colid=979&breadid=979>

a estar a cargo del servicio teniendo en cuenta sus capacidades, conocimientos informáticos y competencias comunicacionales y de relación interpersonal posee. En esta planificación es de orden promover y difundir el servicio para que llegue al público objetivo que se ha decidido. Por otra parte, es importante elegir un software acorde a las necesidades del servicio y que sea amigable tanto para el profesional como para el usuario. Por otro lado, será necesario establecer cuáles son los parámetros que se van a tener en cuenta al momento de evaluar el servicio. Es primordial en este tipo de servicio explicitar cuáles son las buenas prácticas que se deben tener en cuenta para que sea un producto de calidad en cuanto a recomendaciones generales, a como debe ser el contenido y como nos tenemos que relacionar con nuestros usuarios desde un punto de vista formal.

En otro orden de cosas, Rodríguez Manso, introduce un nuevo concepto el cuál se ha venido desarrollando a raíz del ingreso de las tecnologías de la información y comunicación a la vida cotidiana y a los hogares de los individuos: Referencia Social. Es un sistema basado en la solidaridad de los usuarios, los cuáles tratan de ayudar respondiendo ellos mismos a las necesidades de otros usuarios, formando una comunidad basada en intereses o saberes comunes. La tecnología utilizada está fundamentalmente basada en wikis y a diferencia de la referencia virtual se utiliza principalmente el lenguaje natural, en contraposición al control que se debe realizar muchas veces de la terminología para la recuperación de información en los servicios virtuales.

El autor la define de la siguiente manera:

*“se entiende por Referencia Social a las transacciones que ocurren en servicios preguntas-respuestas donde una comunidad de voluntarios satisface las propias necesidades de otros usuarios. Se desarrolla en aquellos sitios que permiten a los usuarios hacer preguntas sobre una amplia gama de temas, para que posteriormente otros usuarios le den solución, y fomentar así una comunidad en torno al intercambio de información”* (Rodríguez Manso, R., 2011, p.20)

En el siguiente cuadro elaborado por el propio autor se puede visualizar las principales diferencias entre la referencia virtual y la referencia social:

	REFERENCIA SOCIAL	REFERENCIA VIRTUAL
Objetivos	Responder interrogantes planteados por la comunidad de usuarios	Responder interrogantes planteados por la comunidad de usuarios  Formar a los usuarios
Tecnologías	Fundamentalmente basadas en wikis	Diferentes canales asincrónicos y sincrónicos
Formas de expresar la necesidad	Lenguaje natural	Lenguaje natural  Palabras Claves
Formas de colaboración	Entre los diferentes individuos	Entre diferentes instituciones de información
Participación	Trabajo en equipo	Profesional-usuario
Roles	Difuso (usuario demanda y responde)	Establecidos (usuario pregunta, profesional responde)
Políticas	Descentralizadas	Políticas establecidas. Autoridad en manos del profesional
Recursos humanos	Se basa en trabajo de voluntarios	Profesionales que trabajan en las unidades de información
Fuentes de información	Conocimiento propio de cada individuo	Documentos propios de la institución, recursos en línea
Método de presentación de la información	Información sin estructurar, en forma de texto y/o dato	Datos, cifras, información estructurada  Lista de documentos

**Tabla 1: Diferencias entre Referencia Social y Referencia Digital**

Fuente: Manso Rodríguez, Ramón (2011)

Podemos afirmar que los servicios de información y referencia son, precisamente, los que en mayor medida se han beneficiado de las posibilidades que ofrece la aplicación de tecnología. Aumentan los recursos de información, se acorta el período de respuesta a la demanda informativa del usuario, crece el número de usuarios y se multiplica el alcance. El

servicio de referencia en tiempo real permite conversar con el usuario independientemente del lugar físico en que se encuentre. Se puede navegar junto con él en busca de la información necesitada, convirtiendo en cercanía la posible distancia entre quién realiza la consulta y quién le proporciona la respuesta.

Hay autores como el propio Merlo Vega (2009) citado anteriormente que expresan y afirman que el servicio de referencia ya no podría brindarse fuera de los ambientes digitales y/o virtuales.

Esta afirmación sería muy categórica para nuestros países ya que, a pesar de que muchas instituciones cuentan con un servicio de referencia virtual tanto sincrónico como asincrónico, la referencia presencial es la que se sigue manteniendo en la gran mayoría de las unidades de información, ya sea por una carencia de la tecnología adecuada para poder brindar este servicio como por la falta de infraestructura y personal necesarios para ello.

#### **4.4 Recursos de información**

No existe una definición clara de los conceptos fuentes y recursos de información, ni tampoco los diferentes autores que han tratado el tema se han puesto de acuerdo sobre el mismo. De hecho muchos de ellos utilizan los dos términos en forma indistinta sin reparar en posibles diferencias conceptuales.

Para Villaseñor, fuentes de información *“es un término compuesto por dos elementos yuxtapuestos que cuentan independientemente con una gran carga semántica: fuentes/información”* (Villaseñor Rodríguez, I., 1999, p.30). Por este motivo a continuación daremos una definición de cada uno de los términos y trataremos de hacer una aproximación al concepto en su conjunto.

Para el Diccionario de la Real Academia Española fuente es un término que abarca *“Documento, obra o materiales que sirven de información o inspiración a un autor”* (Real Academia Española, 2019).

Mientras que información tiene variadas acepciones y conceptualizaciones. Para el Glosario de la ALA de Bibliotecología y Ciencias de la Información es *“todas las ideas, hechos y*

*trabajos imaginativos de la mente que se han comunicado, registrado, publicado y/o propagado formal o informalmente en cualquier forma*". (American Library Association)

El concepto información tiene una historia en el mundo clásico. La palabra y el concepto información proviene del latín *informatio* y según Capurro (2007) tiene dos sentidos: ontológico y epistemológico. En el primer caso se refiere a la acción de dar forma a algo material y a su vez en el sentido ontológico significa comunicar conocimiento a alguien. Esta última acepción es la que prevalece en la actualidad, información como el acto dado entre individuos con la finalidad de comunicar conocimiento.

Expresando nuevamente a Capurro, específicamente en el área de la ciencia de la información, este afirma:

*"Información no es algo que se comuniquen dos cápsulas cognitivas con base a un sistema tecnológico, sino que todo sistema de información está destinado a sustentar la producción, recolección, organización, interpretación, almacenamiento, recuperación, diseminación, transformación y uso de conocimientos y debería ser concebido en el marco de un grupo social concreto y para áreas determinadas."* (Capurro, R., 2007, p.21)

Tomando en cuenta esta conceptualización es fundamental destacar la importancia de la información en relación al grupo social al que va dirigida y desde el cual emana. Un mismo hecho informativo puede tener connotaciones diversas teniendo en cuenta quién es el receptor, su historia, sus características personales, su conocimiento y su capital cultural.

Habitualmente se consideran fuentes de información los recursos necesarios para poder acceder a la información y al conocimiento en general. Y en el área de la Ciencia de la Información, Villaseñor expresa: *"todos aquellos instrumentos que maneja o crea el profesional de la información para satisfacer las demandas y necesidades informativas de los usuarios de cualquier unidad de información"*. (Villaseñor, I., 1999, p.31). Se podría agregar que no sólo usuarios de unidades de información sino las demandas de cualquier individuo que tiene una necesidad de información en su vida cotidiana o para su labor profesional y/o académica.

De igual manera Marzal expresa:

*"que las "fuentes de información" se entienden como un compendio, compilación y conjunto de documentos, de recursos y datos que difunden y proporcionan informaciones para analizar, tratar y obtener un conocimiento de una temática*

*determinada, sin importar el formato (impreso, microfichas, electrónico, digital).”*  
(Marzal, M., 2010 citado por Ceretta, G., 2010, p.192)

En esta línea de pensamiento Blazquez entiende que la fuente de información es antes que nada un “uno informacional” útil para satisfacer los requerimientos informativos de los individuos:

*“se entiende por fuente de información cualquier conjunto de documentos, informaciones y datos cuyo contenido y estructura informativa constituyen una unidad informacional en la que pueden ser satisfechas las consultas y demandas documentales de un usuario determinado”* (Blázquez, M., 2015, p.4)

A su vez Carrizo, hace énfasis en que una fuente de información puede encontrarse en cualquier tipo de soporte e independientemente de que haya sido creada para un fin informativo:

*“se consideran fuentes de información a los materiales o productos, originales o elaborados, que aportan noticias o testimonios a través de los cuales se accede al conocimiento cualquiera que este sea, pueden ser restos biológicos, monumentos, documentos, libros, etc”* (Carrizo, G., 2000, p.38)

Por otra parte, Ceretta, en una tentativa por definir “recursos de información” expresa que se podría afirmar en forma genérica que son: *“toda fuente de información a la que potencialmente se puede consultar con la finalidad de recuperar la información contenida en ella y responder a una demanda o necesidad informativa de cualquier tipo”* (Ceretta, G, 2010, p.190)

Vistos los conceptos vertidos se puede realmente aceptar que ambos conceptos pueden usarse indistintamente para el presente trabajo.

En otro orden de cosas, la norma ISBD (ER) (1997) establece que:

*“Los recursos electrónicos son productos de una tecnología volátil y que continúan generándose cambios a pasos agigantados. Entre los avances más específicos se encuentran los siguientes: la aparición de recursos multimediales interactivos, desarrollo de la tecnología óptica, disponibilidad de recursos remotos en Internet y reproducciones de recursos electrónicos”* (ISBD (ER), <sup>12</sup>1997, p.1-2)

---

<sup>12</sup> Traducción propia. En el original: Electronic resources are products of a volatile technology that continues to generate changes at a very rapid pace. Specific among recent advances are the following: emergence of interactive multimedia; development of optical technology; availability of remote electronic resources on the Internet and World Wide Web; and reproductions of electronic resources.

De acuerdo a lo propuesto por las normas y en un intento de conceptualizar los mismos se puede decir que:

*“un recurso de información digital es todo aquel recurso que podemos encontrar en un formato físico con características digitales o en línea y el cuál puede ser utilizado en cualquier momento y en cualquier lugar por un usuario que tiene una necesidad de información determinada. Este uso puede ser realizado por el propio usuario o auxiliado por un profesional de la información”<sup>13</sup>*

Como ejemplos de recursos digitales podemos visualizar: bases de datos, directorio, motor de búsqueda, publicaciones periódicas y cualquier tipo de obra de referencia tales como diccionarios, enciclopedias, repertorios biográficos, almanaques, anuarios entre otros.

Muchos autores, a lo largo de los años, han realizado una clasificación de la tipología de recursos de información; Grogan (1970), López Yepes (1989); Choo (1994); Carrizo e Irureta Goyena (2000); Silva y Aquino (2014); Villaseñor (2015). Silva y Aquino (2014) han realizado una clasificación de recursos basada en la web social los cuales los divide en: páginas y sitios web, portales, blogs y microblogs, redes sociales, grupos de discusión o comunidades virtuales, buscadores y metabuscadores.

Villaseñor (2015), por otra parte, clasifica a los recursos en base a las siguientes categorías: presentación, tipo de información, contenido, profundidad de la información, soporte, difusión, temática, cobertura geográfica, cobertura temporal y ordenación.

Melo y Almeida (2018) concluyen en uno de sus trabajos, con lo cual se está de acuerdo, que las fuentes y los recursos de información necesitan de un análisis crítico por parte del usuario, por lo tanto es imprescindible tener criterios y parámetros claros de evaluación para poder seleccionar aquello más pertinente para la necesidad de información que se necesita resolver.

#### **4.4.1 Evaluación de un recurso de información**

Antes que nada es importante aclarar que todo recurso de información debe ser evaluado independientemente del soporte en que se encuentre. Aunque en este trabajo nos dedicaremos principalmente a la evaluación de aquellos en línea, es fundamental que se

---

<sup>13</sup> Definición del autor

evalúen de la misma manera los que se encuentren en soporte impreso o en cualquier otra presentación.

Se considera fundamental evaluar los recursos de información que existen en Internet ya que esta desde hace mucho tiempo ya es un fenómeno social que revolucionó y continua revolucionando la forma de vida así como la modalidad de trabajo. Existe un crecimiento exponencial y continuo de las páginas web y por lo tanto de la información que puede encontrar el usuario en la misma. Todos los días aparece nueva información ya que la red es un excelente medio de difusión y cada vez un mayor número de individuos posee la capacidad y los medios para publicar información en la misma. A esta realidad se suma que se eliminan muchas de las barreras que existen cuando se intenta realizar la publicación de un recurso en forma impresa. En esta última modalidad para que el recurso sea publicado, debe pasar por un proceso de evaluación y se tiene que cumplir con normas propias de publicación, por ejemplo de cada editorial.

Por otra parte, en muchos de los casos no hay nadie que intervenga en la selección y evaluación de los recursos de información que se encuentran en línea. Cada vez más la recuperación de información, que realizan los motores de búsqueda, aparece mucho “ruido” y realmente no es fácil seleccionar cual es la información más pertinente y relevante para la necesidad informativa planteada. Por este motivo es importante la figura del profesional de la información que evalúe y que capacite al usuario a evaluar la información a la que se accede.

También se puede ver en muchas ocasiones que la información existente en la red se encuentra vinculada con propósitos comerciales y esto puede tener como consecuencia que la calidad y la confiabilidad de la misma no sea la más adecuada, se encuentre sesgada e incluso no sea verdadera.

Por todos estos motivos mencionados anteriormente es que se considera necesario plantear criterios de evaluación de la calidad y la fiabilidad de los recursos de información en línea para que el usuario que va a hacer uso de los mismos se encuentre capacitado para seleccionar y discernir cual o cuales son los más adecuados para la necesidad informativa que presenta en un momento determinado.

#### **4.4.1.1 Criterios de evaluación de un recurso de información en línea**

En la revisión bibliográfica que se ha realizado, Ayuso y Martínez (2006), Codina (2000), Wilkinson, Benett y Oliver (1997), Fornas (2003), Merlo Vega (2003), Hjørland (2012), Giffoni y Rodrigues Barbosa (2017), la mayoría de los autores consultados consideran que hay dos grandes áreas o aspectos a considerar en la evaluación de los recursos de información en línea:

- a) la forma: en la cual se evaluarán entre otros indicadores la navegación, el acceso, el diseño, la organización del recurso
- b) el contenido propiamente dicho: en el cual se se tendrán en cuenta la autoría, la fuente, la calidad y la cantidad de la información entre otros indicadores que ampliaremos más adelante.

Ayuso; Martínez (2006) y Luis Codina (2000) plantean que la evaluación de las fuentes de información digitales se puede realizar a través de tres grandes parámetros:

- a) Micronavegación: en la cual se evalúa el recurso de información en sí mismo en cuanto a la organización del contenido y estructura de la misma
- b) Macronavegación: se evalúa el recurso de información dentro de la red de redes. En este aspecto se considerará la relación del recurso con otros recursos existentes en la web.
- c) Usabilidad: se refiere a los aspectos transaccionales que existe en un sitio web, todo lo que indique algún tipo de actividad o interacción entre el usuario y el sitio.

Por lo tanto, a continuación se expresan los aspectos antes mencionados.

##### **a. Micronavegación**

Como se mencionaba anteriormente es la evaluación del recurso en sí mismo y los siguientes son los principales indicadores a tener en cuenta:

## **i. Autoría**

La autoría puede ser por parte de uno o varios individuos o de una institución u organización determinada. Esto alude a la responsabilidad intelectual del recurso. Los elementos a tener en cuenta deberían ser:

- Nombre del autor
- Profesión del mismo
- Título o rango académico del mismo (filiación)
- Competencias referentes a la temática que el recurso de información abarca
- Si existen datos a través de los cuales podemos comunicarnos con el autor con la finalidad de poder corroborar la información establecida y poder ampliar la misma

En el caso de que la responsabilidad intelectual del recurso, provenga de una institución debemos tener en cuenta:

- Si es una organización relacionada con la temática que abarca el recurso
- Si los individuos o profesionales que forman parte de la institución son especialistas en el tema del cual trata el documento.

## **ii. Calidad de la información**

Otro aspecto importante a tener en cuenta es la calidad de la información incluida en el recurso web a analizar. Aquí hay que considerar principalmente si existe una coherencia entre la temática de la publicación, los objetivos de la misma y el usuario potencial al cual va dirigida. En este indicador tendríamos que tener en cuenta los siguientes ítems:

- si la publicación tiene título
- si el título es descriptivo y representativo del contenido
- temática de la misma
- objetivos o finalidades de la publicación

- alcance y limitaciones de la misma
- si la misma es original o es una revisión de literatura
- usuario hacia el cual va dirigida (este aspecto es muy importante en el momento de evaluación porque un recurso puede tener información de muy buena calidad pero que no estar adaptada al público que teóricamente va dirigida).

### **iii. Cantidad de información**

La cantidad de información de un recurso de información es un elemento a tener en cuenta al momento de evaluar la información contenida en él. Pero se considera que este elemento no se puede evaluar por sí mismo sino que tiene que estar relacionado con la calidad de la información y la navegabilidad que ofrece el recurso. Aquí se evaluará si el recurso electrónico tiene el volumen necesario de información en relación al tema que trata, a los objetivos de la misma y al público al que va destinado.

### **iv. Rigurosidad en la presentación de la información**

Otro aspecto a tener en cuenta, y a la manera de ver del autor se considera uno de los más importantes, es la rigurosidad o cuidado puesto en la elaboración y presentación de la información en cuanto a su fundamento, veracidad y objetividad. Aquí tenemos que tener en cuenta los siguientes elementos:

- si la información contenida en el recurso tiene un tratamiento adecuado a los objetivos del mismo y hacia el usuario al que va dirigido;
- si existen errores obvios u omisiones de aspectos que el evaluador considera que deberían estar en el documento;
- si el documento ha sido vinculado o referenciado por una autoridad reconocida en el área del conocimiento que corresponde al recurso;
- si la publicación fue sometida a un proceso de revisión por pares;
- si la autoridad responsable del mismo provee una bibliografía o citas referenciales para poder confirmar y contrastar la exactitud de la información;
- si en el caso de que el autor cite datos estadísticos estos pueden ser verificables.

## **v. Actualización**

La actualización o frecuencia de actualización es un criterio muy importante a tener en cuenta al momento de evaluar un recurso de información en línea, dadas las características propias de los recursos digitales. Se debe examinar si la información ha sido actualizada con la frecuencia adecuada a la naturaleza y al objetivo de la misma. El documento debe tener una fecha de creación, de edición y de actualización y sería conveniente que se planteara una política de actualización pre-establecida de acuerdo al tipo de fuente de información.

## **vi. Recursos multimedia**

Otro aspecto a evaluar es la existencia de recursos multimedia o audiovisuales dentro de la fuente de información. Es un valor agregado al texto del artículo la presencia de fotografías, sonido o registros de video

## **vii. Navegación y Recuperación**

El acceso a la información a través de la navegación y la recuperación es un criterio muy importante al momento de evaluar una fuente de información digital.

Los elementos a tener en cuenta al evaluar este aspecto son los siguientes:

- Existencia de un sumario, tablas de contenido, índices y mapas de sitio.
- Expresividad: Capacidad de expresar con un número limitado de opciones los contenidos principales, o secciones de la fuente.
- Posibilidad de recorrer secuencialmente la fuente, ya sea totalmente o por cada una de sus secciones.
- Existencia de una modalidad hipertextual que va a derivar en un recorrido no secuencial por el contenido de la fuente a través de los diferentes links que la misma ofrezca.
- La orientación permite al usuario saber donde se encuentra en un momento determinado dentro de un recurso de información.
- Existencia de índices que organizan el contenido de la fuente en forma temática, cronológica o geográfica

- Presencia de un motor de búsqueda a ser utilizado dentro del recurso con la finalidad de encontrar en forma rápida la información necesitada.
- Existencia de un sistema de búsqueda avanzada con operadores booleanas para hacer una búsqueda más precisa de acuerdo a las necesidades de información del usuario.
- Utilización de un lenguaje controlado en forma de sistema de clasificación o de tesauro.

### **viii. Ergonomía**

Los indicadores que se describen a continuación tienen relación con la comodidad y facilidad de uso del recurso de información, lo que se denomina ergonomía.

Con respecto a la ergonomía tenemos que tener en cuenta:

- Facilidad en el uso de la fuente de información, comprobar si realmente aquellas partes del recurso más utilizadas son las que se pueden acceder de una forma más fácil
- Aunque no se encuentra en todos las fuentes de información la flexibilidad es la oportunidad que tenemos de llevar a cabo una misma acción de formas diferentes.
- El tercer aspecto a evaluar es que exista una armonía o contraste entre el texto, el fondo de la página web, las ilustraciones, los gráficos entre otros
- Aunque parezca un aspecto de menor importancia la tipografía empleada, el tipo de letra, el tamaño son importantes al momento de evaluar un recurso ya que la legibilidad es fundamental para el usuario que va a acceder a dicha información.
- Otro elemento a destacar son nuevamente los recursos multimedias (videos, líneas de tiempo, objetos de aprendizaje entre otros) dentro de la fuente de información. En este contexto es importante ver si los mismos complementan la información textual y si realmente guardan relación con el contenido de la página web.
- Un aspecto importante al momento de evaluar una fuente de información en el campo de la ergonomía es la velocidad de descarga de los sitios web o de cada una de las secciones que lo componen. Se ha comprobado que las páginas que contiene muchas ilustraciones, gráficos, marcos, tienen una velocidad de descarga mucho más lenta que solamente la información textual.

## **b. Macronavegación**

Como expresábamos anteriormente la macronavegación plantea la evaluación del recurso de información dentro de la red de redes.

Aquí se evaluarán dos aspectos que tienen que ver con la relación del recurso con los enlaces externos a los cuales se puede acceder desde y hacia la fuente de información a evaluar. Estamos hablando de la luminosidad y la visibilidad.

### **i. Luminosidad**

La luminosidad de una fuente de información hace referencia al número de enlaces que contiene hacia otros recursos, páginas y sitios web. El autor de la fuente, tanto sea individual como institucional, puede incluir los enlaces con el objetivo de darle un valor añadido a la misma.

Los criterios a tener en cuenta para evaluar este aspecto son los siguientes:

- Corroborar si la fuente de información contiene enlaces externos, que en realidad existen en la mayoría de las publicaciones y evaluar si estos enlaces son los oportunos.
- Ver qué información agregada se nos brinda sobre el recurso externo antes de ingresar al mismo. Muchas veces al pasar el cursor por encima del enlace se nos despliega al menos una línea con una descripción del mismo.
- La calidad del enlace debe tener las mismas características que el recurso mismo para que realmente sea un producto con valor agregado.
- La actualización hace referencia al período de tiempo transcurrido desde la última comprobación de la validez de los enlaces externos, examinando su actualización para evitar enlaces a recursos desactualizados u obsoletos.

### **ii. Visibilidad**

La visibilidad de una fuente de información digital en línea es el número de enlaces que recibe de otras páginas o sitios webs, formando parte de la calidad intrínseca de la fuente la

habilidad de sus editores para hacerla visible en la red. Debe de existir una relación directa entre los enlaces y la calidad de la fuente, lo que redundaría en la popularidad del mismo.

### c. Usabilidad

La usabilidad que como se mencionaba anteriormente:

*“se refiere principalmente, pero no exclusivamente, a los aspectos transaccionales de una sede web. Esto es, a la facilidad de uso de aquellas opciones de la publicación digital que impliquen algún tipo de actividad (por ejemplo, la participación en foros) o transacción (por ejemplo, suscripciones o compras de libros)”* (Ayuso, D. & Martínez, V., 2006, p.19)

Es en este contexto que tenemos que evaluar a su vez la accesibilidad de los recursos web, una tendencia actual que se viene desarrollando principalmente a partir de la firma del Tratado de Marrakech (2013) y que tiene como objetivo principal crear *“un conjunto de limitaciones y excepciones obligatorias, [en cuanto al derecho de autor] en beneficio de las personas ciegas, con discapacidad visual o con otras dificultades para acceder al texto impreso”*. (OMPI, 2019)

Skov (2000) citado por Hjørland (2011) plantea una check-list con los ítems que deberían ser considerados por el profesional y por el usuario de la información al momento de evaluar un recurso de información. Estos son algunos de los aspectos que la mencionada lista contempla:<sup>14</sup>

- Adecuación al contenido:
  - La fuente de información contiene información acerca de su propósito y el público objetivo
  - La página cumple su propósito
- Autoridad y confiabilidad:
  - ¿Es posible identificar al autor o al creador?
  - Calificaciones del creador
  - ¿Cuál es la institución o la organización que la publica?
  - ¿Existe una dirección de contacto?

---

<sup>14</sup> Traducida del danés al inglés por Birger Hjørland. Traducción propia del inglés

- ¿La fuente contiene opiniones o hechos?
- ¿Hay avisos publicitarios? ¿Se visualiza algún sponsor?
- ¿Hay referencias a fuentes de la literatura sobre el tema?
- ¿Cómo se mantiene el control de calidad?
- Contenido:
  - ¿La fuente contiene información única?
  - ¿Cuál es la cobertura? (profundidad y comprensión)
  - ¿La información es relevante? ¿Hay hipervínculos a otras páginas?
  - ¿La información es correcta?
  - ¿Existen errores de ortografía o de redacción?
  - ¿El recurso contiene secciones incompletas?
- Actualización:
  - ¿Se actualiza regularmente?
  - ¿Está disponible la fecha de creación y de actualización?
  - ¿La fuente contiene sección de noticias?
  - ¿El recurso contiene hipervínculos fuera de funcionamiento?
- Navegación:
  - ¿Hay una estructura lógica clara?
  - ¿Es fácil navegar entre secciones?
  - ¿Hay una tabla de contenido o mapa de sitios?
  - ¿Existe un motor de búsqueda interno?
- Diseño y estilo:
  - ¿Hay gráficos relevantes?
  - ¿El texto es legible?
  - ¿El diseño es de calidad? ¿Genera entusiasmo mirarlo?
- Usabilidad:
  - ¿La fuente es de libre acceso?
  - ¿Se necesita registrarse? ¿Utiliza cookies?
- Accesibilidad:
  - ¿Es adecuada para las personas con discapacidad?

A pesar de que esta lista puede ser útil para evaluar las diferentes fuentes de información con las que puede contar el profesional de la información o el propio usuario al momento de responder una demanda informativa, existen algunos autores como Meola (2004) y Cooke (2001) citados por Hjørland (2011) que plantean, que esta forma de evaluación es incompleta y muchas veces no ayudan a que se estimule el pensamiento crítico por parte de los usuarios de la información.

Para finalizar este apartado es necesario aclarar que muchos de los recursos de información en línea no cumplen con algunos o muchos de los requisitos que mencionamos anteriormente pero igualmente se pueden valorar en forma adecuada, ya que se encuentran colgadas o enlazadas a portales que si cumplen con las características de fiabilidad, calidad y forma, como por ejemplo aquellos de las Universidades o instituciones gubernamentales.

## **4.5 Alfabetización en información**

### **4.5.1 Conceptualización**

El término nace en los Estados Unidos bajo la expresión de “Information Literacy” utilizada por Paul Zurkowski en el año 1974 en un trabajo para la Comisión Nacional de Biblioteconomía y Documentación, en calidad de presidente de la Asociación de Industrias de la Información. Este expresaba lo siguiente:

*“Pueden considerarse alfabetizados, competentes en información, las personas que se han formado en la aplicación de los recursos de información a su trabajo. Han adquirido las técnicas y las destrezas necesarias para la utilización de la amplia gama de herramientas documentales, además de fuentes primarias, en el planteamiento de soluciones informacionales a sus problemas”.* (Zurkowski, P., 1974., p.23)

El pensamiento de Zurkowski tenía como objetivo mejorar la calidad de las destrezas de los trabajadores en su propio ámbito laboral. Su orientación era principalmente empresarial y el consideraba que ser competente en información tenía como consecuencia un desarrollo económico no solo para la persona sino también para la empresa. A pesar de estas connotaciones esta definición es muy importante ya que fue el punto de partida para que los

investigadores en el área de la Ciencia de la Información comiencen a orientar este concepto a otros ámbitos y otros destinatarios.

La American Library Association (ALA) afirma que: *“Para ser alfabetizado en información, una persona debe ser capaz de reconocer cuándo se necesita información y tener la capacidad de localizar, evaluar y utilizar eficazmente la información requerida”*. (ALA, 1989 citada por Bawden, D., 2002, p.380).

Webber y Johnston (2003) ya más reciente en el tiempo, consideran que la Alfabetización Informacional: *“consiste en adoptar una conducta adecuada ante los problemas de la información, con el fin de identificar, a través de cualquier canal o medio, una información bien ajustada a las necesidades de información, que desemboque en el uso sabio y ético de la información en la sociedad”*. (Webber & Johnston, 2003 citado en Gómez Hernández, J. & Pasadas-Ureña, C., 2007, p.4). En esta definición podemos apreciar un aspecto nuevo dentro de la alfabetización en información y que tiene trascendental importancia en la actual época de las fake news y de la posverdad, que es el uso ético de la información.

El Colegio de Bibliotecarios y Profesionales de la Información Británico (CILIP), en el año 2004 establece una definición sencilla y concreta sobre Alfabetización en Información: *“Alfabetización informacional es saber cuándo y por qué necesitas información, dónde encontrarla, y cómo evaluarla, utilizarla y comunicarla de manera ética”*. (Abell, S., Armstrong, C. & Boden, D., 2004, p.79), mientras que en el 2018 luego de años de investigación en la temática y tomando nuevos elementos fundamentales para considerar a un usuario alfabetizado en información plantea la siguiente definición:

*“La alfabetización en información incorpora un conjunto de habilidades y capacidades que el individuo necesita para realizar tareas relacionadas con la información; por ejemplo, descubrir, acceder, interpretar, analizar, gestionar, crear, comunicar, almacenar y compartir información. Pero es mucho más que eso: se refiere a la aplicación de las competencias, los atributos y la confianza necesarios para hacer el mejor uso de la información y para interpretarla juiciosamente. Incorpora el pensamiento crítico y la conciencia, y una comprensión de los problemas éticos y políticos asociados al uso de la información.”* (CILIP, 2018).<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Traducción propia

Esta última definición introduce el aspecto del pensamiento crítico, elemento clave que debe proporcionar la alfabetización en información, y a su vez plantea que debe existir una nueva comprensión, dados los problemas actuales que se viven con el uso de la información, del uso ético, político y legal de la misma.

Bruce (2003), la cual realizó una investigación en diversas universidades australianas, conceptualiza a la Alfabetización en Información como:

*“Se entiende la alfabetización en información como un conjunto de aptitudes para localizar, manejar y utilizar la información en forma eficaz para una gran variedad de finalidades. Como tal, se trata de una “habilidad genérica” muy importante que permite a las personas afrontar con eficacia la toma de decisiones, la solución de problemas o la investigación. También le permite responsabilizarse de su propia formación y aprendizaje a lo largo de la vida.”* (Bruce, C., 2003, p.289)

Bruce (2003) entiende que hay siete caras o aspectos que se deben tener en cuenta en la alfabetización en información y que por su parte estas deben darse en forma progresiva. En primer lugar plantea que la alfabetización en información se visualiza en función de la búsqueda y recuperación de la información utilizando la tecnología. En una segunda categoría se pone el énfasis en las fuentes de información explicitando que la alfabetización en información es encontrar la información que se localiza en ellas. Posteriormente se ve a la ALFIN como un proceso, en el cual es *“la capacidad para afrontar situaciones nuevas y planteárselas sobre la base de estar bien equipado con un proceso para encontrar y utilizar la información necesaria”* (Bruce, C, p.291). La cuarta cara plantea a la alfabetización en información basada en el control de la información y establece algunos medios a través de los cuales se puede controlar la misma: control de la información por medio de catálogos; de la memoria a través de asociaciones de ideas y finalmente a través del computador que nos permite controlar la información a través de la búsqueda y recuperación de la misma. Todos estos medios, y esa es la importancia de esta categoría, es que la información pueda ser controlada por el usuario. El quinto aspecto refleja a la ALFIN como *“la construcción de una base personal de conocimientos en una nueva área de interés”* (Bruce, C., 2003, p.292). La sexta categoría es un paso adelante en este razonamiento e implica trabajar con el conocimiento adquirido de tal manera que se obtengan nuevos puntos de vista sobre la temática estudiada. El séptimo y último aspecto refiere al uso de la información en beneficio de los demás. Se completa el proceso volcando los conocimientos adquiridos y reelaborados en beneficio de la sociedad.

Por su parte, Alejandro Uribe-Tirado en 2009 realizó un estudio en el cual analizó veinte de las definiciones-descripciones del concepto Alfabetización en Información en las dos décadas anteriores al trabajo. Esto dio como resultado una macro definición que contempla todos los aspectos englobados en la Alfabetización en Información y que refleja el pensamiento de los principales autores de la temática. Para Uribe-Tirado la alfabetización en información por lo tanto implica:

*“El proceso de enseñanza-aprendizaje que busca que un individuo y colectivo, gracias al acompañamiento profesional y de una institución educativa o bibliotecológica, empleando diferentes estrategias didácticas y ambientes de aprendizaje (modalidad presencial, «virtual» o mixta -blendlearning-), alcance las competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) en lo informático, comunicativo e informativo, que le permitan, tras identificar sus necesidades de información, y utilizando diferentes formatos, medios y recursos físicos, electrónicos o digitales, poder localizar, seleccionar, recuperar, organizar, evaluar, producir, compartir y divulgar (comportamiento informacional) en forma adecuada y eficiente esa información, con una posición crítica y ética, a partir de sus potencialidades (cognoscitivas, prácticas y afectivas) y conocimientos previos (otras alfabetizaciones), y lograr una interacción apropiada con otros individuos y colectivos (práctica cultural-inclusión social), según los diferentes papeles y contextos que asume (niveles educativos, investigación, desempeño laboral o profesional), para finalmente con todo ese proceso, alcanzar y compartir nuevos conocimientos y tener las bases de un aprendizaje permanente para beneficio personal, organizacional, comunitario y social ante las exigencias de la actual sociedad de la información.” (Uribe Tirado, A., 2009, p.14-15).*

Existen autores que plantean la relación entre la alfabetización en información y la alfabetización digital como herramientas que aportan a la inclusión social de los individuos.

Cuevas Cerveró y Velosillo González afirman:

*“a Alfabetização em Informação é uma parte essencial da inclusão digital. Deve incluir, além das habilidades digitais, habilidades em competências em informação e leitura. Ser competente em informação significa que voce sabe como encontrar a informação, que tem a capacidade para compreender e comunicar e também avaliar corretamente. Este é um processo de aprendizagem formal e/ou informacional que envolve a construção e desenvolvimento de habilidades individuais e coletivas que permitem aprimorar as relações sociais, culturais e produtivas”<sup>16</sup> (Cuevas Cerveró, A. & Velosillo González, I., 2011, p.56)*

---

<sup>16</sup>La Alfabetización en Información es una parte esencial de la inclusión digital. Debe incluir, además de las habilidades digitales, habilidades y competencias en información y lectura. Ser competente en información significa saber cómo encontrar la información, tener la capacidad para comprender, evaluar y comunicar y evaluar correctamente. Este es un proceso de aprendizaje formal y/o informacional que involucra la construcción y desarrollo de habilidades individuales y colectivas que permiten mejorar las relaciones sociales, culturales y productivas. Traducción propia

A su vez Hernández Salazar (2012) enfatiza los procesos de pensamiento, especialmente el pensamiento crítico que se dan en el proceso de alfabetización en información mientras que por otra parte rescata el rol educativo de la misma. Ella lo expresa de la siguiente manera:

*“...una acción educativa sistematizada destinada a proveer a los sujetos de un conjunto de habilidades, procesos de pensamiento, como el pensamiento crítico, y actitudes que le permitan acceder, evaluar y usar efectivamente la información, para cubrir una necesidad dada. Esta acción deberá promover que aprendan a aprender y generar aprendizajes para toda la vida.”* (Hernández Salazar, P., 2012, p. 32)

Tomando en cuenta la literatura citada, para la presente investigación se adopta que la Alfabetización en Información se define como el proceso de aprendizaje donde el individuo adquiere técnicas, habilidades y competencias relacionadas con la búsqueda, selección, uso y comunicación de cualquier tipo información, independientemente de su soporte.

Estas habilidades y competencias colaboran a que los individuos puedan lograr un aprendizaje a lo largo de toda la vida, ser ciudadanos participativos, críticos de la sociedad y que puedan ejercer sus derechos en el ámbito de interés que deseen. En un sentido más práctico supone que los individuos puedan obtener la información necesaria para la toma de decisiones en las circunstancias cotidianas que se presentan y que esta sea la más pertinente posible.

#### **4.5.2 Reconocimiento de la necesidad de información**

La primera etapa de este proceso de Alfabetización en Información tal como lo establecen las principales definiciones mencionadas es el reconocimiento y elaboración de la necesidad de información. Es una de las etapas más difíciles de conceptualizar y de que el individuo reconozca que la tiene y la pueda plantear como tal. Por este motivo parece importante aproximarnos al concepto de “necesidad de información” bajo la mirada de algunos autores que han trabajado el tema. Variados autores como expresa González Teruel (2005) han incursionado y tratado de definir el concepto de necesidad de información. Muchos de ellos Line (1974), Chen (1982), Crawford (1978) y Westbrook (1997) citados por González Teruel (2005) plantean la necesidad de información desde un perfil cognitivo, como un momento de incertidumbre frente a la información que se necesita. Es un estado en el cual se plantea una situación-problema en la cual hay carencia de conocimiento y por lo tanto, en

palabras de la autora, *“ha desaparecido el sentido o significado”* (González Teruel, A., 2005, p.71).

Line (1974) definió la necesidad de información como *“...aquello que un individuo debería poseer para su trabajo, su investigación o su realización personal”*. *“En el caso de un investigador era aquella información necesaria que permitía el avance de su investigación”* (Line, M., 1974 citado por González Teruel, A., 2005, p.71). Por otra parte Chen, (1982) en su trabajo *Information seeking: assesing and anticipating user needs* afirma que la necesidad de información es una *“construcción abstracta utilizada para representar por qué la gente, busca, usa y encuentra la información”* (Chen, Ch., 1982 citado por González Teruel, A., p.71)

A pesar de lo intentos de estos autores por la intencionalidad de definir las necesidades de información, al ser el mismo un concepto abstracto no ha sido una tarea fácil. Como expresa Crawford (1978), *“es un concepto muy difícil de definir, aislar o medir, pues implica procesos cognitivos que pueden operar en diferentes niveles de conciencia y, por lo tanto, pueden incluso no estar claros para el propio usuario”* (Crawford, S., 1978 citado por González Teruel, A., 2005, p.71)

Años más tarde Wilson (1997) reafirma el aspecto intangible de la necesidad de información ya que la misma no es advertida directamente por otras personas, sino que puede existir la percepción de que un individuo determinado necesita información solo a través del comportamiento o de lo que cuentan los individuos que tienen esa determinada necesidad.

Asimismo Calva González (2004) expresa en su trabajo sobre necesidades de información que las mismas tienen su origen por un lado en factores externos, sobre todo del medio ambiente en que la persona se encuentra y por otro lado a factores más internos del individuo tales como la motivación, la experiencia, los conocimientos previos o por contraposición a la ausencia de estos, sobre determinada temática entre otros.

Siguiendo esta misma línea Bettiol (1990) citado por Cunha, Amaral, Dantas (2015) es una ‘obligación’ de saber, comprender y analizar un tópico determinado y surge de una motivación con la cual se quiere lograr una visión *“más clara, más eficiente de una realidad existente en el medio ambiente socio-político-cultura que afecta a los individuos”* (Bettiol, 1990 citado por Cunha, M. Amaral, S., Dantas, E., 2015, p.5)

Taylor (1968) citado por González Teruel (2005) plantea una clasificación de las necesidades de información en cuanto a los usuarios que concurren al servicio de referencia de una unidad de información. Él clasifica las necesidades de información en cuatro niveles:

- Necesidad visceral: se plantea como una insatisfacción del usuario ante determinado tema el cual irá cambiando a medida que se tenga más información sobre el asunto. Es una necesidad no expresada
- Necesidad consciente: Continua siendo confusa, pero ya hay una consciencia mayor de una necesidad de información
- Necesidad formalizada: es una declaración formal de la necesidad
- Necesidad comprometida: ante una necesidad ya definida, la misma se reformula de acuerdo a lo que el servicio y sistema puede ofrecer.

Como podemos ver, y siguiendo la línea de razonamiento de Taylor, muchas veces la necesidad y la formulación de la pregunta cambia en el proceso de relacionamiento usuario-profesional de la información ya que la propia necesidad va madurando en el individuo.

Las necesidades de información que puede tener un periodista cumplen con todas estas características ya que por un lado existe una motivación determinada que los lleva a necesitar información para poder continuar con la investigación que les exige su desempeño profesional y por otro lado en el relacionamiento con sus pares o con otros profesionales esta necesidad puede ir mutando hasta lograr aquello que realmente necesita.

### **4.5.3 Declaraciones, Normas y Modelos de Alfabetización en Información**

A lo largo de los años se han elaborado documentos en el contexto de la Alfabetización en Información que tienen como finalidad ser herramientas que apoyen la toma de decisiones con respecto a la misma así como la toma de conciencia de la importancia de la Alfabetización en Información como uno de los mecanismos de inclusión de los individuos en la Sociedad de la Información y el Conocimiento. Estas son las Declaraciones, las Normas y los Modelos.

#### **4.5.3.1 Declaraciones**

Las Declaraciones son manifestaciones de interés por parte de actores involucrados en la elaboración de políticas, en las cuales expresan la importancia de la Alfabetización en Información como herramienta para la toma de decisiones en cualquier ámbito y para toda la vida. Por lo general son productos de eventos en que se trabaja y reflexiona sobre la temática en un ámbito interdisciplinario.

Entre ellas podríamos destacar la Declaración de Praga “Hacia una sociedad alfabetizada en información” (2003) que además de acercar una definición sobre ALFIN, promueve el desarrollo de programas como modo de acortar la brecha digital y establece que la Sociedad de la Información es crucial para el desarrollo de las naciones y comunidades, la Declaración de Alejandría “Sobre la alfabetización informacional y el aprendizaje a lo largo de la vida” (2005). Esta última ubica la alfabetización en información como “un derecho humano básico en el mundo digital y promueve la inclusión social de todas las naciones”. Realiza la comparación de que la alfabetización en información y el aprendizaje a lo largo de toda la vida son *“los faros de la Sociedad de la Información que iluminan las rutas hacia el desarrollo, la prosperidad y la libertad”*. Por otra parte la Declaración de Toledo menciona la importancia de la biblioteca en el proceso de alfabetización en información y establece que *“la Alfabetización Informativa es una herramienta esencial para la adquisición de competencias en información, así como para el desarrollo, participación y comunicación de los ciudadanos”*. En la Declaración de La Habana (2012) "15 lecciones sobre ALFIN" se retoman aspectos claves en lo conceptual de declaraciones anteriores proponiendo 15 acciones prácticas y concretas para el crecimiento de la alfabetización en información en nuestro contexto.

#### **4.5.3.2 Normas**

El desarrollo de la Alfabetización en Información ha generado que las instituciones implicadas en esta concepción, hayan desarrollado normas que sirven de guía para la aplicación de métodos de evaluación en relación a las habilidades y competencias en información.

Según el Diccionario de la Real Academia Española se entiende por norma: “*regla que se debe seguir o a que se deben ajustar las conductas, tareas, actividades, etc.*”. (RAE, 2019).

En el marco de la Alfabetización en Información alguna de las normas más destacadas son:

**American Association of School Libraries (AASL)** publica en 1998 el documento: “Information literacy standards for student learning” y establece nueve normas de información para el aprendizaje del estudiante:

Norma 1: Accede a la información de manera eficiente y eficaz.

Norma 2: Evalúa la información crítica y competente.

Norma 3: Utiliza información de manera eficaz y creativa.

Norma 4: Ejerce de información relacionada con los intereses personales.

Norma 5: Aprecia y disfruta de la literatura y otras expresiones creativas de la información.

Norma 6: Se esfuerza por la excelencia en la búsqueda de información y la generación de conocimiento.

Norma 7: Reconoce la importancia de la información a una sociedad democrática.

Norma 8: Practica un comportamiento ético en lo que se refiere a la información y tecnología de la información.

Norma 9: Participa efectivamente en grupos para perseguir y generar información.

Estas normas se dividen en tres grandes categorías: Alfabetización Informacional (normas 1-3); Aprendizaje Independiente (normas 4-6); y uso ético de la información (normas 7-9).

**La Association of College and Research Libraries (ACRL)** de los Estados Unidos publicó en el 2000 el documento: "Information Literacy Competency Standards for Higher Education: Standards, Performance Indicators, and Outcomes" traducción al castellano por Cristóbal Pasadas Ureña las “*Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la educación superior*”. Está compuesto por cinco normas y veintidós indicadores de rendimiento.

Norma 1: El estudiante que es competente en el acceso y uso de la información es capaz de determinar la naturaleza y nivel de la información que necesita.

Norma 2: El estudiante competente en el acceso y uso de la información accede a la información requerida de manera eficaz y eficiente.

Norma 3: El estudiante competente en acceso y uso de la información evalúa la información y sus fuentes de forma crítica e incorpora la información seleccionada a su propia base de conocimientos y a su sistema de valores.

Norma 4: El estudiante competente en el acceso y uso de la información, a título individual o como miembro de un grupo, utiliza la información eficazmente para cumplir un propósito específico.

Norma 5: El estudiante competente en el acceso y uso de la información comprende muchos de los problemas y cuestiones económicas, legales y sociales que rodean al uso de la información, y accede y utiliza la información de forma ética y legal.

**La Association of College and Research Libraries (ACRL) y la American Library Association (ALA)** en el 2001 establecen “Objetivos de formación para la alfabetización en información: un modelo de declaración para bibliotecas universitarias”. Cuyas normas hacen hincapié en que la alfabetización en información es la base para el aprendizaje continuo.

Basado en las Normas "Information Literacy Competency Standards for Higher Education: Standards, Performance Indicators, and Outcomes" del 2000 ACRL propone una serie de objetivos que acompañen las normas. *"Los Objetivos pueden ser utilizados como guía para los esfuerzos de los bibliotecarios que pretendan promover la aplicación de las Normas en sus instituciones"* (ACRL/ALA, 2001, p.47).

**Council of Australian University Librarians. Information Literacy Standards (CAUL)** en el 2001 establecen “Normas sobre alfabetización en información”, en una primera edición.

Norma 1: La persona con aptitudes para el acceso y uso de la información reconoce la necesidad de información y determina la naturaleza y nivel de información que necesita.

Norma 2: La persona con aptitudes para el acceso y uso de la información accede a la información requerida de manera eficaz y eficiente.

Norma 3: La persona con aptitudes para el acceso y uso de la información evalúa la información y sus fuentes de forma crítica e incorpora la información seleccionada a su propia base de conocimiento y a su sistema de valores.

Norma 4: La persona con aptitudes para el acceso y uso de la información clasifica, almacena, manipula y reelabora la información reunida o generada.

Norma 5: Indivisamente o como miembro de un grupo, la persona con aptitudes para el acceso y uso de la información amplía, reestructura o crea nuevos conocimientos integrando el saber anterior y la nueva comprensión.

Norma 6: La persona con aptitudes para el acceso y uso de la información comprende los problemas y cuestiones culturales, económicas, legales, sociales que rodean el uso de la información, y accede y utiliza la información de forma respetuosa, ética y legal.

Norma 7: La persona con aptitudes para el acceso y uso de la información reconoce que el aprendizaje a lo largo de la vida y la participación ciudadana requieren alfabetización en información.

**New Zealand Institute for Information Literacy (ANZIIL) y del Council of Australian University Librarians (CAUL).** En 2003 publican la segunda edición llamada *“El marco para la Alfabetización Informacional en Australia y Nueva Zelanda: principios, normas y práctica”*.

Norma 1: Reconoce la necesidad de información y determina la naturaleza y nivel de la información que necesita.

Norma 2: Encuentra la información que necesita de manera eficaz y eficiente.

Norma 3: Evalúa críticamente la información y el proceso de búsqueda de la información

Norma 4: Gestiona la información reunida o generada.

Norma 5: Utiliza la información con sensatez y se muestra sensible a las cuestiones culturales, éticas, económicas, legales y sociales que rodean al uso de la información.

### 4.5.3.3 Modelos

Según el Diccionario de la Real Academia Española se entiende por modelo: *“el arquetipo o punto de referencia para imitarlo o reproducirlo”* y *“en las obras de ingenio y en las acciones morales, ejemplar que por su perfección se debe seguir e imitar”* (RAE, 2019)

Existen diversos modelos en esta temática que se han empleado en diversos contextos y lugares geográficos que muestran ejemplos de cómo se ha abordado la Alfabetización en Información a distintos grupos sociales. Algunos de los modelos más destacados son:

**Modelo Big 6 (1990): Información para la solución de problemas:** Es un modelo que se desarrolla en los Estados Unidos por Mike Eisenberg y Bob Berkowitz. Es un sistema que se apoya en el pensamiento crítico. Los autores consideran siete pasos o siete habilidades para solucionar problemas relacionados con la información que son:

- 1) Definir las tareas
- 2) Estrategias para buscar la información
- 3) Localización y acceso
- 4) Uso de la Información
- 5) Síntesis
- 6) Evaluación

**Modelo Kuhlthau (1991): Information Search Process (ISP) Búsqueda de información:** Se basa en una perspectiva constructivista del aprendizaje y fue concebido a partir de la observación de los estudiantes cuando acudían a la biblioteca en busca de información para sus trabajos académicos. Este modelo surge en los Estados Unidos elaborado por Carol Kuhlthau y consta de seis etapas que son:

- 1) Iniciación: Es el momento en que una persona percibe una carencia de conocimiento necesario para realizar determinado trabajo. En este momento la tarea consiste simplemente en reconocer una necesidad de información.
- 2) Selección: Es la segunda etapa del proceso y la tarea principal es identificación y selección de la cuestión a investigar.

- 3) Exploración: Es a menudo la etapa más difícil para los usuarios y la peor entendida por los intermediarios. En esta etapa la poca habilidad para expresar exactamente qué información es necesaria marca la incompreensión entre el usuario y el sistema.
- 4) Formulación: La tarea consiste en centrarse en la información encontrada en la anterior etapa de exploración.
- 5) Colección: Es el momento en que la interacción entre el usuario y el sistema funciona de la mejor manera. La tarea es la recopilación de la información precisa.
- 6) Presentación: es la última etapa cuando la tarea fundamental es la finalización de la búsqueda y del trabajo.

**Modelo OSLA (1999): Estudios de información:** Creado por la Asociación de la Biblioteca de la Escuela de Ontario (Ontario School Library Association) en Canada. El mismo se distribuye en cuatro etapas que son:

- 1) Prepararse para investigar
- 2) Acceder a los recursos
- 3) Procesar la información
- 4) Transferir el aprendizaje.

**Modelo SCONUL (1999): Los siete pilares de SCONUL para las habilidades informativas:** Este modelo se creó en Reino Unido y propone siete pilares en habilidades informativas, estos son:

- 1) Reconocer la necesidad de conseguir información
- 2) Distinguir entre distintas formas de cubrir la necesidad
- 3) Establecer estrategias para localizar la información
- 4) Localizar la información y acceder a ella
- 5) Comparar y evaluar la información
- 6) Organizar, aplicar y comunicar la información
- 7) Sintetizar la información y crear nueva información.

**Modelo Gavilán (2006): Desarrollo para el manejo de información CMI:**

Surge en Colombia realizado por la fundación Gabriel Piedrahita Uribe (FGPU), basado en los modelos “Big 6” y “OSLA”.

Es considerado como una habilidad fundamental del siglo XXI en la educación básica y media. Este modelo consta de cuatro pasos que son:

- 1) Definir el problema de información y que se necesita indagar para resolverlo
- 2) Buscar y evaluar fuentes de información,
- 3) Analizar la Información y
- 4) Sintetizar la información y utilizarla. .

**Modelo Pindó (2015): Un modelo de Alfabetización en Información para el Plan**

**Ceibal:** Es realizado en Uruguay, por el grupo de investigación del Programa de Desarrollo Académico de la Información y la Comunicación (PRODIC). Es un modelo flexible y escalable que permite promover la Alfabetización en Información y fortalecer las competencias lectoras apuntando a la formación de escolares en el contexto del Plan Ceibal. Ceretta y Gascue (2015, p.49-52) plantean que este modelo tiene cuatro etapas y que ellas son las siguientes:

- 1) Reconocer una necesidad de información: El individuo debe desarrollar la capacidad de saber cuándo está frente a un problema que requiere realizar una búsqueda de información para su resolución, tanto sea por un interés personal o planteando por un tercero.
- 2) Planificar la estrategia de búsqueda de información: Se deben definir los posibles caminos a seguir para recuperar la información de respuesta a su necesidad y cuál es la tipología de recursos de información que se van a utilizar
- 3) Evaluar y seleccionar la información: Implica manejar criterios de objetividad, veracidad, autoridad y actualidad a ser aplicados a los recursos de información encontrados y realizar la selección de los más adecuados a la necesidad de información que se plantea.
- 4) Elaborar y comunicar la respuesta: Se analiza la información recuperada y se seleccionan aquellos aspectos que son útiles para responder a la demanda planteada. A su vez implica incorporar la información adquirida en la generación de nuevo conocimiento. Por otra parte es individuo visualice de que manera puede comunicar esa información generada a los demás de una forma ética y responsable.

#### 4.5.4 COMPETENCIAS EN INFORMACIÓN

A los efectos de la presente investigación se pretende establecer el origen y dar una conceptualización a lo que se denomina competencia en información.

Noam Chomsky en su libro *Aspectos de la teoría de la sintaxis*, se refiere la competencia lingüística. Este hecho por muchos autores lo marcan como la génesis del término competencia y se comienza a utilizar en diferentes disciplinas, como ser competencia ideológica, competencia comunicativa, competencia discursiva, competencias laborales entre otras (Díaz Barriga, A., 2006, p. 13). Por esta razón se considera que el término competencia posee un, por un lado asociado a la lingüística y a otros saberes y por otra parte relacionado con el ambiente del trabajo, siendo este último sentido el más criticado por los autores que presentan objeciones al uso del mismo, argumentando que se refiere a un uso utilitario y relacionado a la economía y a la competitividad.

En otro orden de cosas Area Moreira y Guarro plantean que el término competencia se utiliza en estrecha vinculación con la persona que tiene la cualidad de ser competente en algo más que con el término en si mismo. (Area Moreira, M. & Guarro, A., 2012, p. 52)

Por otra parte Diaz Barriga analiza el uso de las competencias en el ambiente educativo en el cual se plantea una competencia general que debe ser integradora y a su vez existen competencias más restringidas que llevan a una compartimentación de los diferentes objetivos curriculares. El autor concluye que en el ámbito educativo la aplicación del enfoque por competencias para el diseño del currículo continua siendo incierto aunque paradójicamente es cada vez más utilizado (Díaz Barriga, A., 2006, p. 32).

Mencionando nuevamente a Diaz Barriga, este establece intentando dar una definición sobre el término que las competencias suponen la “*combinación de tres elementos: a) una información, b) el desarrollo de una habilidad y, c) puestos en acción en una situación inédita*” (Díaz Barriga, A., 2006, p.20). A su vez el autor menciona lo que él denomina competencias genéricas tanto para la vida social como para la vida académica. En cuanto a las competencia para la vida social Díaz Barriga establece que estas pueden ser “*competencia para la ciudadanía, para la tolerancia, para la comunicación, así como competencias personales, tales como honradez, entusiasmo, autoestima, confianza, responsabilidad,*

*iniciativa y perseverancia*” (Díaz Barriga, A., 2006, p.22). En relación a las competencias académicas plantea que ellas:

*“consisten en aquellas competencias centrales que se deben formar en la educación básica como un instrumento que permita el acceso general a la cultura. Dos competencias encabezan este planteamiento, las que guardan relación con la lectura y escritura, y las que se refieren al manejo de las nociones matemáticas, así como al dominio de conceptos básicos de ciencia y tecnología y una competencia en lenguas extranjeras. “(Díaz Barriga, A., 2006, p.22)*

En un intento por asociar la noción de competencia al concepto de competencias en información, Ford indica que *“la gente competente en información es aquella que ha aprendido a aprender, porque sabe cómo se organiza el conocimiento, cómo encontrar la información, y cómo utilizar la información de forma que los otros puedan aprender de ellos”*. (Ford, 1995 citado en Bawden, D., 2002, p. 378)

Por otra parte Marzal afirma que ser competente en información es:

*“El resultado de un progreso formativo y educativo a partir de la información, compuesta por 3 peldaños: las destrezas, en la base, como “aptitud” para un manejo manipulativo eficaz de las herramientas de información; las habilidades, como “capacidad” para diseñar estrategias eficaces y eficientes en el proceso de convertir la información recolectada en conocimiento representado; competencias, como “actitud” para movilizar los conocimientos organizados y representados en la resolución de problemas concretos con la mayor eficacia posible y optimización de resultados, un conocimiento aplicado que implica ‘saber’”*(Marzal, M., 2012, p.185).

Asimismo Cabrera establece a las competencias en información como *“aquellas que permiten hacer un uso responsable y adecuado de los recursos informativos disponibles, así como las destrezas para buscar, seleccionar, gestionar y evaluar información”* (Cabrera Castiglione, M., 2015, p.39).

Teniendo en cuenta las conceptualizaciones planteadas anteriormente podemos afirmar que es necesario que un profesional de la comunicación sea capaz de buscar, seleccionar, evaluar la información y, en su caso, principalmente hacer uso de ella de una forma eficaz y ética.

## 4.6 El periodista como usuario de la información

### 4.6.1 Breve reseña histórica del periodismo

Guevara Torres (2016) analiza la historia del periodismo escrito entendiendo que el principal antecedente del mismo se remonta a la tradición oral donde las *“noticias o informaciones comunitarias se transmitían de boca en boca”* (Guevara Torres, M., 2016, p.11). Posteriormente en las antiguas civilizaciones existían personas que se dedicaban a escribir diaria o periódicamente los acontecimientos públicos, religiosos y económicos en los medios de escritura que poseía cada una de ellas.

Más adelante en el tiempo, específicamente en el Siglo XVII, es cuando *“se considera que tiene lugar el comienzo de la historia del periodismo en su sentido estricto”* (Guevara Torres, M., 2016, p.14) ya que debido al crecimiento de la imprenta comenzaron a surgir las primeras gacetas informativas tales como Relation (Estrasburgo, 1609), Aviso Relation oder Zeitung (Alemania, 1609). Guevara establece que la publicación más importante de esa época fue la Gazette, fundada en París en 1631 por Renaudot quien fue considerado el primer periodista de la historia. Por otro lado fue también en Francia donde surgieron los primeros periódicos literarios y científicos tales como Le Journal des Savants (1665) y el Mercure Galant (1672).

Dando un salto en el tiempo es en Siglo XIX, debido a la industrialización es que *“hay un cambio cuantitativo en la comunicación impresa, de tal manera que es a partir de este proceso que se construye la prensa de masas”* (Sánchez Aranda, J., 2008 citado por Guevara Torres, M, 2016, p.22). Es en este período que surgen las primeras agencias de noticias en Europa y en Estados Unidos, Havas (París, 1832); Reuter (París, 1849); Wolf (Berlín, 1849) y Associated Press, que es la primera agencia norteamericana.

El crecimiento del telégrafo hace que la prensa escrita tenga un auge mayor ya que facilita el intercambio de noticias y las agencias mencionadas se reparten los territorios en los cuales trabajar para la producción de la información. A partir de 1870 se da lo que es conocida como la segunda revolución industrial, debido a la gran industrialización existente lo que origina una moderna sociedad de masa *“que involucra a millones de consumidores, votantes y lectores”* (Guevara Torres, M., 2016, p.24).

Al período entre fines del siglo XIX y principios del siglo XX se le denomina *época de oro de la prensa* ya que hay una explosión de la prensa popular de tirada masiva, de la prensa informativa y también de la prensa económica, lo que hace que los periódicos pasen a estar en primera línea en el orden social y a su vez comiencen a ser entendidos como negocios que proporcionan réditos económicos a sus dueños y a las personas que trabajan allí. Esto a su vez ha hecho que la publicidad se popularizara debido principalmente a las mejoras en las condiciones políticas, sociales y económicas.

Como se mencionaba anteriormente los periódicos se convirtieron en empresas, *“la información se convierte en lucro”* (Guevara Torres, M., 2016, p.25) y esto ha tenido como consecuencia que los diarios introdujeron cada vez más tecnologías para aumentar la tirada y por lo tanto que la producción fuera más rápida, más barata y con un mayor tamaño. Esto redundó en mayor información pero también en mayor espacio para la publicidad.

En este período también surge, principalmente en Estados Unidos, la denominada prensa de élites en contraposición a la prensa sensacionalista y cuyos principales exponentes son The New York Times, The Wall Street Journal entre otros. Con la llegada de la radio en los comienzos del siglo XX, este tipo de periodismo se trasladó a la misma que se convierte en la década de 1920 en el medio informativo por excelencia ya que es rápido, inmediato y puede llegar a muchas personas al mismo tiempo y por esta razón se convierte en un medio de difusión masiva.

Según Guevara Torres la prensa escrita durante la primera guerra mundial y en los años posteriores comienza a perder credibilidad por la excesiva información que produce sobre el conflicto bélico y por los compromisos económicos y financieros que habían generado. Los periódicos tienen que competir con otros medios de comunicación más atractivos y con mayores posibilidades informativas. En este escenario surge la propaganda,

*“término que se identifica cuando se conocen las estrategias informativas desarrolladas por los gobiernos de los países contendientes en la Primera Guerra Mundial y buscaban la unificación de la opinión pública nacional que coincidiera con los intereses nacionales”* (Guevara Torres, M., 2016, p.27)

A su vez surgen las denominadas campañas de persuasión, las cuáles son muy utilizadas en el siglo XX y que según la autora mencionada anteriormente *“modifican o reafirman las conductas sociales”* (Guevara Torres, M., 2016, p. 28). Los medios de comunicación de masas serán los canales para ejercer influencia sobre las audiencias.

A lo largo del siglo XX y comienzos del siglo XXI, con el nacimiento y crecimiento de los diferentes medios de difusión (prensa escrita, radio, televisión, internet), el periodismo ha ido evolucionando según lo que cada uno de ellos exige, por lo tanto se puede llegar a decir que para cada uno de estos medios hay una forma diversa de ejercer el periodismo u oficio comunicativo. Teniendo en cuenta esto Perea Henze expresa:

*“la actividad periodística es un comportamiento en constante evolución. Nace como oficio que busca establecer límites a la autoridad, en defensa de los desprotegidos, pero poco a poco se transforma e incluso llega a institucionalizarse a través de los medios impresos de comunicación en un primer momento, para después, a finales del siglo XX, incursionar en espacios virtuales transformando todo el proceso de generación y difusión de información”* (Perea Henze, I., 2016, p.33)

A su vez Ramonet siguiendo esta misma línea de pensamiento establece que *“la práctica periodística debe ser reconstruida y reinventada, ya que la forma en que se hace el periodismo ha cambiado y por tanto los periodistas deben aprender estas nuevas formas periodísticas”* (Ramonet, I., 2014, p.47)

Retomando el tópico económico, el mismo autor establece que la comunicación utilizando los diferentes medios se convierte cada vez más en objeto de mercancía, sometidos a los grandes imperios económicos y a los grandes canales de circulación de dinero. El autor expresa:

*“la concentración financiera para participar en ese mercado de telecomunicaciones, con exigencias técnicas notables, no hace más que restringir las oportunidades de participar en el proceso y acaba limitando el pluralismo de los servicios de comunicación”* (Ramonet, I., 2013, p.51).

Como se planteaba anteriormente el surgimiento de las tecnologías de la información y comunicación, han hecho que el periodismo se tenga que redefinir, adaptando esta nueva realidad a su labor cotidiana. El periodismo digital, ha evolucionado en los últimos años y la gran mayoría de la prensa tradicional posee una edición en la red plasmada en un sitio web. Este tipo de periodismo ofrece algunas características específicas como son: *“hipertextos, multimedia, interactividad y actualización permanente”* (Arana Nava, M., 2016, p.80). Los hipertextos es la forma que poseen los recursos digitales de enlace de unos con otros, a través de los cuales se puede profundizar en determinado tema o noticia. Los elementos multimedia ofrecen la posibilidad de incluir audios, videos, gráficos que permiten aclarar y dar un valor agregado al texto de la noticia. La interactividad permite a los usuarios de la prensa de interactuar, validar, disentir y mejorar una noticia brindando una

retroalimentación al medio periodístico, lo que eliminará la unidireccionalidad. Por último la actualización permanente da la oportunidad de tener la información momento a momento sin tener que esperar al día siguiente como sucede con los medios de prensa tradicionales.

Cada vez más los ciudadanos quieren ser partícipes de las noticias y no solo consumidores de información sino también generadores de la misma. Las tecnologías han ayudado a que esto se realice y a su vez ofrecen nuevas alternativas para sus seguidores. Estas nuevas alternativas podemos agruparlas en las siguientes categorías:

1. *Oportunidad de denuncia ciudadana*
2. *Permitir que sus lectores expresen sus ideas*
3. *Vigilancia ciudadana, política y de negocios*
4. *Promoción del cambio social*
5. *Servicio ciudadano*
6. *Promotor del cambio periodístico* (Arana Nava, M., 2017, p.81)

A su vez estos cambios en los que el lector puede acceder a la información y a las diferentes noticias desde cualquier parte y en cualquier momento han hecho que el periodismo tenga que adaptarse a las nuevas formas de comunicar y aquellos lugares donde los individuos están en contacto como pueden llegar a ser las redes sociales. Los periodistas deben aprender a trabajar en los esquemas que las redes sociales imponen, ya que ellas son un medio de transmisión de noticias en las cuales el lector cobra una importancia fundamental, ya que cada vez más son generadores ellos mismos de información que puede ser consultada por otros usuarios. Según Arana Nava

*“los lectores en la actualidad, con internet y las redes sociales, han ganado jerarquía en relación al modelo tradicional de ‘emisor, mensaje, receptor’; ahora la figura del receptor es la de un individuo que participa, opina y hasta se puede convertir en emisor”* (Arana Nava, M., 2017, p.83)

Tal como se expresaba en párrafos anteriores, existen diversos tipos de periodismo, uno de los cuáles, el periodismo cultural, es el que atañe principalmente a esta investigación. Por tal motivo es que se considera que necesario hacer un énfasis especial en sus características particulares.

#### **4.6.2 Periodismo cultural**

Antes de establecer lo que se entiende por periodismo cultural se hace necesario aproximarse a la definición de cultura. Muchos autores y desde las más variadas disciplinas han trabajado el tema lo que dificulta la conceptualización de la misma.

La Unesco en la Conferencia Mundial de las Políticas Culturales realizada en México en 1982 expresa que

*“la cultura puede considerarse actualmente como el conjunto de los rasgos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o un grupo social. Ella engloba, además de las artes y las letras, los modos de vida, los derechos fundamentales al ser humano, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias y que la cultura da al hombre la capacidad de reflexionar sobre sí mismo. Es ella la que hace de nosotros seres específicamente humanos, racionales, críticos y éticamente comprometidos. A través de ella discernimos los valores y efectuamos opciones. A través de ella el hombre se expresa, toma conciencia de sí mismo, se reconoce como un proyecto inacabado, pone en cuestión sus propias realizaciones, busca incansablemente nuevas significaciones, y crea obras que lo trascienden”* (Unesco, 1982).

Raymond Williams (1982), reconocido autor inglés, conceptualiza a la cultura como práctica cultural y producción cultural y la considera como *“el sistema significativa a través del cual necesariamente (aunque entre otros medios) un orden social se comunica, se reproduce, se experimenta y se investiga”* (Williams, R., 1981, p.13). A su vez Williams establece algunas consideraciones que tiene relación directa con el periodismo cultural

*“el sentido más especializado, si bien más corriente, de cultura como ‘actividades intelectuales y artísticas’, aunque estas, a causa del énfasis sobre un sistema significativa general, se definen ahora con mucha más amplitud, para incluir no sólo las artes y formas tradicionales de producción intelectual, sino también todas las ‘prácticas significantes’, desde el lenguaje, pasando por las artes y la filosofía, hasta el periodismo, la moda y la publicidad, que ahora constituyen este campo complejo y necesariamente extendido”* (Williams, R., 1982, p.13)

Por otra parte Williams plantea que esta práctica cultural, como una práctica mediadora que implica una ideología con creencias y una visión del mundo con características de una clase o de un determinado grupo social.

En la línea de construcción del sentido a nivel social a través de las prácticas culturales como puede ser el periodismo, Edward Said, concibe un concepto de cultura que usualmente se puede llegar a utilizar cuando se habla de prensa cultural. Él expresa que

*“se refiere a todas aquellas prácticas como las artes de la descripción, la comunicación y la representación, que poseen relativa autonomía dentro de las esferas de lo económico, lo social y lo político, que muchas veces existen en forma estética, y cuyo principal objetivo es el placer. Incluyo en ella, desde luego, tanto la carga de saber especializado del que disponemos en disciplinas tan eruditas como la etnografía, la historiografía, la filología, la sociología y la historia literaria”* (Said, E., 1996, p.12-13)

De lo expresado anteriormente podemos inferir que la cultura tiene una doble condición, la creación y la reproducción. En esta última, uno de los productos culturales que se puede visualizar es el periodismo cultural.

Según Jorge Rivera en su libro *El periodismo cultural*, plantea en primer lugar que el periodismo en si como fenómeno social, es un fenómeno cultural pero específicamente se lo concibe como

*“una zona muy compleja y heterogénea de medios, géneros y productos que abordan con propósitos creativos, críticos, reproductivos o divulgatorios los terrenos de las ‘bellas artes’, las ‘bellas letras’, las corrientes del pensamiento, las ciencias sociales y humanas, la llamada cultura popular y muchos otros aspectos que tienen que ver con la producción, circulación y consumo de bienes simbólicos, sin importar su origen o destinación estamental”* (Rivera, J., 2000, p.19)

Por lo expresado en la definición, el autor establece que el campo del periodismo cultural es amplio y no se puede uniformizar y que puede abarcar desde una revista literaria de circulación restringida hasta una publicación académica de gran impacto y altamente especializada. Un aspecto importante según Rivera, es el grado de mediación que este tipo de periodismo realiza con el lector, considerando a este en su mayor espectro,

*“un sector de este periodismo ejerce real influencia en la configuración de las ideas y el gusto público de una época, mientras que otro se limita a reproducir sus modos sin aportar elementos genuinamente originales o contradictorios. Algunos medios colaboran seriamente con los procesos de elaboración de nuevas doctrinas, pero éste es un rasgo comparativamente raro”* (Rivera, J., 2000, p.20-21)

Reafirmando lo expresado por Rivera, Carmen Herrero Aguado (1998) plantea a su modo de ver, cuál debe ser el rol del periodista cultural, si el de simple reproductor de hechos culturales o aquel que quiere influir sobre los gustos y niveles culturales de los individuos.

Ella dice:

*“Tampoco está muy claro si el profesional de la sección de cultura debe limitarse a informar o enjuiciar los acontecimientos culturales o si, además debe proponerse elevar el nivel cultural de sus lectores y cumplir esa función formativa que, junto a las de información y entretenimiento, desde siempre se le han asignado al periodismo”* (Herrero Aguado, C., 1998, p.140)

Teniendo en cuenta este concepto, podemos afirmar que el profesional de la comunicación no solo tiene que informar, sino formar al lector en opiniones o gustos diversos antes los diferentes hechos o noticias. Para esto debe tener un grado de objetividad pero al mismo tiempo estar el mismo formado e informado. Autores como Rivera (2010) y Diezhandino

(1994) plantean que es importante que el periodista cultural tenga un grado de especialización, ya que el género tiene formatos distintos y sin llegar a ser eruditos tiene que saber, como y donde buscar la información que necesita para poder transmitir la noticia y que desea y que pueda llegar al usuario de la misma de una forma correcta y veraz.

Para esto es importante que exista una ética personal y profesional en el comunicador en el área cultural, que sea la guía de toda la actividad informativa y comunicativa. Para Iglesias (1958) la ética en el periodista cultural se define de la siguiente forma,

*“existe una ética personal que se refleja en cada cosa que hacemos. Por tanto, no tengo dudas de que existe una ética del periodismo en general y también del periodismo cultura que no es otra que la adaptación de la ética personal a esas dos actividades. Más allá de la difusión de contenidos culturales, tarea fundamental en los tiempos que corren, la visión crítica sobre la obra ajena debe mantener parámetros éticos que apunten no a la objetividad, pero sí a la ecuanimidad en las opiniones”* (Iglesias, L.F., 1958 citado por Amengual, C., 2016, p.84)

#### **4.6.3 El periodista, usuario de la información**

Nicholas y Martin (1997) afirman que la gran mayoría de las veces los periodistas recurren a fuentes orales de información y/o a documentos no publicados que les ocasionan problemas al momento de verificar los mismos o tener en cuenta su autenticidad o exactitud. En cambio con la información que se encuentran en documentos ya sean impresos o digitales el periodista puede *“informarse mejor, tener una opinión más fundamentada, relacionar lógicamente los hechos ocurridos en la realidad, contextualizar la noticia y presentar una información más completa y precisa”* (Carvidón, E. & Morandi, V., 2011, p.7).

Desmond (1933), ya en la primera mitad del siglo XX, siguiendo esta línea de pensamiento, afirmaba

*“muchas noticias, sobre todo las de ámbito internacional, no tienen prácticamente ningún significado para el lector medio a menos que se muestre su relación con otros acontecimientos previos. La información es la historia haciéndose, y cada acontecimiento tiene sus antecedentes”* (Desmond, R., 1933 citado por Galdón López, G, 1986, p.21)

Por todo lo anteriormente expuesto, es importante que el periodista realice un trabajo de verificación de fuentes. Carrillo (2013) afirma eso y además agrega que *“debe existir una confrontación entre la noticia y lo que el periodista considera verdadero en función de lo*

*que este conoce del país, del problema de los involucrados, etc.”* (Carrillo, N., 2013 citada por Perea Henze, I., 2017, p.34)

Por otra parte Codina (2015) plantea que tanto los periodistas como cualquier profesional de la comunicación están obligados a verificar sus fuentes, entendiendo por fuentes a personas, como sitios web, o cualquier tipo de recursos digitales. El afirma que el periodista como cualquier usuario de la información debe evaluar la información que utiliza para elaborar la noticia o el hecho periodístico haciendo énfasis en dos aspectos: el contenido y la credibilidad.

Codina (2018) plantea a su vez que el periodista como usuario de la información transita tres fases o momentos: búsqueda de información, verificación de la misma y curación de contenidos. La búsqueda de información es definida por Codina como *“un conjunto de actividades de complejidad variable, llevado a cabo por un sujeto, y cuyo objetivo es optimizar un estado de conocimiento que es percibido como incompleto o inadecuado en algún aspecto”* (Codina, L., 2018). Por lo tanto el autor agrega que las actividades que involucran la búsqueda de información están directamente relacionadas con la satisfacción de las necesidades informativas de un usuario determinado.

En cuanto a la verificación de la información, sobre todo teniendo en cuenta que nos encontramos en la era de las noticias falsas o fake news, Codina la conceptualiza como

*“una técnica editorial utilizada en el periodismo para comprobar la exactitud de datos e informaciones, así como solucionar imprecisiones y que requiere del uso de, o bien (a) fuentes personales o trabajo de campo, o bien (b) el uso de fuentes documentales, en cuyo caso requiere actividades características de la búsqueda de información.”*  
(Codina, L., 2018)

Según Bill Adair, citado por Codina la verificación involucra un proceso denominado *fact-checking* que implica la importancia de comprobar los datos que se obtienen antes de ofrecerlos o publicarlos para que sean consumidos por el destinatario final. Uno de los objetivos de este mecanismo es detectar errores y corregir imprecisiones.

Codina (2018) refiriéndose a la curación de contenidos en el contexto de la actividad periodística y de los medios de comunicación la define

*“la actividad llevada a cabo por un periodista o comunicador vinculada con la búsqueda, monitorización, gestión, selección, análisis y verificación y edición de informaciones publicadas en la web, con el objetivo de producir o enriquecer productos*

*periodísticos, lo que implica la difusión de tales productos a través de plataformas digitales tales como blogs temáticos, cuentas en redes sociales o sitios web de medios de comunicación” (Codina, L., 2018)*

Esta tarea del profesional de la comunicación como curador de contenidos es fundamental en la actualidad para el desarrollo de su labor cotidiana, ya que uno de las tareas principales del periodista es generar nuevos contenidos, nuevos conocimientos teniendo como base las informaciones publicadas anteriormente, principalmente en la web.

Estas son a grandes rasgos las primordiales características, entre muchas otras, que posee el periodista del área cultural, como usuario de la información y de esta manera podemos llegar a apreciar cual puede ser su relación con el profesional de la información y en particular con un servicio de referencia llevado adelante por este.

## 5. METODOLOGÍA

La estrategia metodológica utilizada para la realización de la presente tesis es principalmente de corte cualitativo y de carácter exploratorio, debido a que no se han encontrado investigaciones que aborden el tema desde el punto de vista específico que se plantea. Según Hernández, Fernández y Baptista los estudios exploratorios

*“se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan solo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas.”* (Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, M., 2010, p.79)

La investigación se realizó en función de un proceso que abordó las siguientes etapas:

1) revisión y análisis de la literatura para establecer el estado del arte de nuestro objeto de estudio. Se realizó una revisión de la literatura en forma sistemática en la cual se abordaron todos los temas que se entendió que eran necesarios para la construcción del marco teórico que diera sustento a esta investigación. A través de esta revisión se visualizó el estado de situación conceptual sobre los siguientes aspectos: sociedad de la información; servicio de referencia presencial y/o digital; recursos y fuentes de información; alfabetización en información y el periodista como usuario de la información.

2) análisis de diferentes servicios de referencia digitales con la finalidad de conocer las características, objetivos y políticas de los mismos. Este análisis tuvo como principal finalidad, recabar insumos para la elaboración de las pautas de un modelo de servicio de referencia digital tal como está previsto en los objetivos de la investigación. En esta línea, se realizó un relevamiento de diferentes servicios de referencia digitales tanto a nivel nacional, regional e internacional con el fin de extraer información para la conformación de unas pautas para la creación de un modelo de servicio de referencia digital dirigido a los periodistas objeto de esta investigación. Del estudio realizado se seleccionaron 10 servicios por considerarlos representativos y significativos ya que reunían varias de las características que plantea la literatura sobre el tema. En una primera instancia se describe cada uno de estos servicios para posteriormente analizarlos, en función de categorías que fueron establecidas a partir de criterios que surgen de la propia bibliografía, de los insumos

recogidos de la investigación y de la experiencia profesional del autor. Dichas categorías serán explicadas en el capítulo correspondiente.

En el caso de los servicios a nivel nacional se realizaron consultas a los responsables de los mismos para aclarar las dudas que surgieron a partir del análisis.

3) entrevistas a informantes calificados, concretamente a periodistas nacionales del área cultural de la prensa escrita, los cuáles brindaron información sobre su relacionamiento con los recursos y fuentes de información para su trabajo cotidiano. Se realizaron entrevistas a 8 periodistas que trabajan en el área cultural de la prensa escrita, 6 de Montevideo y 2 del interior del país. En Montevideo se seleccionaron los medios que se evaluaron como más representativos ya sea por ser de mayor consulta por parte de la población y referentes en el área cultural de la prensa escrita. Prácticamente se puede considerar que el universo a nivel de Montevideo fue cubierto en su totalidad. Los casos estudiados correspondientes al interior del país se obtuvieron a través de contactos personales que poseía el autor de la presente tesis. Este universo es más limitado, por lo que se entendió importante tener al menos dos visiones de este contexto. Las entrevistas se llevaron a cabo a través de una pauta semiestructurada. La misma se pensó con la idea de recoger elementos clave para la investigación, pero también dio lugar a establecer un diálogo abierto con los entrevistados. Se construyeron categorías que se elaboraron a partir de los insumos que arrojaron las entrevistas.

4) análisis y discusión de los insumos obtenidos del análisis de los servicios y las entrevistas a informantes calificados, con la finalidad de hacer dialogar con la bibliografía los hallazgos de la investigación y poder volcar los mismos en orientaciones para un servicio de referencia digital dirigido a los periodistas del área cultural de la prensa escrita, así como cuáles podrían ser algunas pautas de evaluación, aquellas más significativas, de los recursos de información que dicho público objetivo utiliza para su labor.

5) A partir de los resultados arrojados del análisis y discusión antes mencionado y de los resultados obtenidos del mismo se elaboraron pautas para la creación de un modelo de servicio de referencia digital dirigido al público objetivo de esta investigación así como un listado de algunos criterios básicos al momento de evaluar la información encontrada. El modelo tiene como finalidad orientar en la creación de este tipo de servicios y sobre todo

dar herramientas a los periodistas del área cultural para un mejor manejo de los recursos de información.

6) Por último se extraen conclusiones que permiten tener una visión global de la investigación realizada, así como recomendaciones y proyecciones de futuro que habilitan la realización de otros estudios en esta línea.

La búsqueda bibliográfica para el desarrollo de esta investigación se realizó a través de diferentes bases de datos y catálogos en línea: Redalyc, Dialnet, Scielo y las diversas bases de datos que integran el Portal Timbó. Por otra parte se consultó el catálogo de las Bibliotecas de la Universidad de la República (BIUR) principalmente para recuperar aquel material que no se encuentra disponible en la web. A su vez se realizó una búsqueda libre en internet utilizando el google académico como buscador principal.

En otro orden de cosas se utilizó el programa informático de análisis cualitativo de la información Atlas.ti, para el análisis de las entrevistas, y a través del procesamiento de la información contenida en ellas se definieron las categorías de análisis utilizadas.

Por último e destaca que la tesis fue abordada como un proceso de investigación, por lo que algunas de las etapas antes mencionadas se realizaron en forma paralela, beneficiando la retroalimentación de la teoría con la práctica y permitiendo tomar decisiones sobre la marcha para favorecer el producto final.

## **6. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

En este capítulo se presentan los resultados de la investigación y se realiza la discusión teniendo en cuenta el abordaje teórico propuesto y la información obtenida para el presente estudio. En primera instancia se describen los principales aspectos de los servicios de referencia digitales para posteriormente analizarlos de acuerdo a las categorías establecidas. A continuación se realizará el análisis de las entrevistas efectuadas a informantes calificados, periodistas del área cultural de la prensa escrita de acuerdo a la pauta establecida (ver apéndice). Dicho estudio se presenta tomando en cuenta las diferentes categorías extraídas del análisis de las mismas.

### **6.1 Descripción, análisis y discusión de los servicios de referencia digitales**

Como fue planteado, en primer lugar se hará una descripción de cada uno de los servicios de referencia digitales que se consideraron relevantes para esta investigación y en una segunda instancia se hará el estudio de los mismos teniendo en cuenta las categorías de análisis elaboradas, de las cuáles se realizará una reseña para una mejor comprensión de las mismas.

#### **6.1.1 Descripción de los Servicios de Referencia Digitales**

Como se planteaba en la metodología, se seleccionaron, para su análisis, 10 de los servicios de referencia relevados en primera instancia. La muestra incluye 3 servicios a nivel nacional, 3 a nivel regional y 4 a nivel internacional, intentando presentar un escenario que abarque las diferentes áreas del conocimiento. Se destaca que no existe servicios de referencia digital dirigidos exclusivamente a periodistas de la prensa cultura.

##### **6.1.1.1 Servicios de referencia digitales a nivel nacional**

A continuación se describen los servicios de referencia digitales a nivel nacional. La referencia digital en nuestro país se brinda casi en exclusividad en las bibliotecas universitarias, por tal motivo los ejemplos seleccionados corresponden a esta tipología de unidades de información.

## **Biblioteca de la Facultad de Agronomía de la UdelaR<sup>17</sup>**

La Biblioteca de la Facultad de Agronomía (UdelaR) posee un servicio de referencia que ha evolucionado a través de los años.<sup>18</sup> Cuenta con un servicio asincrónico a través de un formulario web, que recoge los principales datos de la consulta (tema, limitaciones al mismo, palabras claves entre otros) y por otro lado recaba importante información sobre el usuario que ayuda a definir y refinar la búsqueda de información. El servicio posee políticas claras de uso, las cuáles se pueden encontrar en la página web de la biblioteca. Las mismas establecen cuáles son los usuarios que pueden hacer uso del servicio, el plazo de entrega de la respuesta a la demanda de información solicitada y cuál es el tipo de preguntas que responde).

El servicio es atendido por los profesionales a cargo de la función de referencia, así como en algún momento que estos se encuentran con mucho trabajo, son auxiliados por el personal al frente del servicio de préstamo. Los usuarios que pueden hacer uso del mismo son la comunidad académica de la Facultad (estudiantes, docentes y egresados) así como los funcionarios de la misma. Es importante aclarar que la Facultad tiene sedes en el interior del país y los usuarios pertenecientes a ellas pueden hacer uso de este servicio con todos sus derechos.

Las preguntas que se responden son todas aquellas referidas al área temática que engloba la Facultad (ciencias agrarias) y el plazo de entrega de la respuesta es de 48 horas hábiles después de realizada la demanda de información. En un gran número de oportunidades, el profesional debe realizar una entrevista telefónica para aclarar sus dudas respecto a la necesidad de información para poder resolverla de la forma más pertinente y adecuada para el usuario. Los recursos de información con que el profesional cuenta para realizar las búsquedas son: bases de datos propias, bases proporcionadas por el Portal Timbó y búsqueda libre en Internet principalmente utilizando el buscador Google Académico.

Asimismo la unidad de información cuenta con un servicio a través de whatsapp, en el cual se le puede brindar al usuario datos básicos sobre la biblioteca, así como disponibilidad, renovación y reserva de material; y una mínima orientación bibliográfica y en la búsqueda

---

<sup>17</sup> <https://biblioteca.fagro.edu.uy>

<sup>18</sup> Posee un servicio de referencia digital sincrónico (programa de chat) que al momento de redacción de la presente tesis se encuentra fuera de servicio ya que se le están realizando cambios para su mejora.

del material en las diversas bases de datos y a partir de dicha orientación se le recomienda al usuario el uso del servicio de referencia digital.

En el sitio web de la biblioteca se encuentran diferentes guías y tutoriales en formato texto y/o video sobre uso de la biblioteca, uso de las bases de datos del Portal Timbó, así como una guía para la redacción de tesis y uso de las diferentes normas bibliográficas.

### **Biblioteca de Facultad de Ciencias de la UdelaR<sup>19</sup>**

El servicio de la Facultad de Ciencias de la Universidad de la República (Uruguay) brinda un servicio de referencia asincrónico a través de un formulario web en el cuál se recogen los datos de la búsqueda de información así como del usuario. Se le brinda una importancia fundamental para realizar la búsqueda, a las palabras claves que pueda proporcionar el usuario, ya que al tratarse de temáticas muy especializadas, se debe intentar extraer la máxima información del usuario para poder tener los mejores resultados para el mismo. Para poder ingresar al formulario se debe formar parte de la comunidad académica de la Facultad (estudiantes, docentes, egresados y/o funcionarios). Igualmente se le brinda este servicio a cualquier usuario perteneciente a la Universidad de la República pero previamente debe darse de alta en la base de datos de usuarios de Facultad de Ciencias. Se intenta responder a las demandas de información que llegan a través del formulario web en el mismo día, ya que por las propias dinámicas de trabajo del servicio pero principalmente por la dinámica de los usuarios que hacen uso del mismo, los profesionales a cargo han entendido que es lo más conveniente para poder brindar un servicio eficaz y efectivo. Por otra parte si quedan dudas sobre la información brindada en el formulario por parte del usuario se contacta al mismo a través del correo electrónico para poder evacuar todos los interrogantes que surjan.

Por otra parte existe en la unidad de información un servicio de comunicación con el usuario por whatsapp a través del cual se responden preguntas puntuales sobre cómo y dónde encontrar la información bibliográfica que se necesita y como localizar libros, revistas, videos, recursos online entre otros. El horario de este servicio es limitado ya que se

---

<sup>19</sup> <http://www.bib.fcien.edu.uy/>

proporciona cuando la biblioteca está abierta y siempre que haya un profesional a cargo que lo pueda brindar.

Las fuentes de información utilizadas por los referencistas encargados del servicio son principalmente: el Portal Timbó, el catálogo de las bibliotecas de la Universidad de la República, los recursos encontrados en Internet especialmente a través del Google Académico. Se le envía al usuario un listado bibliográfico y si existe algún artículo el cual no puede encontrar por si, mismo puede solicitarlo a la biblioteca completando el formulario que se encuentra en el sitio web de la biblioteca y se le envía a la brevedad.

La biblioteca dentro de sus manuales y normativa tiene un “Manual de Servicios al Público” en el cual establece claramente las condiciones para cada uno de los servicios que brinda, incluido el de referencia.

La biblioteca en general y el servicio de referencia en particular, tiene una fuerte presencia en las redes sociales Facebook y Twitter y a su vez cuenta con un espacio en el Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA) en donde se pueden encontrar diversas guías y tutoriales que facilitan al usuario el uso de la biblioteca y de los recursos de información con los que puede contar.

En otro orden de cosas el personal encargado del servicio de referencia brinda cursos sobre búsqueda y recuperación de la información utilizando el Portal Timbo y asimismo un cursillo sobre cómo utilizar el gestor bibliográfico Mendeley.

### **Biblioteca de la Universidad de Montevideo<sup>20</sup>**

La biblioteca de la Universidad de Montevideo brinda un servicio de referencia digital asincrónico a través del correo electrónico y de un formulario web para solicitud de bibliografías. Dicho formulario recoge datos del usuario y de la demanda de información. Para poder acceder al mismo hay que estar registrado en la biblioteca solicitando usuario y contraseña, por lo tanto la comunidad de usuarios a la que atiende son los estudiantes,

---

<sup>20</sup> <http://www.um.edu.uy/vidauniversitaria/biblioteca/>

docentes, egresados y funcionarios de la Universidad. El plazo de respuesta a las solicitudes de los usuarios es de 48 horas.

Las fuentes con las que cuenta para poder brindarle al usuario son el catálogo de la biblioteca así como una biblioteca digital con una variada colección de e-books (también se accede a la misma con usuario y contraseña). Se puede acceder al Portal Timbó así como a diferentes portales y bases de datos especializadas tanto a nivel nacional como internacional. Como ejemplo de esto podemos citar a Dialnet, El Derecho Digital y Publicaciones Periódicas del Uruguay entre otras.

La biblioteca en general así como el servicio de referencia en particular están atendidos por profesionales de la información con la finalidad de otorgar un servicio de calidad a los usuarios con los cuales trabaja.

Posee un sitio de preguntas frecuentes, el cual auxilia al usuario a responder las preguntas más comunes sobre todo aquellas relativas al funcionamiento de la unidad de información así como del uso de los recursos de información que ella posee.

Se pudo constatar que los profesionales a cargo del servicio forman a los usuarios en el uso de la información así como guían desde el punto de vista de sus saberes en las diferentes estrategias de investigación vinculadas al manejo de la información.

La biblioteca de la Universidad de Montevideo posee presencia en varias redes sociales tales como Facebook, Twitter, Youtube, Flickr y LinkedIn.

#### **6.1.1.2 Servicios de referencia a nivel regional**

A continuación se describen los tres servicios de referencia digital seleccionados a nivel regional. Dos de ellos corresponden a países limítrofes, Brasil y Argentina mientras que el tercer caso estudiado es el de la biblioteca de la Universidad Autónoma de México.

Los ejemplos seleccionados son representativos de esta modalidad de referencia.

## Biblioteca Virtual de Salud<sup>21</sup>

La Biblioteca Virtual de Salud pertenece a la Biblioteca Regional de Medicina (BIREME), la cual forma parte de la Organización Panamericana de la Salud.

La misma cuenta con un servicio de referencia asincrónico el cual se realiza a través del correo electrónico o de un formulario web genérico, que tiene diferentes objetivos, uno de los cuales es la búsqueda de información.

Las fuentes que utiliza la biblioteca virtual para evacuar las necesidades de información de los usuarios son: bases de datos especializadas, Portal de Revistas en Ciencias de la Salud, Repositorio de estrategias de búsquedas y el localizador de información en salud. El repositorio de estrategias de búsqueda consta de una

*“colección de estrategias de búsqueda en la BVS originalmente preparadas por BIREME para apoyar a la composición de las áreas temáticas en las Instancias BVS, notas de comunicación de fechas conmemorativas o campañas de promoción de la salud, estudios con análisis de la literatura científica, entre otras aplicaciones” (BVS, 2019)*



**Figura 1: Repositorio de estrategias de búsqueda en la BVS**

**Fuente:** [https://bvshalud.org/queries/?l=es\\_ES](https://bvshalud.org/queries/?l=es_ES)

<sup>21</sup> <https://bvshalud.org/es/>

Por otra parte el localizador de información en salud posee enlaces a fuentes de información previamente evaluadas por parte de los profesionales a cargo del servicio así como de los profesionales del área de conocimiento a la cual pertenecen dichos recursos.

Con respecto a la formación de los usuarios en el uso de la información el portal web posee un sitio de preguntas frecuentes así como un curso en línea de acceso y uso de información referentes a ciencias de la salud, un video-tutorial de cómo se realiza la búsqueda en la Biblioteca Virtual de Salud y así como diversas guías y/o tutoriales de búsqueda.

La Biblioteca Virtual de Salud tiene una amplia presencia en diversas redes sociales tales como Twitter, Facebook, Instagram, Youtube y Tumblr a la cual acceden un importante número de usuarios mensualmente.

### **Biblioteca Nacional de Argentina<sup>22</sup>**

La Biblioteca Nacional de Argentina, tal como está expresado en su sitio web, posee *“profesionales altamente capacitados para las tareas de referencia bibliográfica, especializados en diferentes materiales y áreas temáticas que permiten a los interesados realizar consultas específicas del acervo bibliográfico”*.

Se brinda un servicio de referencia digital de modo asincrónico a través del correo electrónico y/o un formulario web. El mismo lo puedes dirigir a la sección referencia o a una sección específica de la biblioteca. Como se puede apreciar en la próxima figura, el formulario recopila datos tanto del usuario como de la consulta que se quiere realizar. Cabe aclarar que el usuario al hacer la consulta no sabe en cuanto tiempo podrá obtener la respuesta a la misma.

---

<sup>22</sup> <https://www.bn.gov.ar/>

**Figura 2: Formulario de solicitud de información**

**Fuente:** <https://www.bn.gov.ar/contacto>

El usuario destinatario del servicio, al tratarse de una Biblioteca Nacional, es todo el ciudadano que posee una demanda de información determinada no solo a nivel académico o de investigación sino para su vida cotidiana. Entre las tareas que realiza el servicio para beneficio del usuario podemos encontrar las siguientes: asesoramiento bibliográfico, formación de usuarios, asesoramiento bibliotecológico, orientación y derivación a otras unidades de información y elaboración de listados y guías bibliográficas.

En particular el servicio de formación de usuarios, que se puede realizar tanto en forma presencial como remota, comprende

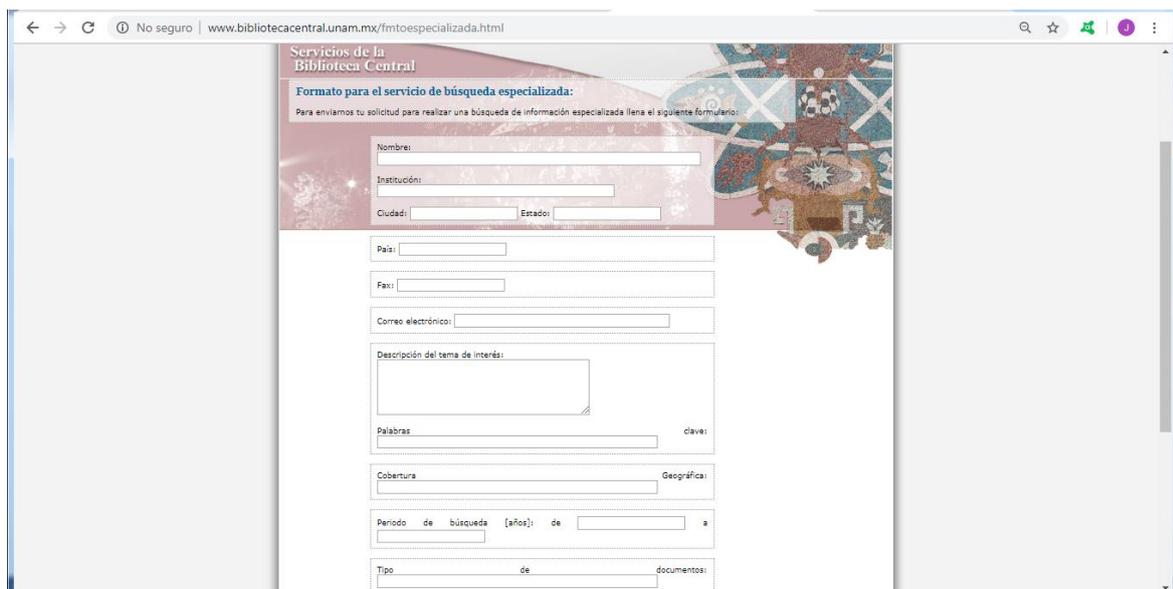
*“un conjunto de actividades especialmente programadas para que los usuarios y potenciales usuarios conozcan la Biblioteca, sus fuentes y servicios, adquieran determinadas competencias y estrategias autónomas en el proceso informativo-documental, logren el manejo inteligente de las tecnologías y las habilidades necesarias para la optimización del acceso, selección y uso ético de sus valiosas colecciones documentales, archivísticas, electrónicas y digitales”* (Biblioteca Nacional de Argentina, sitio oficial, 2019)

Por lo expuesto anteriormente se infiere que existe un servicio de formación de usuarios y/o alfabetización en información con objetivos claros y precisos para beneficio de la capacitación de los usuarios para la obtención de competencias en información.

En otro orden de cosas la biblioteca posee una presencia significativa en diversas redes sociales tales como Facebook, Twitter, Instagram y Youtube, con información constante y actualizada y con un gran número de seguidores.

### **Biblioteca Central de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)<sup>23</sup>**

El servicio de referencia digital de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional Autónoma de México cuenta con un formulario para el servicio de búsqueda especializada. Dicho formulario, tal como lo podemos apreciar en la próxima figura, recoge datos del usuario, así como datos de la búsqueda de información solicitada, tales como descripción del tema, palabras claves que representan al mismo, cobertura tanto temática como geográfica, así como el período temporal en el cual quiere que se realice la búsqueda.

The image shows a web browser window displaying a specialized search request form. The browser's address bar shows the URL 'www.bibliotecacentral.unam.mx/fmtoespecializada.html'. The page header includes the text 'Servicios de la Biblioteca Central'. Below this, there is a section titled 'Formato para el servicio de búsqueda especializada:' followed by the instruction 'Para enviarnos tu solicitud para realizar una búsqueda de información especializada llena el siguiente formulario:'. The form itself consists of several input fields: 'Nombre:', 'Institución:', 'Ciudad:', 'Estado:', 'País:', 'Fax:', 'Correo electrónico:', 'Descripción del tema de interés:' (a larger text area), 'Palabras clave:' (a text input field), 'Cobertura:' and 'Geográfica:' (two separate text input fields), 'Periodo de búsqueda [años]: de [ ] a [ ]' (two text input fields), and 'Tipo de documentos:' (a text input field). The background of the form area features a decorative graphic with a circular emblem and floral patterns.

**Figura 3: Formulario de solicitud de información. Biblioteca UNAM**

**Fuente:** <http://www.bibliotecacentral.unam.mx/fmtoespecializada.html>

El plazo de respuesta a la consulta del usuario es, en líneas generales, dentro de las 24 horas de efectuada la misma. Si por alguna razón ella no se puede realizar dentro del tiempo establecido se le avisa al usuario vía correo electrónico que la misma va a tener demora, y en lo posible se le explicita cuáles fueron los motivos que llevaron a esa demora. La unidad

<sup>23</sup> <http://www.bibliotecacentral.unam.mx/>

de información tiene un amplio horario de atención que incluye fines de semana y feriados. Cabe aclarar a su vez que los servicios que la misma brinda están a cargo de profesionales de la información.

El usuario del servicio es principalmente aquel que pertenece a la comunidad universitaria de la UNAM, pero igualmente puede hacer uso del mismo cualquier persona que lo desee y que tenga una necesidad de información de corte académico.

Los recursos utilizados para brindar la información son las bases de datos a las que está suscripta la universidad y los diferentes catálogos que ofrece el Sistema de Biblioteca de la UNAM. A su vez se realizan búsquedas a través de Internet utilizando el buscador Google Académico.

Aunque no existe un documento que establezca cuales son las políticas del servicio, podemos encontrar en el sitio web un reglamento de uso de la biblioteca que pone en luz como deben brindarse los diferentes servicios que ofrece la misma.

Aunque es en formato presencial, desde el servicio de referencia se brinda un taller de “*Desarrollo de Habilidades Informativas*”, con un programa ya establecido y que intenta formar al usuario en el uso de la información.

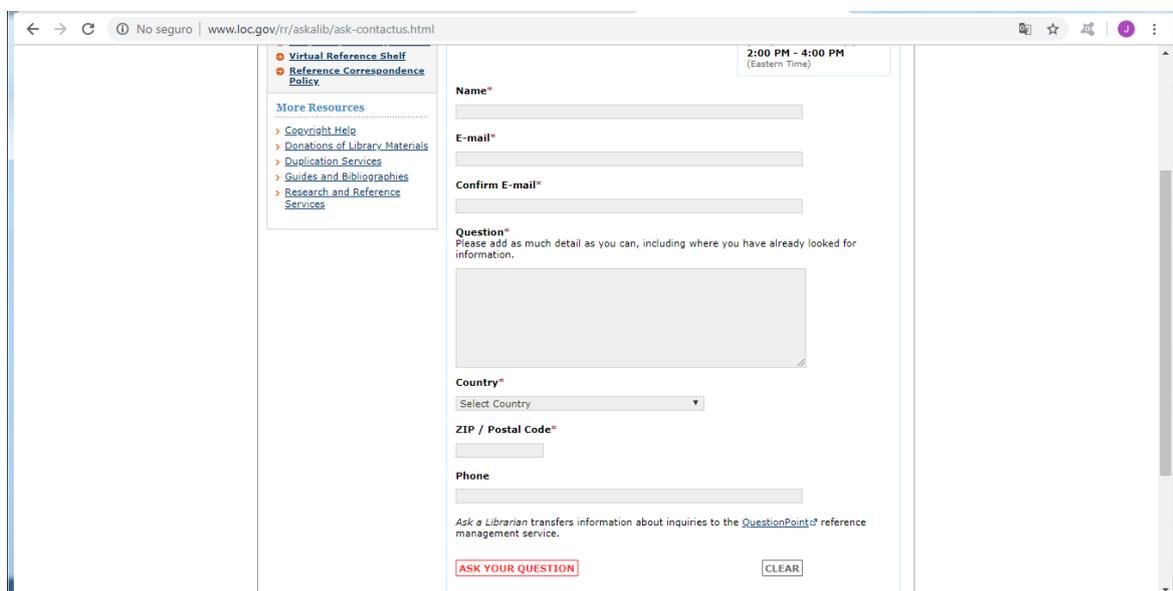
En relación a la presencia de la biblioteca en las redes sociales, podemos encontrar en el sitio web, que solo tiene presencia en la red social Facebook.

### **6.1.1.3 Servicios de referencia digitales a nivel internacional**

En el presente apartado se describen los servicios de referencia digitales a nivel internacional. Ellos son ofrecidos por la Biblioteca del Congreso de Estados Unidos, la Biblioteca Pública de Nueva York, un consorcio de bibliotecas españolas, el mismo el cuál se denomina “*Pregunte, las bibliotecas responden*” y por último encontramos al servicio perteneciente al Servicio de Bibliotecas de la Universidad de Toronto.

## Biblioteca del Congreso de Estados Unidos<sup>24</sup>

La Biblioteca del Congreso de Estados Unidos brinda a sus usuarios el servicio de referencia digital tanto en forma asincrónica como sincrónica. Bajo la modalidad asincrónica el usuario puede enviar un correo electrónico o completar un formulario web el cual recaba datos tanto del usuario como de la demanda de información tal como podemos apreciar en la próxima figura. Los usuarios son en primer lugar los miembros del parlamento de los Estados Unidos pero igualmente pueden acceder al mismo todos los ciudadanos, y no solo de los Estados Unidos que tengan una necesidad informativa determinada.

The image shows a web browser window displaying the 'Ask a Librarian' contact form. The browser's address bar shows the URL 'www.loc.gov/rr/askalib/ask-contactus.html'. The page has a light blue header with a clock indicating the time '2:00 PM - 4:00 PM (Eastern Time)'. On the left side, there is a navigation menu with links for 'Virtual Reference Shelf', 'Reference Correspondence Policy', and 'More Resources'. The main form area contains several input fields: 'Name\*', 'E-mail\*', 'Confirm E-mail\*', and a large text area for the 'Question\*'. Below the question field is a 'Country\*' dropdown menu, a 'ZIP / Postal Code\*' field, and a 'Phone' field. At the bottom of the form, there are two buttons: 'ASK YOUR QUESTION' and 'CLEAR'. A small note at the bottom of the form states: 'Ask a Librarian transfers information about inquiries to the QuestionPoint® reference management service.'

**Figura 4: Formulario de solicitud de información. Biblioteca del Congreso de Estados Unidos**

**Fuente:** <http://www.loc.gov/rr/askalib/ask-contactus.html>

Tal como lo expresa el formulario el tiempo de respuesta a la demanda es de 5 días hábiles a partir de la fecha en que la solicitud llegue a la unidad de información.

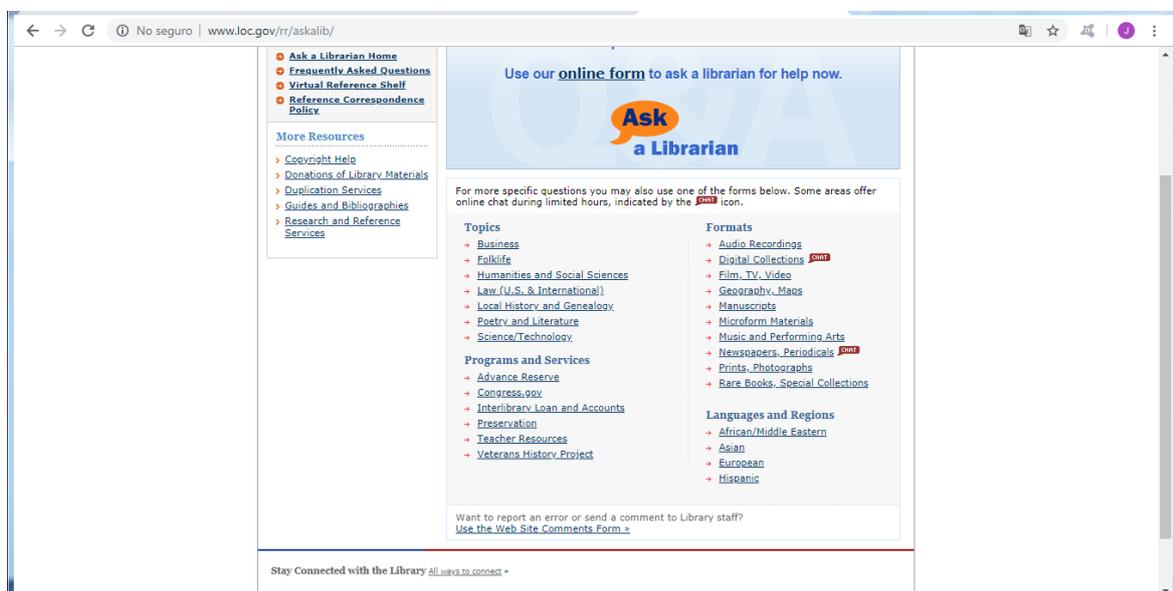
Por otra parte, existe un servicio de chat el cual funciona durante dos horas por día, el que es atendido por un profesional de la información y que responde preguntas de índole general exceptuando tal como lo establece en sus políticas temas tales como investigación en

<sup>24</sup> <http://www.loc.gov/rr/askalib/>

historias familiares, deberes escolares, concursos y bibliografías extensas entre otros. En esta misma línea se puede afirmar que el servicio posee políticas claras, en las cuales podemos visualizar los objetivos del servicio, los usuarios a los cuales va dirigido y cuál es la información que brinda a dichos usuarios.

Para responder a las múltiples demandas de información de los usuarios los profesionales a cargo del servicio de referencia, consultan en primera instancia el catálogo de la propia biblioteca para posteriormente a los recursos de la información de las instituciones con las cuáles se ha establecido un entorno colaborativo para poder brindar un mejor servicio al usuario.

Cuando las preguntas planteadas por el usuario son muy específicas y se necesita un desarrollo en profundidad de la temática se redireccionan las mismas a diferentes profesionales dentro de la misma institución, que están a cargo de servicios de información más específicos, tal como podemos apreciar en la próxima figura. Algunos de ellos poseen un chat para comunicarse directamente con el profesional de la información, pero todos ellos poseen un formulario de solicitud de preguntas.



**Figura 5:** Página de inicio de Chat Biblioteca del Congreso de Estados Unidos

**Fuente:** <http://www.loc.gov/rr/askalib/>

A su vez el servicio cuenta con un sitio de preguntas frecuentes que puede auxiliar al usuario a comenzar su búsqueda de información y/o responder brevemente a su necesidad informativa.

A través de la página web podemos acceder a tutoriales sobre cómo utilizar la biblioteca, los servicios que ella brinda y como acceder a los diferentes recursos de información que ella posee. A su vez se puede encontrar un mostrador virtual de obras de referencia previamente evaluadas por los bibliotecólogos y/o especialistas en el área de conocimiento al cual ellas pertenecen.

La biblioteca tiene una fuerte presencia en diferentes redes sociales a través de las cuales se puede apreciar que se da una fuerte interacción entre la institución y los usuarios. Ellas son Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, Flickr, Pinterest y I Tunes. Como se puede apreciar en la siguiente figura el sitio Facebook de la Biblioteca del Congreso cuenta con más de 400.000 seguidores.



**Figura 6: Sitio oficial de Facebook. Biblioteca del Congreso de Estados Unidos**

**Fuente:** <https://www.facebook.com/libraryofcongress/>

## **Biblioteca pública de Nueva York<sup>25</sup>**

El servicio de referencia digital de la Biblioteca Pública de Nueva York, atiende a todo tipo de usuario sin importar el lugar en que se encuentre. Brinda el mismo bajo dos modalidades. Por un lado en forma asincrónica, a través del correo electrónico y de un formulario web el cuál, como podemos apreciar en la gran mayoría de los casos analizados, recaba información tanto del usuario como de la demanda de información. No se especifica cuál es el tiempo de respuesta una vez que la institución recibe la pregunta. Por otra parte cuenta con un servicio que se brinda a través de un chat, el cual funciona en un horario específico durante 9 horas diarias. Ambas modalidades del servicio están atendidas por profesionales y responden todo tipo de preguntas. Si las mismas son muy específicas se deriva al usuario al servicio que pueda responder la misma con una mayor profundidad.

Los profesionales a cargo utilizan las bases de datos que posee la propia biblioteca para responder a las diversas demandas informativas. Por otra parte la Biblioteca Pública de Nueva York forma parte de un consorcio con otras bibliotecas por lo tanto puede acceder a las diferentes bases de datos a la que las misma están suscriptas.

En el sitio web de la biblioteca podemos videos tutoriales del uso de la biblioteca y de cuál es el mecanismo de búsqueda en las diversas bases de datos. Desde el servicio de referencia se recomienda al usuario a consultar los mismos para una mayor autonomía del lector.

A su vez desde el servicio de referencia y apuntando a la formación de usuarios críticos de la información desde la primera infancia, la biblioteca ha elaborado recursos educativos abiertos sobre el uso de internet y de diferentes recursos de información para los niños en edad escolar.

Las redes sociales son un gran medio de comunicación con los usuarios alrededor del mundo y podemos visualizar su presencia en Facebook, Twitter, Instagram, Youtube y Tumblr.

---

<sup>25</sup> <https://www.nypl.org/>

## **Pregunte, las bibliotecas responden<sup>26</sup>**

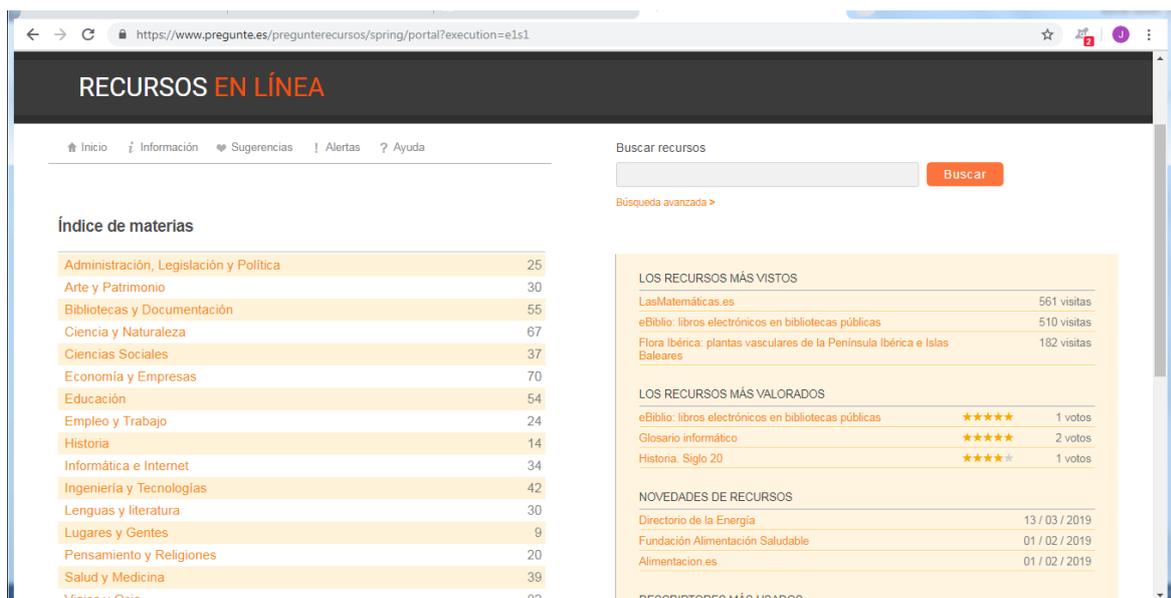
El servicio de referencia virtual “*Pregunte, las bibliotecas responden*” es un consorcio conformado por 40 bibliotecas españolas, gestionado por el Ministerio de Cultura y Deportes del Gobierno español. Se puede acceder al mismo en varios idiomas tales como español, catalán, euskera, gallego, valenciano e inglés.

El servicio se brinda a través del correo electrónico y se puede realizar la pregunta, las 24 horas del día, los 365 días del año. El tiempo de respuesta es de 48 horas hábiles. Por otra parte existe un servicio de chat que funciona durante 9 horas diarias y al tratarse de un consorcio de bibliotecas, se puede visualizar cuales son las unidades de información que se encuentran disponibles para evacuar la consulta. El servicio puede ser utilizado por cualquier ciudadano aunque se le da prioridad a aquellos que residen en España.

Las fuentes utilizadas para responder a la demanda de información son las bases de datos propias pertenecientes a las bibliotecas que forman el consorcio así como utilizan el google académico para buscar información que se encuentra disponible en Internet. Por otra parte se ofrece un directorio de recursos de información disponibles en forma gratuita en Internet previamente evaluados por los profesionales de la información a cargo de las diversas unidades de información. Se pueden encontrar páginas web, portales, bases de datos, catálogos, repositorios institucionales, obras de referencia entre otros. Según se puede apreciar en el propio sitio web los recursos se dividen en los siguientes apartados: autoría, breve descripción del contenido, palabras clave, idiomas y fecha de actualización y/o publicación del recurso. La figura que encontramos a continuación presenta como se encuentran organizados los recursos de información en línea que se mencionaban anteriormente.

---

<sup>26</sup> <https://www.pregunte.es/consulta/consulta.cmd>



**Figura 7: Mostrador de referencia virtual. Pregunte, las bibliotecas responden**

**Fuente:** <https://www.pregunte.es/pregunterecursos/spring/portal?execution=e1s1>

Continuando en esta línea existe una interacción con el usuario, ya que este puede evaluar los recursos de información en línea enviando sugerencias y comentarios y a su vez puede proporcionar nuevos recursos los cuales serán evaluados por el personal profesional a cargo del servicio de referencia digital.

En la página web del servicio podemos encontrar una sección denominada “Consejos para preguntar”. En la misma explicita las políticas del servicio puntualizando que a pesar de que el mismo atiende preguntas sobre cualquier materia de carácter general, no realiza trabajos de investigación, ni compila bibliografías de forma exhaustiva y principalmente deja claro que no se asesora en temas médicos ni legales. A su vez plantea las necesidades que tiene el bibliotecólogo para responder satisfactoriamente a la demanda de información del usuario, tales como: objetivo de la consulta, las fuentes que haya consultado y cualquier otra información que considere necesaria para que el profesional encargado del servicio pueda ofrecerle la información más pertinente para responder a su necesidad informativa.

En otro orden de cosas el servicio posee un canal de youtube y se puede acceder a un videotutorial que plantea como utilizar el servicio y cuál es la información que el mismo proporciona.

## **Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Toronto<sup>27</sup>**

El sistema de bibliotecas de la Universidad de Toronto cuenta con un servicio de referencia digital que se brinda a través del correo electrónico y a través de un sistema de chat en un horario determinado. El mismo se encuentra a cargo de profesionales bibliotecólogos que llevan adelante la tarea en forma exclusiva. Las fuentes con las que cuenta el profesional para responder a las diversas demandas de información que llegan al servicio son bases de datos propias, bases de datos que se acceden a través de una suscripción a la misma e internet libre utilizando el Google Académico. Asimismo para la elaboración de bibliografías se toma en cuenta el acervo bibliográfico existente en formato impreso en las diversas bibliotecas del sistema.

A su vez posee un servicio de redireccionamiento el cual dirige al usuario a los usuarios al lugar donde puede realizar o profundizar la búsqueda en caso de que la biblioteca no posea el material que necesita o desee profundizar en la temática

Desde el servicio de referencia digital se capacita al usuario en el uso de las herramientas de la biblioteca. La relación que se establece con el profesional a cargo del servicio no sólo se construye para que este busque la información que el usuario necesita sino, en muchas oportunidades, como auxilio a la tarea o investigación que se está realizando. Se puede apreciar en este caso el rol de bibliotecólogo como formador en el uso de la información.

Podemos encontrar más información sobre la biblioteca en general y el servicio de referencia en particular en Twitter, Instagram y en el canal de youtube que posee la unidad de información.

### **6.1.2 Análisis de la información recabada de los Servicios de Referencia digitales seleccionados**

La sistematización de la información obtenida de los servicios de referencia digitales relevados, se realizó tomando en cuenta categorías de análisis basadas en la literatura sobre

---

<sup>27</sup> <http://onerech.library.utoronto.ca/ask>

la temática, así como de las principales características que surgieron del estudio de los mismos.

A continuación se mencionan las categorías de análisis seleccionadas y se describen brevemente cada una de ellas

**Políticas del Servicio:** En esta categoría se analiza si el servicio ofrecido posee políticas establecidas por escrito y cuáles son las grandes líneas que contienen las mismas.

**Modalidad del Servicio:** Se abordan cuáles son los mecanismos a través de los cuales se brinda el servicio, tanto en forma sincrónica como asincrónica.

**Tipo de pregunta:** Se establece que tipo de pregunta responde el servicio, pero sobre todo cuáles son los temas que el mismo no aborda y que generalmente están plasmadas en el documento que recoge las políticas del servicio.

**Plazo de entrega de la respuesta:** Se estudia si está establecido el plazo de entrega de la respuesta y cuál es el mismo.

**Usuarios del servicio:** En la presente categoría se analiza cuál es la tipología de usuario que atiende el servicio y si existen condiciones para acceder al mismo.

**Fuentes de información utilizadas:** Se detalla cuáles son las principales recursos de información utilizados por el personal a cargo del servicio para satisfacer las necesidades de información del usuario.

**Profesional a cargo:** Se tendrá en cuenta la existencia o no de un profesional a cargo del servicio.

**Presencia en redes sociales:** En la misma se evidencia la presencia del servicio en diferentes redes sociales y se establece cuáles son las mismas.

**Relación del Servicio con Alfabetización en Información:** Se comprueba si el servicio de referencia digital brinda elementos que ayuden a que el usuario pueda cumplir con el procesos de alfabetización en información tal como fue establecido en el marco teórico.

### 6.1.2.1 Políticas del servicio

Manso Rodríguez plantea la importancia de establecer políticas de un servicio de referencia digital de la siguiente manera:

*“la implementación de los servicios de referencia virtual en las organizaciones de información, permite que estos lleguen a una mayor cantidad de usuarios sin algunas limitaciones propias de la situación presencial, pero también plantean nuevas dificultades y desafíos, lo que hace necesario definir claramente políticas que permitan un desarrollo exitoso de esta modalidad de servicio bibliotecario, es por ello que este proceso se considera fundamental a la hora de organizar el mismo”* (Manso Rodríguez, R., 2008, p.40)

Según las recomendaciones para el Servicio de Referencia digital de la IFLA (2003), es necesario revisar las políticas ya existentes en la institución a la cual pertenece el servicio con la finalidad de adaptarlas a los entornos digitales. Al momento de implementar políticas se deben establecer cuáles son los objetivos del servicio; plantear como va a ser su funcionamiento; quiénes son los usuarios que van a tener derecho a hacer uso del mismo; con que periodicidad se van a evaluar y modificar las mismas; quién va a cumplir con las responsabilidades del servicio; cuáles son los tipos de preguntas que el servicio va a responder y cuáles no.

Por lo anteriormente expuesto podemos constatar la importancia de que todo servicio bibliotecario en general y el servicio de referencia en particular posea políticas claras de uso y funcionamiento, con la finalidad que el individuo que haga uso del mismo conozca el marco de referencia en el cual se encuentra inserto y cuáles son sus deberes y obligaciones.

En el caso de los servicios de referencia digitales estudiados y descritos en el apartado precedente podemos visualizar que de los 10 servicios analizados, la mitad de ellos explicitan las políticas de uso y funcionamiento del mismo. No en todos los casos se visualiza un documento denominado de tal manera, pero se las puede encontrar bajo distintos nombres o formatos, tal como lo podemos apreciar en la siguiente tabla. Por otro lado cabe destacar que de estos servicios, dos son a nivel nacional, uno regional y dos a nivel internacional.

Institución que brinda el servicio	Denominación del documento	Elementos que incluye
<b>Biblioteca de la Facultad de Agronomía</b>	Políticas de uso del servicio de referencia virtual	Usuarios, plazo de entrega de la respuesta, tipología de preguntas que responde
<b>Biblioteca de la Facultad de Ciencias</b>	Manual de Servicios al Público	Condiciones para cada uno de los servicios, incluido el servicio de referencia
<b>Biblioteca Central UNAM</b>	Reglamento de uso de la biblioteca	Condiciones de cómo deben brindarse los servicios de la biblioteca
<b>Biblioteca del Congreso de Estados Unidos</b>	Políticas de uso del servicio	Objetivos del servicio, usuarios a los cuales va dirigido, información que brinda
<b>Pregunte, las bibliotecas responden</b>	Consejos para preguntar	Tipos de preguntas que responde, información que necesita el profesional para atender a la demanda

**Tabla 2: Políticas del servicio de referencia digital. Elaboración propia**

De la tabla anterior podemos extraer que el aspecto recurrente que se encuentra en las políticas de estos servicios es cuál es el tipo de pregunta que se responde en el mismo así como cuál es el tipo de información que no se brinda. En el caso del servicio *Pregunte, las bibliotecas responden* se establece claramente que no se realizan trabajos de investigación, no se compilan bibliografías de forma exhaustiva y no se asesora en temas médicos ni legales.

Es muy importante tener políticas claras ya que ellas van a marcar, los objetivos, las funciones y los destinarios del mismo. Osa lo expresa claramente cuando afirma: *“The reference department leader first and foremost needs to develop and communicate a vision, mission, philosophy and goal of the department.”*<sup>28</sup> (Osa, J., 2015, p.39)

<sup>28</sup> "El responsable del departamento de referencia debe, ante todo, desarrollar y comunicar una visión, misión, filosofía y objetivo del departamento". Traducción propia

### 6.1.2.2 Modalidad del servicio

José Antonio Merlo Vega dentro de las varias clasificaciones que establece, realiza una distinción entre servicio de referencia sincrónico y asincrónico. Él lo expresa de la siguiente manera:

*“La referencia sincrónica tiene lugar en tiempo real, realizándose la conversación referencista-usuario en vivo, mediante chat, mensajería instantánea, telefonía IP, videoconferencia o cualquier otro medio que permita la comunicación simultánea en línea. Por otra parte, las tecnologías asíncronas son aquellas en las que el proceso de consulta-respuesta se realiza en diferido; es decir, el usuario plantea la consulta, que recibe el centro de información y que responde y envía la respuesta posteriormente. Lo habitual en este tipo de referencia digital es emplear el correo electrónico, formularios web, mensajes cortos de teléfono móvil, servicios de la web social (blogs, redes sociales) y otros medios de respuesta indirecta. No obstante, estas tecnologías (sincrónicas y asincrónicas) admiten un tercer tipo, de servicios mixtos, en los que la referencia se inicia en tiempo real y se finaliza con posterioridad, cuando el centro no puede dar la respuesta en el momento.” (Merlo Vega, J., 2009, p.590-591)*

Por otra parte en esta misma línea de pensamiento y justificando la referencia digital González-Fernández-Villavicencio y otros autores (2009) plantean que los servicios de referencia digitales surgieron, principalmente aquellos que se brindan en tiempo real, con la finalidad de adaptarse a la nuevas formas del usuario de relacionarse con la información.

Como podemos apreciar en los descripción de los servicios analizados, en la totalidad de ellos se brinda un servicio de referencia digital asincrónico a través del correo electrónico, a su vez en la gran mayoría (8) existe un formulario web en el cuál se recaba información tanto del usuario como de la demanda informativa. Por otro lado podemos visualizar que la mitad de los servicios relevados poseen un servicio de referencia via chat y que solo dos de ellos ofrecen el servicio a través de whatsapp. Estos son la biblioteca de la Facultad de Agronomía y la Biblioteca de la Facultad de Ciencias.

En la tabla que se muestra a continuación se puede apreciar la sistematización de los servicios que brinda cada una de las unidades de información. Solo una de ellas (Biblioteca Facultad de Agronomía) ofrece el servicio de referencia digital en las cuatro modalidades estudiadas (correo electrónico, formulario web, chat y whatsapp) y cuatro unidades de información presentan solamente servicios asincrónicos. Los servicios de referencia que brindan información a través de whatsapp son a nivel nacional (Facultad de Agronomía y Facultad de Ciencias)

Unidad de información	Servicios asincrónicos		Servicios sincrónicos	
	Correo electrónico	Formulario web	Chat	Whatsapp
Fac. Agronomía	x	x	x	X
Fac. Ciencias	x	x		X
Univ. Montevideo	x	x		
BVS	x	x		
BNA	x	x		
UNAM	x	x		
Lib. Of Congress	x	x	x	
Bca. Pública NY	x	x	x	
Pregunte, las bcas. responden	x	x	x	
Univ. Toronto	x	x	x	

**Tabla 3: Modalidades de servicios de referencia digital. Elaboración propia**

### 6.1.2.3 Tipo de pregunta

Rodríguez Briz (2006) plantea que *“dentro del vasto universo de las preguntas de referencia se ubican consultas de todo tipo: desde las más básicas a las más específicas y complejas... y todas deben ser tratadas con idéntico interés”* (Rodríguez Briz, F., 2006, p.74). A su vez Merlo Vega afirma que *“las consultas son la razón de ser del servicio de referencia. Las preguntas que los usuarios plantean al servicio de referencia son muy variadas en cuanto a su temática, motivación, nivel de profundidad, sencillez en la respuesta, etc.”* (Merlo Vega, J., 2009, p.43). Las recomendaciones para el Servicio de Referencia digital elaboradas por la IFLA (2003) recomienda que el usuario, al ingresar a hacer uso del servicio, conozca que tipo de preguntas se responderán, pero sobre que pueda saber cuál es la información que no le será brindada.

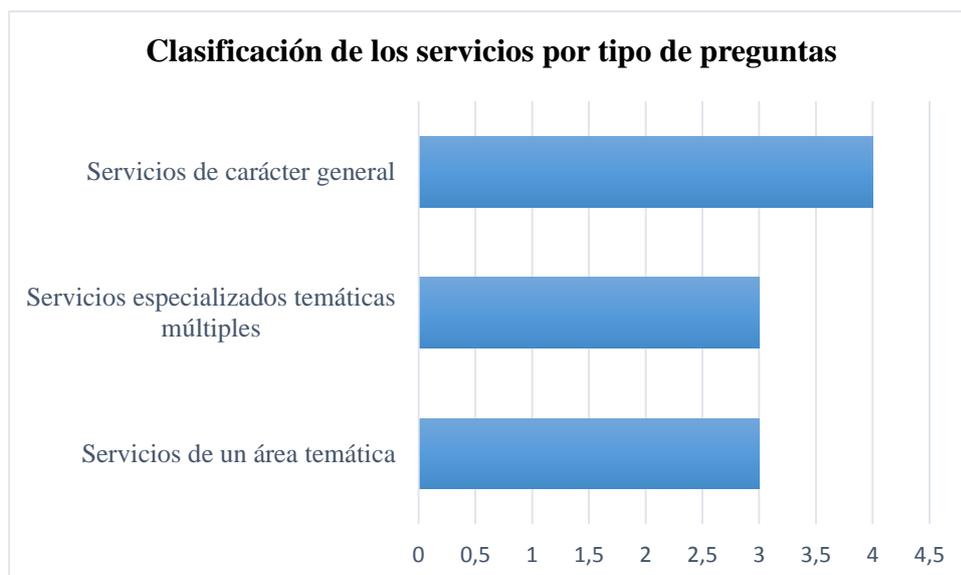
De acuerdo a la información recabada de los servicios analizados, las preguntas que responden dichos servicios se corresponden a los objetivos de los mismos. Aquellas unidades de información especializadas ofrecen información sobre el área temática que les compete. Es el caso de la Biblioteca de la Facultad de Agronomía, el de Facultad de Ciencias y la Biblioteca Virtual de Salud. Por otra parte encontramos otros servicios de referencia a nivel

universitario, que al no pertenecer a un campo de conocimiento determinado brindan información académica pero sobre una gran variedad de temáticas. En este grupo podemos encontrar a la Universidad de Toronto, a la Universidad de Montevideo y al Sistema de Bibliotecas de la UNAM. El resto de los servicios analizados brindan información de carácter general ya que se trata de servicios para el gran público, aunque algunos de ellos establecen restricciones a las demandas que responde no solo en lo temática (información sobre salud, información legal) sino en cuanto a la profundidad con que se trata la misma, como un ejemplo de esto podemos visualizar a la Biblioteca del Congreso de Estados Unidos que no compilan bibliografías exhaustivas sobre ningún tema.

De acuerdo a la bibliografía y como se puede apreciar en el análisis es importante tener en cuenta que la variedad de demandas de información que pueden llegar a un servicio de referencia virtual pueden ser múltiples y variadas, pero el profesional a cargo del mismo debe saber si dichas demandas son acordes a los objetivos planteados en las políticas o deben redireccionar la pregunta a otro servicio o institución. La Universidad de Toronto si no puede ofrecerle la respuesta al usuario o no puede profundizar la misma lo deriva a otra institución o servicio.

Teniendo en cuenta esto es que se considera importante que la información que contenga el formulario web o que se brinde a través del correo electrónico sea lo más clara posible, en el caso de que así no lo sea, compete al profesional intentar clarificar la demanda a través de una entrevista de referencia tal como se realiza en forma presencial o por el sistema de chat.

En la siguiente tabla se realiza una síntesis de los servicios analizados organizados por áreas temáticas.



**Tabla 4: Clasificación de los servicios por tipo de preguntas. Elaboración propia**

#### 6.1.2.4 Plazo de entrega de la respuesta

Arriola Navarrete plantean que muchas veces las respuestas a los usuarios que llegan a través del servicio de referencia digital exigen una mayor dedicación por parte de los profesionales bibliotecólogos y por lo tanto el plazo de entrega de la respuesta puede variar tomando en cuenta la cantidad de personal destinada a la tarea. El expresa lo siguiente:

*“Las preguntas enviadas por correo electrónico o por Chat exigen mayor atención del bibliotecario, y la operación de referencia virtual puede ser más compleja y demandar más tiempo que el servicio tradicional brindado. Esto deberá ser tomado en cuenta a la hora que se piense en la puesta en marcha del servicio de referencia virtual, ya que quizá sea necesario contar con una plantilla más amplia de bibliotecarios en el área de referencia.”* (Arriola Navarrete, O., 2007, p.142)

Es por este motivo que los plazos de entrega de la respuesta varían dependiendo del servicio. En el caso de los servicios sincrónicos la respuesta es en el momento, exceptuando que el usuario solicite que se amplíe la información y posteriormente se le envía por correo electrónico. Tal es el caso de la Biblioteca del Congreso de Estados Unidos y de la Biblioteca Pública de Nueva York.

En cuanto a los servicios asincrónicos el promedio del plazo de entrega de la información es de 48 horas hábiles, teniendo como ejemplos extremos a la Facultad de Ciencias que brinda la respuesta en el día que fue enviada la pregunta y la Biblioteca del Congreso de Estados

Unidos cuyo plazo de demora es de 5 días hábiles. En el caso de la Facultad de Ciencias cuenta con personal dedicado a la tarea en los dos turnos de atención al público, lo que facilita el trabajo de referencia y por lo tanto pueden enviar la respuesta al usuario a las pocas horas de ser realizada la pregunta. Sin embargo, tal como fue expresado por la jefa de la Sección Referencia de la biblioteca, es posible que la pregunta deba ser clarificada con el usuario y esto puede llevar a que este plazo no se cumpla.

#### **6.1.2.5 Usuarios del servicio**

Es de suma importancia conocer al usuario que va a hacer uso del espacio de referencia digital para que el servicio que se le brinde a este sea de calidad. Por esto es importante determinar cuál es la comunidad de usuarios a los que se va a atender. Manso Rodríguez y Pinto plantean que *“se requiere un estudio detallado de todos los usuarios, tanto reales como potenciales y del ambiente personal, social y organizacional en que se desarrolla el proceso y se presta el servicio”* (Manso Rodríguez, R. & Pinto, M., 2014, p.182). Por otro lado las *Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital* de la IFLA aconseja establecer a quién va dirigido el servicio, quién puede utilizarlo pero también considera fundamental aclarar quién no puede utilizar el mismo, por ejemplo personas que no pertenecen a una comunidad determinada.

Este último caso se visualiza en los servicios de referencia digitales analizados pertenecientes a las bibliotecas universitarias en los cuales los usuarios que pueden hacer uso del mismo es la comunidad académica de la Universidad a la que pertenecen. En algunos de estos servicios, como es el caso de la Facultad de Ciencias, para poder acceder al sitio web del mismo es necesario colocar el usuario y la contraseña. En la Universidad de Montevideo, aquel individuo que no es un usuario registrado, solamente puede acceder parcialmente a la página web.

En Facultad de Agronomía el servicio no solo se brinda a la comunidad académica (egresados, estudiantes y docentes) sino también a los funcionarios de la misma. Por otro lado dicha facultad cuenta con varias sedes en el interior del país, y el servicio de referencia digital se encuentra centralizado en Montevideo. Por tal motivo los universitarios

pertenecientes a la Facultad de Agronomía pero que se encuentran en el interior del país tienen el derecho de poder hacer uso del mismo como aquellos que se encuentran en Montevideo. En la UNAM el público objetivo prioritario del servicio es la comunidad académica de la Universidad pero a su vez está abierto a cualquier usuario que tenga una necesidad de información académica o de investigación. Continuando con las bibliotecas especializadas el servicio ofrecido por la Biblioteca Virtual de Salud es dirigido a todo aquel que tiene una demanda de información en el área biomédica en todas sus especialidades.

En otro orden de cosas los servicios analizados dirigidos al gran público, tal como lo dice su conceptualización, tiene como masa de usuarios al ciudadano que tiene una necesidad de información no solo a nivel académico o de estudio sino para la vida cotidiana. En este grupo encontramos a la Biblioteca Pública de Nueva York, la Biblioteca Nacional de Argentina, el servicio de referencia Pregunte, las bibliotecas responden y la Biblioteca del Congreso de Estados Unidos. En este último caso aunque atiende a todo aquel ciudadano que lo desee, tiene como objetivo prioritario la atención a los miembros del parlamento de los Estados Unidos. En la siguiente tabla podemos visualizar de forma sistematizada los diferentes servicios por tipos de usuarios.

TIPO DE USUARIOS	SERVICIOS
Especializado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facultad de Agronomía</li> <li>• Facultad de Ciencias</li> <li>• Universidad de Montevideo</li> <li>• Universidad de Toronto</li> <li>• Biblioteca Virtual de Salud</li> </ul>
Público en general	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biblioteca Nacional de Argentina</li> <li>• Biblioteca Pública de Nueva York</li> <li>• Pregunte, las bibliotecas responden</li> </ul>
Mixto (usuario especializado prioritariamente + público en general)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Universidad Autónoma de México</li> <li>• Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos</li> </ul>

**Tabla 5: Servicios por tipos de usuarios. Elaboración propia**

Como se puede desprender de la literatura y del análisis de los servicios, estos últimos conocen en profundidad a la comunidad de usuarios a las que van a servir para poder ofrecer un servicio de calidad tanto a los usuarios reales como potenciales.

### 6.1.2.6 Recursos de información utilizados

De los servicios analizados se desprende que la búsqueda libre en internet, sobre todo utilizando el buscador Google Académico, es el mecanismo más utilizado para recuperar la información que el usuario necesita. En este sentido Merlo Vega lo enfatiza afirmando “Internet es la gran base de consultas a la que consultarán constantemente los profesionales referencistas, incluso antes que a sus propias obras de referencia” (Merlo Vega, J, 2009, p.114). Los servicios que utilizan google académico, porque así lo expresan en la página web a través de la cual se acceden a los mismos son:

Biblioteca Facultad de Agronomía
Biblioteca Facultad de Ciencias
Biblioteca Central de la Unam
Biblioteca Universidad de Montevideo
Biblioteca Pública de Nueva York
Biblioteca Universidad de Toronto

Por otra parte todos los servicios estudiados, utilizan las bases de datos o catálogos propios. En el caso de las unidades de información nacionales, además de consultar los recursos existentes en su propio lugar, hacen uso del Catálogo BIUR perteneciente a la Universidad de la República en su conjunto. En esta misma línea, a nivel nacional, se encuentra que los servicios utilizan el Portal Timbó como una de las principales fuentes de información para responder a las preguntas que realizan los usuarios. A su vez las bibliotecas centrales de la UNAM y de la Universidad de Toronto no solo utilizan sus propios fondos, sino también aquellos de las bibliotecas particulares asociadas a estas.

Los servicios de referencia que trabajan en forma colaborativa y forman parte de un consorcio como es el caso de *Pregunte, las bibliotecas responden* y la *Biblioteca del Congreso de Estados Unidos* pueden acceder a las diferentes bases de datos a las cuales los integrantes del consorcio están suscriptos.

Es importante destacar que varios de los sitios analizados tienen, lo que se denomina en la literatura, un mostrador de referencia digital. Este consiste en un conjunto de recursos de

información previamente evaluados por los profesionales de la información y por especialistas en el tema y que se disponen a disposición del usuario. Muchas veces durante la transacción de referencia el profesional a cargo de la misma direcciona al usuario a que consulte dicho mostrador. En el caso del servicio español *Pregunte, las bibliotecas responden* cuenta con la posibilidad de que el usuario suba al sitio del servicio un recurso web de su interés y que previamente evaluado por los especialistas a cargo del mismo sea puesto a disposición de la comunidad de usuarios. En el caso de la BVS posee un recurso denominado *Localizador de información en salud*, que cumple las funciones de mostrador de referencia

Algunos de los servicios consultados poseen un sitio de preguntas frecuentes al cual el usuario puede acceder en primera instancia para visualizar si allí puede encontrar la respuesta a su necesidad de información. Un ejemplo de esto es la Biblioteca del Congreso de Estados Unidos.

La Biblioteca Virtual de Salud tiene recursos de información particulares a los cuáles puede acceder el usuario que hace uso del servicio como es el caso del *Repositorio de estrategias de búsqueda en la BVS*.

Dada la consulta que se realizó a los encargados de los servicios de referencia digitales a nivel nacional con la finalidad de aclarar dudas, se pudo constatar que muchas veces ante cualquier incertidumbre en cuando a la temática solicitada se consulta a especialistas en el área para poder evacuar las mismas. Estas personas también pueden ser consideradas recursos de información ya que como afirma Manso Rodríguez “*igualmente se consideran fuentes de información, en este caso personales, los expertos en determinadas temáticas prestos a colaborar con el desarrollo de la oferta informativa*”. (Manso Rodríguez, R., 2008, p.67)

#### **6.1.2.7 Profesional a cargo del servicio**

Los principales autores que investigan sobre la temática servicio de referencia digital (Merlo Vega; Manso Rodríguez; Pinto; Agostinho Mangas; Bopp) afirman en que el mismo debe estar atendido por un bibliotecólogo con la finalidad de brindar un servicio de calidad y que

sea el más adecuado para el usuario. El profesional de la información es aquel que conoce y maneja todos los elementos que implican al servicio y tiene las herramientas profesionales para conocer al usuario en todas sus dimensiones.

De los servicios analizados la totalidad de los mismos poseen un profesional al frente de ellos en todo su horario de atención. En muchos casos es un equipo de profesionales que trabaja en forma conjunta, en los distintos horarios de atención al público o realizando tareas diversas para la optimización de los servicios.

Cabe destacar el caso de la Biblioteca del Congreso de Estados Unidos, que tiene bibliotecólogos y especialistas dedicados a áreas del conocimiento específicas que redundan en un servicio de mayor calidad.

#### **6.1.2.8 Presencia del servicio en las redes sociales**

Barrera y Seoane en su artículo sobre la evolución de los servicios de referencias digitales en la web 2.0 plantea que

*“en esta nueva época la Web ya no sólo se lee o sirve para informarse, sino que se usa para intercambiar información, y los sitios web se convierten en fuentes de contenidos para los usuarios. Aspectos como la arquitectura de participación y democracia, redes sociales, sabiduría de las multitudes (aprovechamiento de la inteligencia colectiva), folksonomías... son los cimientos de la web 2.0”* (Barrera, V. & Seoane, C., 2007, p.8)

Lo expuesto por las autoras es la base que sustenta la presencia de los servicios de referencias digitales y de las unidades de información en las redes sociales. El intercambio de información, la generación de contenidos por parte de los usuarios, el uso de las redes sociales como recursos de información, son aspectos fundamentales que hacen al nuevo relacionamiento usuario-información.

Por este motivo es que el 100% de los servicios analizados poseen presencia en una o más de las redes sociales existentes y de mayor participación en las realidades de los diferentes países.

En la tabla que se muestra a continuación se visualiza cuáles son las redes sociales que utiliza cada una de las unidades de información y/o servicios de referencia.

	Facebook	Twitter	Instagram	Youtube	Flickr	Pinterest	I Tunes	Tumblr
Fac. Agronomía	x	x						
Fac. Ciencias	x	x						
Un.Montevideo	x	x		x	x			
BVS	x	x	x	x				x
Bib.Nac.Arg.	x	x	x	x				
UNAM	x							
Bib.Congreso	x	x	x	x	x	x	x	
Bib.púb.N.Y.	x	x	x	x				x
Pregunte, las bibliotecas responden				x				
Univ.Toronto		x	x	x				

**Tabla 6: Redes sociales utilizadas por los servicios. Elaboración propia**

Del cuadro presente podemos extraer que la red social donde se nota una mayor presencia es Twitter seguida por Facebook y el canal de Youtube. En contraposición las redes sociales menos utilizadas son Pinterest y I Tunes, por tratarse al entender del autor de redes particulares en cuanto a la información que se brinda.

#### **6.1.2.9 Relación del servicio de referencia con la alfabetización en información**

Como ya se ha expresado en el marco teórico una de las funciones del servicio de referencia tanto en forma presencia como en forma digital es la de formar al usuario en el uso de la información.

Granados García afirma *“los referencistas no solo deben limitarse a responder las preguntas de sus usuarios, su primera tarea debe ser instruir u orientar cómo encontrar la respuesta”* (Granados García, G., 2012, p.23).

Todos los servicios analizados tienen en cuenta esta función que es inherente al mismo, ya que desde los primeros teóricos que trabajan sobre el tema, se considera a la formación como uno de los pilares del servicio de referencia. La ayuda personalizada y la interacción de la que hablan estos autores implican no solo la búsqueda de la información, sino la formación

al usuario con la finalidad de capacitarlo para este nuevo relacionamiento que, se considera imprescindible, debe tener con la misma.

La capacitación de los usuarios en relación a la búsqueda, evaluación, selección y uso de la información se realiza a través de diferentes modalidades: guías, tutoriales, cursos virtuales entre otros. Las temáticas principales que se abordan son: uso de la unidad de información; búsqueda en los diferentes recursos de información a los que el usuario puede acceder, en el caso de las unidades de información a nivel nacional se hace especial énfasis en el manejo de las diversas bases de datos a las cuáles se puede acceder a través del Portal Timbó; normas de presentación de trabajos académicos; normas bibliográficas y uso de los diferentes gestores bibliográficos.

Teniendo en cuenta esto, se concuerda con lo que expresa Manso Rodríguez, el cual considera que la alfabetización en información desde un servicio de referencia debe estar *“enfocada como ayuda, asesoría y formación en habilidades relacionadas con la gestión, evaluación y uso de la información”* (Manso Rodríguez, R. & Pinto, M., 2014, p.112)

En la siguiente tabla podemos visualizar en forma sistematizada, cuáles son las modalidades de alfabetización en información que brinda cada uno de los servicios estudiados.

SERVICIO	MODALIDADES DE FORMACIÓN
Facultad de Agronomía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tutoriales sobre uso de la unidad de información</li> <li>• Tutoriales sobre uso del Portal Timbó</li> <li>• Guía para la redacción de tesis</li> <li>• Guía para el uso de normas bibliográficas</li> </ul>
Facultad de Ciencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guía/Tutorial uso de la biblioteca en EVA</li> <li>• Guía/Tutorial uso recursos de información en EVA</li> <li>• Curso uso del Portal Timbó</li> <li>• Curso gestor bibliográfico Mendeley</li> </ul>
Universidad de Montevideo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo en la búsqueda de información</li> </ul>
Biblioteca Virtual de Salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso en línea acceso y uso de la información</li> <li>• Video-tutorial de búsqueda en la BVS</li> </ul>
Bib. Nacional de Argentina	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades para uso de la biblioteca y manejo de la información</li> </ul>

Biblioteca UNAM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso sobre <i>Desarrollo de Habilidades Informativas</i></li> </ul>
Biblioteca del Congreso EEUU	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tutoriales sobre uso de la biblioteca y de los diferentes recursos de información</li> </ul>
Biblioteca pública N.Y.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos educativos abiertos sobre uso de Internet y diferentes recursos de información</li> </ul>
Pregunte, las bibliotecas responden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Video-tutorial de uso del servicio y de los recursos que el mismo posee</li> </ul>
Universidad de Toronto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación en el uso de las herramientas de la biblioteca</li> <li>• Rol docente del profesional: apoyo en las estrategias de investigación del usuario</li> </ul>

**Tabla 7: Servicios y ALFIN. Elaboración propia**

Por lo anteriormente expuesto y teniendo en cuenta las características del “nuevo usuario” que hace uso de los servicios de referencia (inmediatez en la respuesta, necesidad de autonomía en la búsqueda, posibilidad de acceso a miles de recursos de información) es que es necesario cada vez más el rol formador del profesional de la información ya que

*“los usuarios quieren adquirir todo lo necesario en un solo sitio de manera eficaz y efectiva, en un entorno sin límites de acceso. Para tratar esta situación, los bibliotecarios tienen que proporcionar sistemas bibliotecarios diseñados para facilitar la información en destrezas de acceso e información en el momento en que se necesite”* (Granados García, G., 2012, p.18)

## **6.2 Análisis y discusión de las entrevistas a los periodistas del área cultural de la prensa escrita**

Las entrevistas efectuadas a los periodistas del área cultural se realizaron durante el año 2017 y principios de 2018 y se analizaron tomando en cuenta las siguientes seis categorías definidas en base a distintos insumos. Por un lado se consideró la literatura consultada y por otro la pauta de entrevista aplicada (Apéndice I) y las respuestas de los entrevistados. A continuación se mencionan las mismas, se describe brevemente cada una de ellas y se presentan los principales elementos resultantes de las entrevistas realizadas así como la discusión con la literatura.

### **6.2.1 La información en el contexto actual y en el contexto del trabajo periodístico**

En esta categoría se estudia cuál es la percepción que tienen los periodistas sobre la importancia de la información en la sociedad de la información y a su vez que relevancia tiene la información para su trabajo cotidiano.

La mayoría de los entrevistados considera que en esta era, la información es el principal componente que rigen las relaciones económicas y de poder y que el acceso a la misma es clave para entender las realidades de la sociedad así como para la toma de decisiones en el día a día de las personas. Con respecto a esto algunos entrevistados expresaban:

*“Es una sociedad donde el intercambio de información entre personas es una de sus actividades clave, y por ende está definida y moldeada por ella.”*

*“Se dice mucho en el ámbito periodístico que la información es poder, y es así, el que no tiene información, el que no sabe, queda afuera de las realidades nacionales e internacionales, y no solo en cuanto a cultura, sino también a lo político, social”*

Esta percepción de los entrevistados evidencia la clasificación en tres grandes espacios sociales que se dan en esta nueva estructura social que plantean autores como Castells (2009) y Rifkin (2000) entre otros. Estos espacios se relacionan con la adquisición de información y como consecuencia la generación de conocimiento por parte de los individuos. Podemos hablar de integrados; integrados en forma precaria y excluidos. Se refiere a integrados cuando se habla del espacio social donde se ubican aquellos individuos con conocimientos altamente calificados en las más variadas disciplinas como las ciencias, las humanidades, las artes. Castells los define como trabajadores autoprogramados y Rifkin los llama proteicos. Por otra parte los individuos u organizaciones integrados en forma precaria, son aquellos que se desempeñan principalmente en el sector servicios y no poseen conocimientos calificados. Castells los presenta como trabajadores genéricos mientras que Rifkin hace mención a ellos como proletarios. Mientras que el último grupo, el de los excluidos, poseen un bajo capital cultural y social.

Por todo lo anteriormente expuesto es fundamental que todos los individuos puedan ser partícipes de la Sociedad de la Información y que posean el derecho de acceso a la información. Los profesionales de la información como aquellos de la comunicación, especialmente los periodistas, deben ser los mediadores para que esto se pueda realizar.

Sabelli (2015) plantea, en su investigación sobre estrategias de información y comunicación en salud, que las disciplinas de la información y de la comunicación son claves para la inclusión de las personas y para la construcción de ciudadanía. La autora expresa que el trabajo aborda

*“que un problema social que es la desigualdad en el acceso real a la información y, considerando que la información y la comunicación son herramientas claves para la construcción y el ejercicio de ciudadanía en los jóvenes, intenta asegurar el libre acceso físico e intelectual a recursos de información en salud.”* (Sabelli, M., 2015, p.254)

Aunque se refiere principalmente al tema salud, esta afirmación es válida para todas las temáticas y los aspectos de la vida de un individuo y sociedad.

En esta línea de pensamiento algunos entrevistados confirman que el acceso a la información es una herramienta para la construcción de ciudadanía y por lo tanto seres inmersos en una sociedad.

*“Poder acceder a la información ayuda a que seamos ciudadanos responsables y que conozcamos cuál es nuestro rol en la sociedad”*

*“El papel de la información es clave. Es la materia prima que posibilita la conversación y por ende, la construcción de comunidad”*

A su vez se plantea que el advenimiento de las tecnologías de la información y comunicación especialmente de Internet es un elemento clave para que el ciudadano pudiera tener un acceso más fácil y rápido a la información. La Agencia para el Gobierno Electrónico y la Sociedad de la Información y el Conocimiento (Agesic) en su Agenda Digital 2011-2015 plantea que las tecnologías deben convertirse en herramientas para realizar un cambio en nuestra sociedad en general y en los individuos en particular. En el documento que plantea la mencionada Agenda se expresa:

*“las tic pueden y deben constituirse en una herramienta para continuar mejorando el bienestar de la ciudadanía y el desarrollo nacional...es esencial utilizar con inteligencia las nuevas herramientas tecnológicas para mejorar la calidad de la educación, los servicios gubernamentales y el desarrollo productivo”.* (Agesic, 2011).

En la respuesta de algunos de los entrevistados podemos confirmar que Internet ha facilitado que los individuos puedan tener un vínculo más fluido con la información generada día a día:

*“Internet ha hecho que poder llegar a la información sea mucho más fácil, y que puedan llegar la mayor cantidad de personas”*

Con respecto a la información como materia prima del periodismo, existía unanimidad en afirmar que la información es fundamental para el trabajo periodístico en cualquier área. Dos de los entrevistados, cuando se les preguntaba sobre la importancia de la información para el periodismo y específicamente en el área cultural, expresaban:

*“Me voy a detener en el área cultural porque lo anterior creo que viene respondido con la definición de periodismo, que está intrínsecamente vinculada al concepto del manejo de información y las diferentes etapas del trabajo con ella.”*

*“Estar bien informado, es fundamental para poder desarrollar nuestra tarea. Esto nos exige una gran atención, ya que tenemos que estar alertas a las noticias del momento y cuáles son los intereses de la gente... Por ejemplo, cuando muere un autor o un artista de cualquier rama, al momento hay que salir a buscar información sobre esa persona”*

Según Calderín (2009), es fundamental que el profesional de la comunicación maneje información de una manera eficaz y eficiente para satisfacer a los usuarios de los medios, en las temáticas que les interesan. En este sentido la autora expresa:

*“una manera de distinguir los contenidos profesionales de aquellos que no lo son es a través del uso eficiente de la información que puedan hacer los comunicadores en una sociedad caracterizada por la sobre abundancia de ésta. Así, en el ámbito periodístico adquiere cada vez mayor relevancia la calidad de los contenidos y su conexión con las necesidades reales y los intereses de los usuarios.” (Calderín, M., 2009, p.2)*

Es en esta línea de pensamiento que se considera importante que el periodista tenga un manejo, intrínseco a su profesión, de la información en esta época que se caracteriza, como ya ha sido manifestado anteriormente, por el fenómeno de la infoxicación. El relacionamiento entre el profesional de la comunicación y aquel de la información en este campo es vital para lograr un producto informativo de calidad.

Otro aspecto que destacaban varios de los entrevistados, es al periodista como agente de creación de opinión pública, el cual necesita estar cabalmente informado para poder comunicar las noticias o los diversos hechos periodísticos. Uno de ellos respondía:

*“es importante que nosotros estemos informados de todos. los temas...lo cultural no puede estar separado de lo social, lo político... si nosotros no estamos informados, como vamos a poder informar a la persona común”*

Y específicamente en relación al vínculo información-periodismo cultural, muchos de los entrevistados planteaban que una de las funciones de este, en todos sus géneros (crítica, crónica entre otros), es por un lado contribuir al entretenimiento del individuo, mientras que por otro es la generación de opinión sobre un tema o un hecho periodístico determinado. Una

periodista establecía su conducta con respecto a esta cuestión, expresándose de la siguiente manera:

*“En cultura intento hablar desde la perspectiva de un consumidor en serio de los productos culturales. Creo que una de las mejores cosas que puede hacer el periodismo cultural es contribuir a las conversaciones que tiene la gente sobre determinados objetos o hechos culturales o relacionados a la cultura. Para contribuir de verdad, para ser quizá el primer argumento de una conversación, el periodismo cultural debe estar nutrido de información, más aún si se circunscribe a los géneros de opinión como la crítica o algunas formas de la crónica”*

Vila (2000) con respecto a esto manifiesta claramente la función de la prensa cultural y como consecuencia, de los periodistas especializados en esta temática, cuando expresa en uno de sus trabajos: *“son espacios donde se complementa la función informativa y de opinión de los productos culturales, en tanto "periodismo especializado", con la de legitimación del campo cultural e intelectual”*. (Vila, M., 2000, p.6)

Por este motivo varios periodistas han planteado la importancia de tener una vasta cultura general, producto de la acumulación de datos e información adquirida a lo largo de los años de trabajo periodístico.

**En todo lo expresado por los entrevistados y lo planteado por la literatura citada, se logra visualizar la importancia de la información no solo para la labor periodística, sino para la vida cotidiana y fundamentalmente para la construcción de ciudadanía. Desde su trabajo cotidiano el periodista coopera a la construcción de un individuo más informado, más incluido, más ciudadano.**

### **6.2.2 Búsqueda, selección y uso de la información**

En esta categoría se toma en cuenta la forma de búsqueda planteada por los entrevistados, así como la manera en que realizan la selección de los recursos de información teniendo en cuenta sus necesidades de información. Asimismo se intenta visualizar cuál es el uso ético que se hacen de la misma, respetando el derecho de autor y la citación de la fuente a la que refieren.

Calderín y Rojano (2006) plantean que *“la búsqueda de respuestas verdaderamente relevantes a las necesidades de información de los comunicadores es un problema que se relaciona directamente con el tamaño de la web”*. (Calderin, M & Rojano, M., 2006, p.277)

Ante la pregunta de si es fácil localizar en Internet, la información necesaria para desarrollar una noticia periodística, la gran mayoría de los entrevistados respondieron en forma negativa. Consideran fundamental realizar una búsqueda sistemática y exhaustiva para realmente encontrar la información con la finalidad de responder a su necesidad de información. No siempre la información recuperada a través de Google es suficiente para realizar su trabajo. Uno de ellos expresaba:

*“Si vas a hacer una nota con lo que encontrás en dos o tres búsquedas de google, la respuesta sería que es fácil. El problema es cuando te detenés a pensar si tiene sentido hacer una nota hecha de dos o tres búsquedas de google.”*

Por otra parte cuando se les preguntó cuáles son los pasos que sigue para realizar una búsqueda en internet, solo uno de ellos planteó establecer una estrategia de búsqueda. El expresaba: *“hay que pensar realmente como realizar la búsqueda”*. La gran mayoría realiza la búsqueda de forma intuitiva en los diversos motores de búsqueda utilizados.

Esto refleja la necesidad de profundizar cada vez más en las estrategias de búsqueda de información por parte de los periodistas en el entorno digital. Salazar (2006) dice:

*“una aguja en el pajar sería prácticamente imposible de encontrar sin el uso de técnicas adecuadas: un gran imán, por ejemplo. Esto mismo ocurre en Internet, donde cada brizna de información de ese inmenso ‘pajar virtual’ está disponible para cualquier usuario que sepa buscarla. Tan solo hay que saber la técnica adecuada en cada caso, y no conformarse con usar únicamente las herramientas y métodos más conocidos”*  
(Salazar, I., 2006, p.31)

Por otro lado todos plantearon que es importante validar la información que se encuentra en Internet, principalmente aquella que se publica en las diversas redes sociales. Uno de ellos refiriéndose a este último aspecto afirmaba: *“es necesario desconfiar de informaciones bombásticas en redes sociales”*.

Otra entrevistada refiriéndose también a este tema, contaba un ejemplo relacionado con la muerte de un artista,

*“Vos veías que en todas las redes sociales estaba la noticia de que había muerto... Era una noticia que iba a causar sensación, y me tentaba publicarla en mis redes sociales y en las redes del diario. Pero por las dudas, empecé a buscar más información y ahí supe que era una fake news”*

Las fake news fueron un aspecto recurrente en las entrevistas realizadas, por lo que los entrevistados consideraban que era necesario evaluar permanentemente la información que se encuentra en la red. Por este motivo se puede afirmar que evaluar la información es fundamental ya que cómo opinan Tandoc, Wei y Ling (2018)

*“fake news appropriates the look and feel of real news; from how websites look; to how articles are written; to how photos include attributions. Fake news hides under a veneer of legitimacy as it takes on some form of credibility by trying to appear like real news.”<sup>29</sup>*  
(Tandoc, E., Wei Lim, Z. & Ling, R., 2018, p.147)

**La validación de la información es fundamental para el trabajo del periodista, por lo cual es necesario que se cuente con criterios de evaluación rigurosos que garanticen la calidad de la información seleccionada para su posterior uso.**

Otro aspecto a considerar en las respuestas de las diferentes entrevistas a los periodistas es el uso ético de la información, principalmente en lo referente a la citación de las diversas fuentes utilizadas.

En el proceso de alfabetización en información, este aspecto tiene un lugar de suma importancia. Las definiciones de ALFIN mencionadas en el marco teórico así como las normas emitidas por las diversas organizaciones que promueven la misma, establecen el uso ético de la información como un tema fundamental. El uso de internet, como ya se ha dicho trajo cambios en el comportamiento de los usuarios con respecto a la información, especialmente en todo lo referente a respeto al derecho de autor y plagio. Cobos Flores y Arriola Navarrete (2014) describen esta situación de la siguiente manera: *“internet trae consigo nuevas dimensiones éticas, con preguntas difíciles acerca de la propiedad de la información y los derechos de autor y con la posibilidad del aumento de los plagios.”* (Cobo Flores, A. & Arriola Navarrete, O., 2014, p.91).

Por este motivo es que se valora de suma importancia la posición de los periodistas entrevistados ya que a la pregunta de si se considera importante citar las diferentes fuentes seleccionadas para la realización de un trabajo periodístico, en todos los casos se visualizó

---

<sup>29</sup> Las noticias falsas toman la apariencia de las noticias reales; de cómo se visualizan los sitios web; de cómo se escriben los artículos; imitan las características de las fotos reales. Las noticias falsas se ocultan bajo una apariencia de legitimidad, ya que adquieren cierta forma de credibilidad al tratar de aparecer como noticias reales. Traducción propia

la importancia que se le da a este ítem. Los entrevistados afirman que es fundamental respetar los derechos de autor de las personas que elaboraron los diversos recursos de información.

Uno de ellos afirmaba en forma categórica:

*“La fuente se cita SIEMPRE<sup>30</sup>. No es algo sobre lo que se decide si citar o no. Hay un trabajo previo hecho anteriormente y hay una necesidad, un mandato, al menos a nivel personal, de dar crédito a quien hizo previamente ese trabajo.”*

En otro caso se planteaba lo siguiente:

*“Por supuesto que es necesario citar la fuente. Por varios motivos. Uno porque se debe saber quién es el autor de una idea, el cuál no soy yo. Y por otro lado si alguien quiere saber alguna información más, puede ir a la fuente”*

**Considerando la literatura sobre la temática y teniendo en cuenta las declaraciones de los entrevistados podemos afirmar que es imprescindible citar las fuentes y/o recursos de información utilizados y saber cómo hacerlo. Utilizar la información en forma ética es garantía de un trabajo responsable y de calidad.**

### **6.2.3 Criterios de evaluación de la información**

Se pretende estudiar, en esta categoría, si se considera importante evaluar la información encontrada y cuáles son los criterios que aplica para la evaluación de la misma.

Como se mencionaba anteriormente todos los entrevistados consideran fundamental evaluar la información que se encuentra en internet. Una de las causas mencionadas, para que esto deba realizarse, es la que cualquier individuo puede generar información y subirla a internet.

En esta línea, dos entrevistados realizaban las siguientes apreciaciones cuándo se les realizó la pregunta de por qué consideraban importante evaluar la información:

*“Porque en internet todos somos emisores de información y estamos en una era de multiplicación de la desinformación.”*

*“En internet encontramos de todo, ya que cualquiera puede subir información... material buenísimo y cosas que no sirven para nada o, para ser más justo, no sé si para nada, nada o para lo que yo estoy necesitando. Por esto es necesario que evaluemos y verifiquemos la información que encontramos”*

---

<sup>30</sup> El uso de la mayúscula en este término fue definido por el autor de este trabajo, ya que en la entrevista se le dio un énfasis especial a esta palabra, que se consideró importante destacar

Por otra parte podemos extraer de las entrevistas que no existe una uniformidad de criterios para evaluar la información. No existe una metodología clara para realizar esa tarea. Igualmente una de las respuestas que se podría generalizar es contrastar diferentes fuentes para buscar información sobre determinados temas y el intercambio con los colegas.

Toda la literatura consultada referida a fuentes y/o recursos de información refleja la relevancia que tiene la evaluación de los mismos previamente a su utilización. Merlo Vega (2003) en este sentido plantea:

*“La evaluación de páginas o sitios web es necesaria por motivos cuantitativos y cualitativos. El elevado número de páginas existentes -la base de datos de Google ya ha sobrepasado los dos mil millones de documentos obliga a contar con criterios desde los que se extraiga la información de calidad de la abultada cifra de recursos inservibles, inoperantes y desdeñables. Asimismo, cualquier fuente de información sólo es válida si aporta contenidos útiles y si los mismos son localizados de forma sencilla. Por este motivo, también es necesario recurrir a parámetros que ayuden a identificar la información imprescindible y separarla de la que nada aporta. Es evidente que disponer de indicadores para aplicar en el proceso de evaluación es, sin lugar a dudas, necesario”* (Merlo Vega, J., 2003, p.101)

En cuanto a la opinión de los entrevistados con respecto a que toda persona puede ser emisor o generador de contenido en Internet, es necesario tener presente que tanto el profesional de la información como el periodista deben cumplir el rol, tal como lo expresa Codina (2018)<sup>31</sup>, de curador de contenidos

**Por todo lo expresado anteriormente podemos afirmar que ante la proliferación de información existente en Internet, es absolutamente necesario evaluarla y validarla y que se deben tener criterios y parámetros claros para realizarlo.**

#### **6.2.4 Tipología de recursos utilizados**

En esta categoría se analiza cuáles son los recursos de información que utiliza habitualmente el periodista para su búsqueda de información y si ya se tiene sitios preestablecidos adonde recurrir.

---

<sup>31</sup> Ver Capítulo 4. Marco teórico

La literatura consultada sobre recursos de información, Villaseñor Rodríguez (1999), Ceretta (2010), Marzal (2012), Blazquez (2015) entre otros autores, plantea que todo aquello que nos brinda información ante una determinada necesidad informativa puede ser considerado como tal.

Se puede considerar a Internet, tal como lo hacen la gran mayoría de los entrevistados, como una gran fuente de información. Pero es necesario aclarar tal como posteriormente lo realizan los periodistas que existen recursos particulares dentro de la gran red a los cuales acudir en busca de información. Los tipos de recursos más citados por los entrevistados son banco de datos, páginas de imágenes, sitios oficiales, enciclopedias (Wikipedia), redes sociales. Con respecto a esto uno de los entrevistados relataba:

*“Las fuentes de información que utilizo son bases de datos, bancos de imágenes, correo, dispositivos para segmentar búsquedas en redes sociales... en fin, la internet toda.”*

Por otro lado se constata la importancia, que en muchos casos, que tiene la rapidez con la que se necesita la información para poder brindar una noticia a la hora de elegir un recurso documental. En este caso, las redes sociales y los sitios web de los diferentes medios de prensa a nivel nacional e internacional son fuentes a las que se recurre para poder redactar la propia noticia periodística. En líneas generales el uso de las redes sociales se relaciona con el ocio y el divertimento pero también es una fuente importante de información. Masip y Guallar (2015) lo confirman: *“The use of social networks is associated with friends and relationships, however, the second most popular activity in social networks is accessing news”*<sup>32</sup>. (Masip, P. & Guallar, J., 2015, p.365). Igualmente se destaca que la información brindada por las redes sociales no siempre es totalmente veraz y que muchas veces la información encontrada allí no es representativa de la sociedad ni del entorno.

Uno de los entrevistados con respecto a este aspecto planteaba:

*“Las redes sociales dan una buena medida el pulso de lo que está pasando con algunos sectores de círculos a los que estoy cercano o de los que formo parte. Me informo mucho por twitter, pero tengo claro que no es representativo ni de los círculos que integro ni de la sociedad en general.”*

---

<sup>32</sup> El uso de las redes sociales se vincula con relaciones de amistad, sin embargo, la segunda actividad más popular es el acceso a las noticias. Traducción propia

**Se puede resaltar que todo aquello que brinda información sin importar su formato, es un recurso de información. Como se puede desprender de las entrevistas realizadas los recursos de información utilizados por los periodistas son múltiples y muy variados. Pero a su vez se infiere de los resultados que es fundamental tener criterios claros a la hora de seleccionar la información dentro de la gama de recursos encontrados, incluyendo las redes sociales, ante una necesidad de información determinada.**

#### **6.2.5 Vínculo con las unidades de información y sus responsables (bibliotecas, archivos, centros de documentación)**

Se intenta conocer en esta categoría, cuál es la relación del periodista especializado en el área cultural, con las diferentes unidades de información que pueden brindarles y/o apoyarlos en las búsqueda tanto de forma presencial o remota.

La mayoría de los entrevistados tienen un gran aprecio por la función que cumplen las unidades de información dentro de un medio periodístico. Aquí hay que destacar dos aspectos que sobresalieron en las entrevistas; por un lado, la unidad de información que les brinda la información que necesitan en un momento determinado, y por otra parte la importancia de sistematizar la información encontrada en la web y formar al periodista en el uso de ella. A su vez se destaca la importancia del trabajo interdisciplinario entre el profesional de la información y el profesional de la comunicación como elemento clave para la elaboración de un producto de calidad.

Una de las entrevistadas se expresaba de la siguiente manera, que al entender de este autor, refleja lo dicho anteriormente:

*“En general una unidad de información sabe canalizar bien la relación con el periodista, pero por mi experiencia previa creo que la sistematización del contenido para un acceso fácil a través de la web es clave, en la medida de lo posible. También creo que en esa unidad de información debe haber alguien que no conozca solo los medios sino los formatos en los que esos medios trabajan y que sepa ser tan flexible y adaptable como lo están siendo los medios en este momento, y estar preparados para servir a los medios con material que puedan usar rápidamente. Eso puede facilitar los objetivos de difusión/servicio de esos centros de información.”*

Rubio (2005) plantea la evolución que se ha dado en los servicios de información para periodistas. En su comienzo fueron *guardabarreras*, un período en el cual era más

importante la conservación de la información y su accesibilidad. en desmedro de la formación del usuario para la investigación y el uso de la información. En una segunda etapa se les consideraba meros *intermediarios*, en los cuales los profesionales que trabajan en ellos solo buscaban y brindaban información. Por último, estamos en una era en la cual los servicios de información dirigidos a los periodistas cooperan con ellos en la localización y selección de los recursos más apropiados, para satisfacer sus necesidades informativas, que se pueden encontrar en los diversos repositorios, bases de datos, en la red de redes en su totalidad.

Este último aspecto lo confirma uno de los entrevistados cuando se le pregunta si considera a la unidad de información como un espacio para la alfabetización en información,

*“yo a veces necesito que la persona de la biblioteca o del archivo me explique cómo buscar información en determinada página. Muchas veces las páginas no son amigables y alguien que está acostumbrado a trabajar día a día con información nos puede ayudar”*

**A partir de lo expresado por Rubio y de la respuesta de los entrevistados se puede visualizar que el vínculo entre el periodista y las diversas unidades de información es sumamente importante, principalmente por el rol formador y de mediadoras de información que poseen estas últimas.**

#### **6.2.6 Importancia de la referencia digital y las competencias en información**

Se pretende conocer cuál es la opinión de los periodistas del área cultural sobre la creación e importancia de un servicio de referencia digital dirigido a ellos, y si este podría ayudarles en su labor profesional a la vez que cooperar para profundizar las competencias, que ya poseen, en la búsqueda, evaluación, selección y uso de la información

Todos los autores citados en el marco teórico de esta investigación Bopp (2011), Merlo Vega (2000, 2009), Manso Rodríguez (2008, 2010, 2012, 2014) entre otros, coinciden que las tres funciones principales de un servicio de referencia digital son: brindar información, formar al usuario y orientar al mismo. A través del desarrollo de este trabajo se ha podido visualizar esto. Las respuestas de los periodistas coinciden en que un servicio creado para ellos tendría que tener en gran medida estas características. Todos los entrevistados afirman que sería de

gran utilidad contar con un servicio de estas características. Uno de los motivos es la urgencia con que necesitan, en muchos momentos, determinada información y el otro es la posibilidad de proporcionar criterios para evaluar y seleccionar la información. A su vez consideran importante que ese servicio brinde un valor agregado a la información que posee; organizándola, evaluándola previamente entre otros aspectos. Para ilustrar este enunciado se presenta la opinión de uno de los entrevistados:

*“Estaría bueno que existiera un servicio con estas características, nos facilitaría mucho el trabajo... A veces estamos tan apurados para publicar la noticia que toda ayuda es posible y necesaria... Realmente sería una buena cosas la creación de un servicio así”*

Y con respecto al servicio como espacio de formación, otro de los entrevistados expresó:

*“Para mí sería importante que el servicio no solo nos diera la información, sino que nos enseñará a mejorar la búsqueda, por supuesto como periodistas debemos saber cómo buscar la información, pero siempre es bueno tener otras opiniones y conocer otra expertise”*

**Por todo lo anteriormente expuesto, se considera importante la creación de un servicio de referencia digital dirigido a periodistas del área cultura cuyas funciones principales sean brindar información al usuario, auxiliarlos en profundizar sus competencias de búsqueda, evaluación, selección y uso de la información y proporcionarles recursos de información previamente validados y que puedan ser útiles para su trabajo profesional.**

Tanto los resultados obtenidos del análisis de los servicios de referencia digital así como el de las entrevistas a informantes calificados, nos brindan insumos para poder confeccionar las pautas para la creación de un servicio de referencia digital dirigido a los periodistas del área cultural, las cuáles se desarrollarán en el próximo capítulo.

## **7. PAUTAS PARA LA CREACIÓN DE UN SERVICIO DE REFERENCIA DIGITAL DIRIGIDO A LOS PERIODISTA DEL ÁREA CULTURAL**

Tomando como base la descripción y el análisis de los servicios de referencia digitales estudiados y los resultados obtenidos de las entrevistas a los informantes calificados es que se confeccionaron las siguientes pautas para la creación de un servicio de referencia digital dirigido a los periodistas del área cultural de la prensa escrita. Al momento de establecer dichas pautas es necesario tener en cuenta cuáles deberían ser las características y los elementos componentes del mismo con la finalidad de que sea un servicio de calidad y que se cumplan los objetivos propuestos en primera instancia. Es importante tener en cuenta que las pautas son orientadoras y que al momento de trabajar en la creación de un servicio de referencia digital será necesario considerar otros aspectos contextuales indispensables como es el conocimiento en profundidad de la comunidad a la que va dirigido ese servicio.

Los aspectos fundamentales que se deben plantear al momento de implementar un servicio de referencia digital son los siguientes:

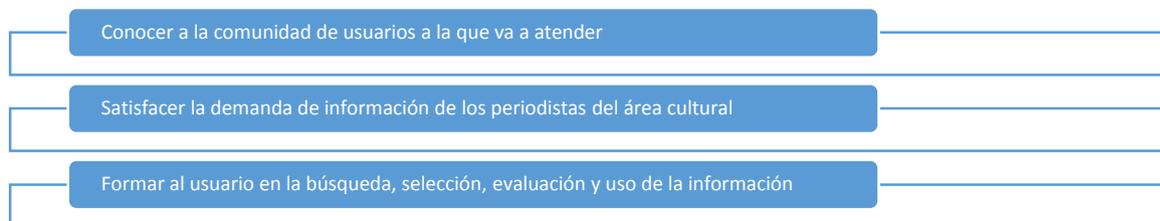
### **7.1 Objetivos**

Para poder brindar un servicio adecuado, es importante que los objetivos de este se planteen en forma clara y que se encuentren bien delimitados. Como se menciona en el marco teórico de la presente investigación el objetivo principal de todo servicio de referencia, tanto presencial como digital, es satisfacer las necesidades de información de los usuarios al cuál el mismo está dirigido. En este caso concreto estará dirigido principalmente al periodista especializado en el área cultural, aunque podrá hacer uso del mismo toda persona interesada en los diferentes temas culturales.

La información que se brindará podrá ser desde datos factuales hasta información bibliográfica elaborada a través del acceso a los distintos recursos de información con los que contará el profesional al momento de brindar el servicio.

Por otro lado, el servicio debe plantearse también como objetivo, conocer a la comunidad de usuarios a los que va a atender con la finalidad de crear estrategias para que sea un servicio de calidad y pertinente para dicho usuario.

Se debe tener en cuenta, tal como surge del trabajo de campo como de la literatura consultada que el servicio de referencia debe formar al usuario en la búsqueda, evaluación, selección y uso de la información de forma eficaz y ética con el objetivo de crear un usuario autónomo y crítico en el manejo de la misma. Por eso es fundamental que el usuario pueda conocer y transitar un proceso de alfabetización en información a través del cual se pueda cumplir con el objetivo planteado. En resumen podemos establecer que los objetivos del servicio deberían ser los siguientes:



## 7.2 Usuarios

Los potenciales usuarios destinatarios de este servicio serán, en primer lugar, los periodistas que trabajan en el área cultural, pero también podrá hacer uso del mismo todo periodista y/o persona que posea intereses culturales y que necesite información para su labor profesional y/o académica.

Para que se pueda brindar un buen servicio se debe, como se mencionaba anteriormente en los objetivos, conocer a la comunidad de usuarios a los que se va a atender, saber cuáles son sus requerimientos en cuanto a las necesidades de información y formación. En cuanto a la formación es importante conocer como es la interacción del periodista con la información y cuáles son sus diferentes modalidades y estrategias para obtener la misma.

El referencista debe tener en cuenta cual es la relación del usuario con la tecnología para para poder auxiliarlo en el proceso de apropiación de la misma.

Es importante que se pueda documentar todo esto para poder establecer políticas claras de uso y funcionamiento del servicio, ya que como se ha visto en la literatura, el usuario es el motor y fin último de cualquier servicio de información.

### **7.3 Recursos de información**

El conocimiento del usuario así como el establecimiento claro de los objetivos del servicio, conlleva a que se pueda realizar una mejor selección de los recursos de información más adecuados para satisfacer las diferentes demandas de información a las cuáles el profesional de la información a cargo del mismo se puede enfrentar. Disponer de una colección de recursos de información idónea es clave para el éxito del servicio.

Por una parte es importante que el servicio tenga acceso a bases de datos especializadas principalmente en el área cultural, pero también en otros temas, ya que como surge de las entrevistas, muchas veces el periodista debe contextualizar el hecho periodístico con información social, económica y política. Como ejemplo de estas bases podríamos encontrar a EBSCO, Jstore, Emerald entre otras, las cuales tienen referencia a documentos o los propios documentos a texto completo sobre una gran variedad de temas entre los cuales podemos encontrar aquellos pertinentes a los usuarios que van a hacer uso del servicio. Por otro lado, sería fundamental que el servicio hiciera acuerdo con otros servicios o unidades de información con la finalidad de conformar un consorcio a través del cual se pueda compartir las diferentes fuentes y/o recursos de información que cada uno posea.

Al mismo tiempo el servicio brindará un “mostrador de referencia virtual” que contenga recursos especializados en la temática previamente evaluados por los profesionales a cargo del mismo. A nivel nacional se podría incluir los siguientes recursos: *Autores.uy*, *Publicaciones periódicas del Uruguay* entre otros. A su vez sería importante que a través del servicio se pueda tener acceso a la prensa tanto nacional como internacional.

Las redes sociales son fuentes de información útiles para el periodista, por lo tanto el servicio estará presente en las redes sociales brindando información de calidad y que se encuentre al día. Para esto es necesario una dedicación constante para la actualización permanente de los diferentes espacios.

En otro orden de cosas el servicio creará un banco de datos con las preguntas que pudieran ser satisfechas y recurrirá a él en primera instancia para corroborar si la necesidad de información planteada fue respondida y si puede ser útil como un primer insumo para la nueva respuesta. A su vez las preguntas frecuentes deberán ser visibles para los usuarios ya que puede ser un recurso de información fundamental para ellos.

#### **7.4 Recursos humanos**

El servicio debe estar a cargo de un profesional de la información, el cuál debe tener las competencias necesarias para el desempeño de la tarea tanto desde el punto de vista profesional como humano.

Las principales características que debería tener el profesional que atiende el servicio son las siguientes:

- Aptitudes para el trabajo en equipo
- Manejo de las herramientas para conocer al usuario destinatario del servicio
- Capacidad de generar empatía tanto con el usuario como con el grupo con el cual trabaja
- Competencias comunicacionales para poder establecer un vínculo con el usuario
- Conocimiento y manejo en profundidad de los diferentes recursos de información con los que va a trabajar
- Destrezas en la elaboración de estrategias de búsqueda
- Competencias en el uso de las herramientas digitales que son necesarias para brindar un servicio de calidad
- Formación permanente en los diferentes aspectos temáticos que abarca el servicio

Es importante detectar las debilidades que pueden existir en el equipo de trabajo con la finalidad de poder generar una formación en dichos aspectos.

#### **7.5 Modalidad del servicio**

El servicio se brindará bajo dos modalidades, de forma asincrónica y de forma sincrónica.

Asincrónica: A través de un formulario web, el cual recabará información sobre el usuario y sobre la demanda de información. En la siguiente tabla se sintetiza cuáles son los elementos

que se deben recoger en el formulario para poder brindar una respuesta correcta a la necesidad de información del usuario.

USUARIO	DEMANDA DE INFORMACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos personales: nombre, teléfono, correo electrónico</li> <li>• Formación</li> <li>• Área laboral</li> <li>• Medio de prensa al que pertenece</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema</li> <li>• Palabras claves</li> <li>• Delimitaciones: temáticas, geográficas, cronológicas</li> <li>• Finalidad de la demanda</li> <li>• Tipo de información: factual, bibliográfica</li> <li>• Idiomas</li> <li>• Profundidad en la respuesta</li> <li>• Conocimientos previos sobre el tema</li> <li>• Fuentes consultadas previamente</li> <li>• Tiempo que necesita la respuesta</li> </ul>

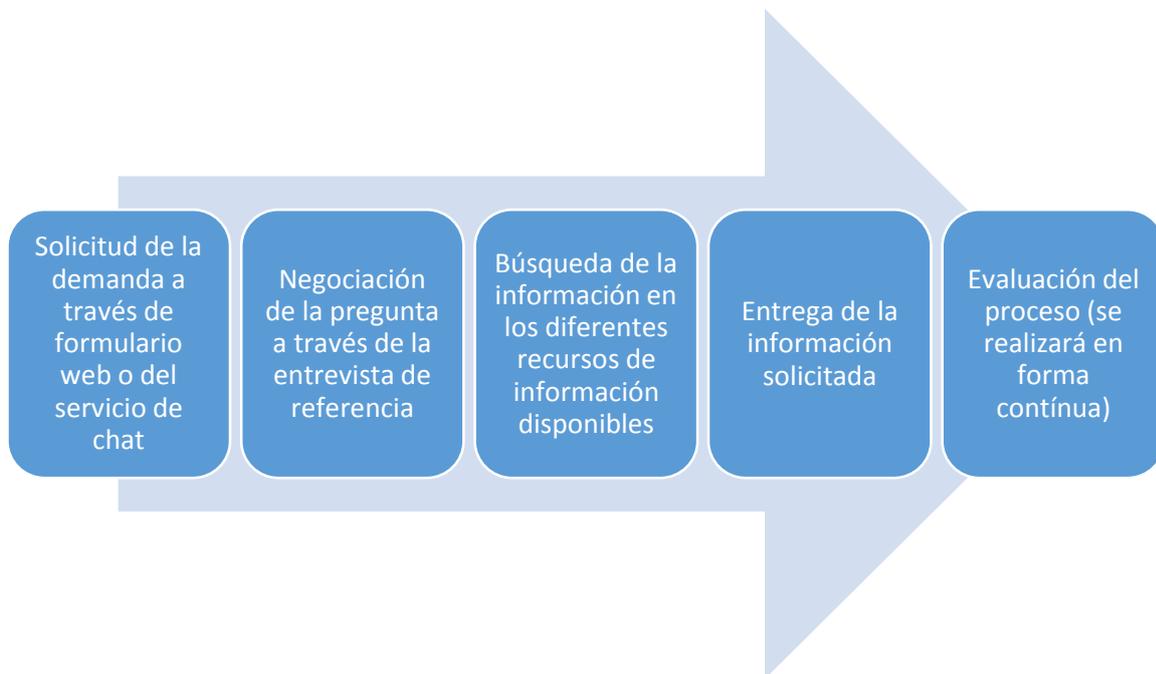
**Tabla 8: Datos del usuario y de la demanda de información a recoger en el servicio. Elaboración propia**

Un aspecto importante a establecer en la transacción de referencia es el plazo de entrega de la respuesta ya que debido a la dinámica que implica el trabajo periodístico el profesional a cargo del servicio debe tener claro este aspecto para poder organizar su labor.

En el caso de que la demanda de información no resulte clara para el profesional, a través de lo expresado en el formulario, este debe realizar una entrevista de referencia, ya sea vía telefónica o a través del correo electrónico, con el usuario con el objetivo de resolver todas las dudas generadas para poder efectuar la búsqueda de información necesaria.

Sincrónica: Se realizará a través de un servicio de chat, el cual intentará cubrir el mayor horario posible, dependiendo del grupo de trabajo que se forme. El mismo responderá las demandas de información de los usuarios. En el caso de que se trate de datos puntuales o de información breve se evacuará la demanda en el momento que se está realizando la entrevista de referencia virtual. En el caso de que se necesite una investigación más exhaustiva sobre la temática se negociará el plazo de entrega de la respuesta, y se le enviará posteriormente a través del correo electrónico.

A continuación se describe gráficamente el proceso que se realizará en el servicio de referencia digital.



**Tabla 9: Proceso de referencia. Elaboración propia**

### **7.6 Alfabetización en información desde el Servicio de Referencia Digital**

Como ya se ha indicado anteriormente una de las funciones fundamentales del servicio de referencia es la formación de sus usuarios en el uso de la información. Se utilizará en el proceso de alfabetización en información brindado por el servicio las etapas propuestas por el Modelo Pindó, haciéndose énfasis en las tres primeras ya que la última *Elaborar y comunicar la respuesta* es propia del quehacer periodístico. Estas son:

1. Reconocer la necesidad de información
2. Planificar la estrategia de búsqueda de información
3. Evaluar y seleccionar la información

A través del siguiente cuadro visualizaremos los instrumentos que se utilizarán para auxiliar al usuario en la adquisición de las competencias necesarias para cada una de las etapas mencionadas anteriormente.

ETAPAS	INSTRUMENTOS UTILIZADOS PARA ADQUIRIR LA COMPETENCIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconocer la necesidad de información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevista de referencia</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificar la estrategia de búsqueda de la información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitar al usuario en el uso de palabras claves</li> <li>Formación en tipología de recursos de información</li> <li>Videostutoriales y/o guías para la búsqueda en Internet y en los recursos de información disponibles</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación y selección de la información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pautas de evaluación de recursos de información digitales</li> <li>Mostrador de referencia con recursos previamente evaluados</li> </ul>

**Tabla 10: ALFIN en el servicio de referencia digital. Elaboración propia**

### 7.7 Difusión del servicio

Durante la implementación del servicio, se difundirá el mismo a todos los medios periodísticos del país, principalmente a aquellos de la prensa escrita para que especialmente los periodistas del área cultural tengan conocimiento de su existencia. En esta etapa es importante informar claramente cuáles son las políticas del servicio y cuáles van a ser los procedimientos para hacer uso del mismo.

Las redes sociales serán una vía de comunicación que deberá ser explotada, ya que un gran número de periodistas hacen uso de las mismas no solo como forma de comunicación sino como recurso de información.

### 7.8 Evaluación del servicio

El servicio se evaluará en base a cuatro grandes áreas:

- Evaluación del servicio en cuanto a sus objetivos: es necesario saber si el servicio está cumpliendo con los objetivos propuestos o si debe redefinir los mismos tomando como base la realidad existente

- Evaluación de acuerdo al grado de respuesta: es fundamental evaluar el número de preguntas que el servicio logra responder y cuáles no con la finalidad de visualizar cuáles son los motivos que llevan a esto: colección, estrategias de búsqueda planteadas, formación de recursos humanos
- Evaluación de los recursos de información: es importante que el profesional a cargo evalúe periódicamente si los recursos de información disponibles son los adecuados para las demandas de información de los usuarios o si es necesario que existan nuevas incorporaciones para que las necesidades informativas puedan ser resueltas
- Evaluación de la satisfacción del usuario: evaluar la misma no solo por el grado de satisfacción en la respuesta sino por el servicio en general: colección, vínculo construido con el profesional entre otros.

Es importante aclarar que los criterios establecidos anteriormente son pautas para la construcción de un modelo de servicio de referencia digital dirigido al público objetivo de la presente investigación. Se pretende en futuros trabajos profundizar en la creación del modelo propiamente dicho.

## **8. PRINCIPALES CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE UN RECURSO DE INFORMACIÓN DIGITAL**

Tomando como base la literatura sobre la temática y las necesidades de los entrevistados, se plantean a continuación los principales criterios de evaluación, que debería tener un periodista, al momento de evaluar un recurso digital de información. Como ya se ha visto en el marco teórico de la investigación, existe una gran cantidad de autores que han trabajado el tema, clasificando los criterios de evaluación de diversas formas. Con la finalidad de brindar un servicio al usuario que utilice el servicio de referencia digital se elaboró un listado con los principales aspectos que a juicio del autor del presente trabajo debería considerarse al momento de proceder a la validación de un recurso de información digital.

El principal aspecto a tener en cuenta es que al buscar información no se debe seleccionar un solo recurso sino que se deben contrastar diferentes fuentes documentales, institucionales o personales con la finalidad de verificar la información encontrada.

Por otra parte se considera que los elementos a tener en cuenta son los siguientes:

<b>AUTORIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relevancia del autor con respecto a la disciplina</li> <li>• Información sobre el autor</li> <li>• Forma de contacto (con la finalidad de profundizar en la temática)</li> <li>• Organización que avala el recurso</li> </ul>
<b>ACTUALIZACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha de creación</li> <li>• Fecha de actualización</li> </ul>
<b>CONTENIDO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertinencia contenido con respecto a los objetivos</li> <li>• Cobertura temática</li> <li>• Profundidad</li> <li>• Veracidad</li> <li>• Sesgo</li> </ul>
<b>NAVEGABILIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motores de búsqueda</li> <li>• Tabla de contenido y/o sumarios</li> </ul>
<b>FUNCIONALIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura lógica del recurso</li> <li>• Mapa de sitio</li> <li>• Pertinencia secciones y subsecciones</li> </ul>
<b>DISEÑO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato</li> <li>• Tipografía</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Imágenes</li> <li>• Colores</li> </ul>
<b>ACCESIBILIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opciones para personas con discapacidades: visuales, auditivas, etc.</li> </ul>
<b>INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ilustraciones</li> <li>• Gráficos</li> <li>• Recursos multimedias</li> </ul>
<b>INTERACCIÓN DEL USUARIO CON EL RECURSO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Foros</li> <li>• Vínculos a redes sociales</li> <li>• Suscripciones</li> </ul>
<b>CONTEXTO DE LA WEB</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enlaces externos (actualidad y pertinencia)</li> <li>• Hipervínculos (dentro del recurso o a otros recursos)</li> </ul>

**Tabla 11: Criterios de evaluación de recursos de información digitales. Elaboración propia**

Estos son en líneas generales los principales criterios que se podría tener en cuenta por parte del periodista cultural en particular pero cualquier individuo en general, para definir la calidad y la pertinencia de un recurso de información digital ante una necesidad de información determinada.

## **9. CONCLUSIONES Y DESARROLLOS FUTUROS**

A partir de los objetivos propuestos, del desarrollo de todo el proceso de investigación y de los resultados obtenidos fue posible llegar a una serie de conclusiones sobre los diferentes aspectos tratados en la tesis. Al mismo tiempo, la investigación deja abiertas proyecciones de futuro para seguir avanzando en la construcción de conocimiento sobre el área.

### **9.1 Conclusiones**

A los efectos de visualizar estas conclusiones se presentan las mismas a modo de punteo:

1. Se destaca la vigencia, a pesar del avance de las tecnologías de la información y comunicación, del servicio de referencia como instrumento de mediación ente la información y el usuario. A lo largo de la investigación se visualizó la transformación que ha sufrido el mismo, para adaptarse a las demandas del usuario en esta era de la Sociedad de la Información y el Conocimiento, en la cual más que necesitar la información propiamente dicha, se requiere que se lo forme para ser autónomo en la búsqueda, evaluación, selección y uso de la misma. Una de las preguntas de investigación planteadas era el acuerdo en el uso de la terminología referente al servicio de referencia. A pesar de que en la literatura se utiliza indistintamente virtual o digital, se decidió elegir virtual por las razones expresadas por Merlo Vega (2009) y que ya fueron mencionadas en el marco teórico de este trabajo.
2. Se detectó, en el análisis de los diversos servicios de referencia digitales, la importancia que los profesionales a cargo de ellos, dan al usuario público objetivo del mismo. Las políticas, las modalidades de uso así como la selección de los recursos de información utilizados son implementadas tomando como base las características de los diversos tipos de usuarios que va a hacer uso del servicio, así como su relacionamiento con la información. Los resultados de la investigación así como la literatura citada dan elementos claves para considerar de relevante importancia la formulación de políticas de uso del servicio claras y que reflejen sus objetivos y características principales.

3. A su vez queda claramente manifestada la importancia que le dan los periodistas del área cultural de la prensa escrita, a la información no solo para su labor profesional sino también para la vida cotidiana de los individuos. En su rol de generador de opinión de aspectos culturales, el periodista necesita estar informado para poder transmitir ese conocimiento a la audiencia. En relación al uso de la información para la vida cotidiana, se rescata la información como factor esencial para la construcción de ciudadanía, escenario esencial para la inclusión en la Sociedad de la Información.
  
4. En cuanto a las fuentes y/o recursos de información, se puede afirmar que todo aquello que brinda información puede ser considerado un recurso de información, sin importar su formato. Un recurso de información puede ser un libro, un artículo de prensa, un objeto museístico o una persona. Tal como se desprende de la literatura, así como del análisis de los servicios de referencia y de las entrevistas a los periodistas, es fundamental la evaluación y validación de la información a través de criterios claros de calidad previamente establecidos. El gran caudal de información que podemos encontrar en Internet hace que esto sea un elemento fundamental para poder brindar un servicio de calidad. Es esta misma línea se puede apreciar que el uso de las redes sociales es una práctica corriente tanto por parte de los periodistas como de los diferentes servicios y unidades de información. En el contexto actual en el cual toda la atención está puesta en la validez de las noticias que se publican en ellas, es prioritario tener criterios claros para poder realizar esa validación que exige la sociedad.
  
5. El vínculo entre el profesional de la información y el periodista del área cultural debe estar basado en un trabajo interdisciplinario desde los saberes de cada una de las disciplinas. De acuerdo a lo expresado por ellos en las entrevistas realizadas el periodista necesitaría, del profesional de la información, la orientación para la búsqueda en la gran variedad y tipos de recursos existentes en la web. En base a esto podemos concluir que la implementación de un espacio de referencia virtual, en el cual estén disponibles recursos de información previamente evaluados será un auxilio fundamental para la labor periodística. De esta manera se puede afirmar que la existencia de un servicio de referencia digital que cumpla con estas características,

es considerada una valiosa iniciativa por parte del público objetivo de esta investigación.

6. La metodología utilizada durante el proceso de investigación permitió que se generaran insumos sustanciales para la confección de las pautas para la creación de un modelo de servicio de referencia digital dirigido a los periodistas especializados en el área cultural, así como para la selección de los criterios más importantes para la evaluación de un recurso de información digital. Estos productos serán de gran utilidad y a su vez podrán ser bases para futuras investigaciones.

Como conclusión final podemos establecer en base a la investigación realizada, que el servicio de referencia digital es el espacio adecuado para poder desarrollar el proceso de alfabetización en información. A su vez es un escenario favorable para potenciar el relacionamiento entre el profesional de la información y el periodista cultural con la finalidad de poder brindar un mejor producto informativo y periodístico al usuario final.

## **9.2 Desarrollos futuros**

En término de proyecciones, la presente investigación ha generado insumos que pueden servir como base para futuras líneas de trabajo en temáticas relacionadas que se desprenden de la misma.

Dado el avance constante de las tecnologías de la información y comunicación, una primera línea de investigación es la profundización en la evolución del servicio de referencia y el impacto que estas tecnologías van teniendo en este, así como en el individuo que hace uso del mismo.

Por otra parte se considera fundamental continuar investigando en la alfabetización en información focalizada en públicos de distintas características teniendo al servicio de referencia digital como marco. Relacionado con esto, es necesario profundizar en la temática evaluación de recursos digitales de información, particularmente tomando en cuenta las redes sociales debido a la proliferación de las noticias falsas o fake news que se transmiten a través de ellas.

En otro orden de cosas, con la finalidad de construir el modelo definitivo de servicio de referencia digital dirigido a los periodistas del área cultural, se debería realizar un estudio de necesidades de información de los mismos con la finalidad de recabar insumos imprescindibles para el desarrollo del mencionado modelo.

Estas nuevas líneas de investigación propuestas deberían estar insertas en el trabajo ya consolidado que desarrolla el Grupo de investigación AlfaInfo.uy, de la Facultad de Información y Comunicación, para poder seguir generando conocimiento genuino que permita una profundización de la temática alfabetización en información y de los aspectos que se encuentran relacionados con ella. Sería deseable que las líneas de desarrollo abrieran otros espacios académicos-profesionales comunes con el área de periodismo y multimedia.

Sería recomendable que los resultados obtenidos en esta tesis no solo fueran un aporte a la investigación sobre la temática, sino que retroalimentará a las demás funciones universitarias: enseñanza y extensión

Por último es importante destacar que se deben seguir generando investigaciones conjuntas entre las disciplinas relativas a la información y la comunicación para poder suscitar una base teórica común en los aspectos que así lo ameriten y por otro lado favorecer el crecimiento institucional de la Facultad de Información y Comunicación.

## 10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abell, S., Armstrong, C., & Boden, D. (2004). Alfabetización en información: la definición de CILIP (UK). *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*(77), 79-84. Recuperado el 15 de Mayo de 2019, de <https://www.aab.es/publicaciones/bolet%20C3%ADn-aab/bolet%20C3%ADn-70-79/>
- Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información. (2011). *Agenda Digital Uruguay 2011-2015*. Recuperado el 16 de Mayo de 2019, de <https://www.impo.com.uy/bases/decretos-originales/405-2011/4>
- Agostinho Mangas, S. F. (2007). Como planifica e gerir um serviço de referencia. *Biblios*(28), 1-31. Recuperado el 18 de Mayo de 2019, de <https://core.ac.uk/download/pdf/11884349.pdf>
- Alonso, L., Camio, E., Noble, L., & Saraiva, I. (2014). *Intersección entre la Alfabetización en Información y las Políticas Públicas Educativas: formando una ciudadanía crítica y autónoma en el manejo de la información*. Montevideo: Universidad de la República. Facultad de Información y Comunicación. Recuperado el 17 de Mayo de 2019, de <http://eprints.rclis.org/29211/1/Intersecci%20entre%20la%20Alfabetizaci%20en%20Informaci%20y%20las%20Pol%20ticas%20P%20Ablicas%20Educativas.%20Alonso-Camio-Noble-Saraiva.pdf>
- Alonso, L., Noble, L., & Saraiva, I. (2012). *Evaluando y utilizando fuentes de información de referencia en línea en la escuela*. Montevideo: PAIE. CSIC.
- Amengual, C. (2016). *Una mirada al periodismo cultural: Jaime Clara y "Sábado Sarandí"*. Montevideo: Planeta.
- American Association of School Librarians. (1998). *Information Literacy Standards for Student Learning*. ALA. Recuperado el 17 de Mayo de 2019, de [https://www.ala.org/ala/aasl/aaslproftools/informationpower/InformationLiteracyStandards\\_final.pdf](https://www.ala.org/ala/aasl/aaslproftools/informationpower/InformationLiteracyStandards_final.pdf)
- Andrade, E., & Velázquez, E. (2011). La biblioteca universitaria en las redes sociales: planificando una presencia de calidad. *Biblios*(42), 36-47. Recuperado el 17 de Mayo de 2019, de <https://biblios.pitt.edu/ojs/index.php/biblios/article/view/10/38>
- Arana Nava, M. A. (2017). Hacia un periodismo 3.0. En M. A. Arana Nava, *Retos del periodismo del Siglo XXI* (págs. 79-98). Buenos Aires: Alfagrama.

- Area Moreira, M., & Guarro Pallás, A. (2012). La alfabetización informacional y digital: fundamentos pedagógicos para la enseñanza y el aprendizaje competente. *Revista Española de Documentación Científica*, 35(Número Extra 1), 46-74. Recuperado el 19 de Mayo de 2019, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4003474>
- Arriola Navarrete, O. (2007). Referencia virtual: un nuevo reto para las bibliotecas. *Biblioteca Universitaria: Revista de la Dirección General de las Bibliotecas de la UNAM*, 10(2), 138-152. Recuperado el 18 de Mayo de 2019, de <http://eprints.rclis.org/11225/>
- Arroyo-Vázquez, N. (2009). El uso profesional de las redes sociales. En *Anuario ThinkEPI* (págs. 145-152). El Profesional de la Información. Recuperado el 18 de Mayo de 2019, de <https://recyt.fecyt.es/index.php/ThinkEPI/article/view/32011/17008>
- Association of College and Research Libraries. (2000). Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la Educación Superior. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 15(60), 1-16. Recuperado el 17 de Mayo de 2019, de <https://www.aab.es/publicaciones/bolet%C3%ADn-aab/bolet%C3%ADn-60-69/>
- Association of College and Research Libraries. (2001). Objetivos de formación para la alfabetización en información: un modelo de declaración para bibliotecas universitarias. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*(63), 47-71. Recuperado el 17 de Mayo de 2019, de <http://eprints.rclis.org/5954/1/65a3.pdf>
- Atán, S., & Rodríguez, J. (2017). *Las competencias en información en el marco de los Centros MEC: estudio de caso en el departamento de Canelones*. Montevideo, Universidad de la República. Facultad de Información y Comunicación.
- Ayuso García, M. D., & Martínez Navarro, V. (2006). Evaluación de calidad de fuentes y recursos digitales: Guía de buenas prácticas. *Anales de Documentación*(9), 17-42. Recuperado el 17 de Mayo de 2019, de <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/1841>
- Baica, L., & Beguerie, G. (2012). *Situación de la formación en Alfabetización Informacional, impartida a los estudiantes desde la unidades de información de la Universidad de la República*. Montevideo: EUBCA. Recuperado el 17 de Mayo de 2019, de <http://eprints.rclis.org/23642/>
- Bawden, D. (2002). Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital. *Anales de Documentación*(5), 361-408. Recuperado el 16 de Mayo de 2019, de <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2261/2251>

- Beracochea, F., Gil Seoane, A., & Jung, M. E. (2001). *Los servicios de referencias digitales: un estudio de caso. Recuperación de la obra inédita de Fabini*. Montevideo: EUBCA.
- Big6. (1990). *El modelo Big6 para la solución de problemas de información*. Recuperado el 18 de Mayo de 2019, de <http://eduteka.icesi.edu.co/articulos/modelo-big6-solucion-problemas-informacion>
- Blázquez Ochando, M. (2015). *Fuentes de información especializadas: aspectos teóricos y prácticos*. Madrid: mblazquez.es. Recuperado el 17 de Mayo de 2019, de <http://mblazquez.es/wp-content/uploads/ebook-mbo-fuentes-especializadas.pdf>
- Bonjour, L., & Di Santi, J. (2016). *Alfabetización en Información en Adultos Mayores: el caso de Uni 3 Uruguay*. Montevideo: Universidad de la República. Facultad de Información y Comunicación.
- Bruce, C. S. (2003). Las siete caras de la alfabetización en información. *Anales de Documentación*(6), 289-294. Recuperado el 18 de Mayo de 2019, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63500619>
- Bundy, A. (2003). El marco para la alfabetización en información en Australia y Nueva Zelanda. Principios, normas y práctica. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*(73), 109-120. Recuperado el 17 de Mayo de 2019, de <http://eprints.rclis.org/5912/1/73a4.pdf>
- Bunge, C. A., & Bopp, R. E. (2001). History and varieties of reference services. En R. E. Bopp, & L. C. Smith, *Reference and information services: an introduction* (Tercera ed., págs. 3-27). Englewood: Libraries Unlimited.
- Cabrera Castiglioni, M. (2015). *La promoción de competencias en información a través de plataformas virtuales: El caso del Entorno Virtual de Aprendizaje en la Universidad de la República*. Montevideo: Universidad de la República. Facultad de Información y Comunicación. Recuperado el 17 de Mayo de 2019, de <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/handle/123456789/5231>
- Calderín, M. (2009). Las necesidades de información de los periodistas frente a la conversión de los medios tradicionales en cibermedios. *Ciberperiodismo y Comunicación Digital*, (págs. 1-16). Recuperado el 19 de Mayo de 2019, de [http://www.invecom.org/eventos/2009/pdf/calderin\\_m.pdf](http://www.invecom.org/eventos/2009/pdf/calderin_m.pdf)

- Calderín, M., & Rojano, M. (2006). El periodista y la documentación digital: nuevo espacio para la investigación. En M. Rojano, *Diez años del periodismo digital en Venezuela* (págs. 273-292). Caracas: Publicaciones UCAB.
- Calva González, J. J. (2004). *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM.
- Capurro, R. (2007). Epistemología y Ciencia de la Información. *Enlace: Revista Venezolana de Información, tecnología y conocimiento*, 4(1), 11-29. Recuperado el 18 de Mayo de 2019, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=82340102>
- Carrizo, G. (2000). Las fuentes de información: presente y futuro; algunos apuntes metodológicos. *Cuadernos de Documentación Multimedia*, 10, 399-400. Recuperado el 17 de Mayo de 2019, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1408626>
- Carrizo-Sainero, G. (2000). *Manual de fuentes de información*. Zaragoza: Cegal.
- Carvidón, E., & Morandi, V. (2001). *El rol del bibliotecólogo en los medios de comunicación de Montevideo*. Montevideo: EUBCA.
- Castells, M. (1999). *La era de la información. La sociedad red*. Madrid: Alianza.
- Castells, M. (2009). *Comunicación y poder*. Madrid: Alianza.
- Ceretta Soria, M. G. (2010). *La promoción de la lectura y la alfabetización en información: Pautas generales para la construcción de un modelo de formación de usuarios de la información en el marco del Plan Nacional de Lectura del Uruguay*. Getafe: Universidad Carlos III. Recuperado el 17 de Mayo de 2019, de <https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/9158/tesis%20ceretta.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ceretta Soria, M. G., & Gascue Quiñones, A. (2015). *Modelo Pindó: un modelo de alfabetización en información para el Plan Ceibal*. Montevideo: CSIC, Universidad de la República. Recuperado el 17 de Mayo de 2019, de [http://www.universidad.edu.uy/renderPage/index/pageId/1027#heading\\_6028](http://www.universidad.edu.uy/renderPage/index/pageId/1027#heading_6028)
- Chartered Institute of Library and Information Professionals. (2018). What is information literacy? *Folleto*. Londres. Recuperado el 17 de Mayo de 2019, de <https://www.cilip.org.uk/news/421972/What-is-information-literacy.htm>
- Choo, C. (1994). Perception and use of information sources in environmental scanning. *Library & Information Science Research*, 16(1), 23-40. Recuperado el 18 de Mayo

- de 2019, de  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/074081889490040X>
- Cobos Flores, A., & Arriola Navarrete, O. (2013). Implicaciones éticas del uso de la información y usuarios. *Códices*, 9(2), 79-113. Recuperado el 16 de Mayo de 2019, de <http://eprints.rclis.org/22487/1/Implicaciones%20%C3%A9ticas.pdf>
- Codina, L. (2000). Evaluación de recursos digitales en línea: concepto, indicadores y métodos. *Revista Española de Documentación Científica*, 23(1), 9-44. Recuperado el 16 de Mayo de 2019, de <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/315/479>
- Codina, L. (2015-2019). *Comunicación y Documentación*. Obtenido de <https://www.lluiscodina.com/>
- Council of Australian University Librarians. (2002). Normas sobre alfabetización en información (1a.edición). *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*(63), 67-90. Recuperado el 17 de Mayo de 2019, de <http://eprints.rclis.org/5944/1/68a4.pdf>
- Cuevas Cerveró, A., & Velosillo González, I. (2011). As bibliotecas na prática da inclusão digital. En A. Cuevas Cerveró, & E. Simeão, *Alfabetização Informacional e inclusão digital: modelo de infoinclusão social* (págs. 55-69). Brasília: Thesaurus.
- Cunha, M. B., Amaral, S. A., & Dantas, E. B. (2015). *Manual de Estudo de Usuários da Informação*. San Pablo: Atlas.
- Declaración de Alejandría. (2005). Declaración de Alejandria sobre la alfabetización informacional y el aprendizaje a lo largo de la vida. *Faros para la sociedad de la información*. Alejandria. Recuperado el 17 de Mayo de 2019, de <http://www.alfared.org/blog/aprendizaje-permanente/54>
- Declaración de La Habana. (2012). 15 acciones de Alfin desde Iberoamerica. La Habana. Recuperado el 17 de Mayo de 2019, de <https://www.ungs.edu.ar/wp-content/uploads/2018/06/ALFIN.Declara.Habana.2012.pdf>
- Declaración de Principios. Construir la Sociedad de la Información: un desafío global para el nuevo milenio. (2004). *Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información*. Túnez. Recuperado el 18 de Mayo de 2019, de <https://www.itu.int/net/wsis/docs/geneva/official/dop-es.html>

- Declaración de Toledo. (2006). Bibliotecas para el aprendizaje permanente: Declaración de Toledo sobre la alfabetización informacional. Toledo. Recuperado el 17 de Mayo de 2019, de [http://www.peri.net.ni/pdf/documentosALFIN/Dec\\_Toledo.pdf](http://www.peri.net.ni/pdf/documentosALFIN/Dec_Toledo.pdf)
- Díaz Barriga, A. (2006). El enfoque de competencias en la educación. ¿Una alternativa o un disfraz de cambio? *Perfiles Educativos*, XXVIII(111), 7-36. Recuperado el 19 de Mayo de 2019, de <http://www.redalyc.org/pdf/132/13211102.pdf>
- Díaz Costoff, A. (2015). *Competencias en información en estudiantes tesisistas de grado de la carrera Medicina Veterinaria de la Facultad de Veterinaria (Uruguay)*. Montevideo: Universidad de la República. Facultad de Información y Comunicación. Recuperado el 18 de Mayo de 2019, de <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/handle/123456789/5236>
- Echeverría Aguilar, J., & Donoso Vegas, R. (2005). *Servicio de Referencia Electrónica basado en Mensajería Instantánea: propuesta metodológica*. Santiago de Chile: UTEM. Recuperado el 18 de Mayo de 2019
- EduTEKA. (2007). *Modelo Gavilán 2.0: una propuesta para el desarrollo de la competencia para manejar información (CMI)*. Recuperado el 17 de Mayo de 2019, de <http://eduteka.icesi.edu.co/pdfdir/ModeloGavilan.pdf>
- Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas. (2001). *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de Bibliotecas Públicas*. IFLA; UNESCO. Recuperado el 17 de Mayo de 2019, de <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-s.pdf>
- Fernández Valdez, M. d., & Ponjuán Dante, G. (2008). Análisis conceptual de las principales interacciones entre la gestión de la información, la gestión documental y la gestión del conocimiento. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 18, 1-11. Recuperado el 16 de Mayo de 2019, de <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v18n1/aci07708.pdf>
- Fornas Carrasco, R. (2003). Criterios para evaluar la calidad y fiabilidad de los contenidos en Internet. *Revista Española de Documentación Científica*, 26(1), 75-80. Recuperado el 15 de Mayo de 2018, de <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/viewFile/226/282>
- Fraganillo, J. (5 de Abril de 2010). La ansiedad informativa. *Uno*, pág. 14.

- Galdón López, G. (1986). *El servicio de documentación de prensa: funciones y métodos*. Barcelona: Mitre.
- García, I. L., & Portugal, M. (2009). *Servicio de referencia: una propuesta integradora* (Segunda ed.). Buenos Aires: Alfagrama.
- Giffoni Dutra, F., & Rodrigues, R. (2017). Modelos e critérios para avaliação da qualidade de fontes de informação: uma revisão sistemática de literatura. *Informação & Sociedade: Estudos*, 27(2), 19-33. Recuperado el 30 de Abril de 2019, de <http://www.periodicos.ufpb.br/index.php/ies/article/view/32676/0>
- Gómez Hernández, J. A. (2007). La alfabetización informacional en bibliotecas públicas. Situación actual y propuestas para una agenda de desarrollo. *Information Research*, 12(3), 1-25. Recuperado el 16 de Mayo de 2019, de <http://eprints.rclis.org/9418/1/alfabetizacion.pdf>
- González Fernandez-Villavicencio, N., Barrera Gómez, J. A., Moscoso, M., Santos, V., & Suárez Samaniego, M. (2011). Referencia virtual en la Biblioteca de la Universidad de Sevilla: una experiencia colectiva. *El Profesional de la Información*.
- Gonzalez Teruel, A. (2005). *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Gijón: Trea.
- González, J., & Lafluf, M. (2008). *El trabajo de referencia: estudio exploratorio en las bibliotecas de la Universidad de la República*. Montevideo: EUBCA.
- Granados García, G. (2012). *Alfabetización Informacional desde el Servicio de Referencia Virtual*. Berlin: Editorial Académica Española.
- Grogan, D. (1970). *Science and technology: an introduction to literature*. Londres: Clive Bingley.
- Guevara Torres, M. (2017). Historia del periodismo escrito (sus inicios hasta el siglo XX). Asumir el pasado para comprender el presente. En M. A. Arana Nava, *Retos del periodismo del siglo XXI* (págs. 11-31). Buenos Aires: Alfagrama.
- Hernández Salazar, P. (2012). Contexto teórico de la alfabetización informativa. En *Tendencias de la Alfabetización Informativa en Iberoamérica* (págs. 3-46). México: UNAM. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

- Herrero Aguado, C. (s.f.). La cultura como área de especialización periodística: la crítica y su dimensión hermenéutica. En *Estudios de periodística VII. Ponencias y Comunicaciones. V Congreso* (págs. 135-150). Guipozcoa: Universidad del País Vasco.
- Hjorland, B. (2011). Evaluation of an Information Source illustrated by a case study: effecto of screening for breast cancer. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 62(10), 1892-1898. Recuperado el 1 de Mayo de 2019, de <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/asi.21606>
- Hjorland, B. (2012). Methods for evaluating information sources: an annotated catalogue. *Journal of Information Science*, 38(3), 258-268. Recuperado el 14 de Mayo de 2019, de [https://www.researchgate.net/publication/254116348\\_Methods\\_for\\_evaluating\\_information\\_sources\\_An\\_annotated\\_catalogue](https://www.researchgate.net/publication/254116348_Methods_for_evaluating_information_sources_An_annotated_catalogue)
- IFLA. (2003). *Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital*. Recuperado el 18 de Mayo de 2019, de <https://www.ifla.org/files/assets/reference-and-information-services/publications/ifla-digital-reference-guidelines-es.pdf>
- International Federation of Library Associations. (1997). *ISBD (ER): International Standard Bibliographic Description for Electronic Resources*. IFLA.
- Kuhlthau, C. C. (1989). Information Search Process: A Summary of Research and Implications for School Library Media Programs. *School Library Media Quarterly*, 18(1), 19-25. Recuperado el 18 de Mayo de 2019, de <https://eric.ed.gov/?id=EJ402726>
- Ledesma, M., & Ortiz, E. (2009). *Servicio de referencia virtual en tiempo real en el área de la Información Turística*. Montevideo: EUBCA.
- López Yepes, J. (1989). Introducción al estudio de sistemas de información y documentación en las organizaciones. En J. López Yepes, *Fundamentos de información y documentación* (págs. 203-209). Madrid: EUDEMA.
- Magán Wals, J. A. (2002). Los servicios de información y referencia bibliográfica. Situación actual y aprovechamiento de los recursos. En J. A. Magán Wals, *Tratado básico de biblioteconomía* (págs. 341-364). Madrid: Complutense.
- Manso Rodríguez, R. (2006). *Servicio de referencia virtual: concepto, organización y evaluación*. Santa Clara: Feijóo. Recuperado el 17 de Mayo de 2019, de

[http://eprints.rclis.org/12495/1/2.\\_Servicio\\_de\\_Referencia\\_Virtual\\_-\\_R.\\_Manso.pdf](http://eprints.rclis.org/12495/1/2._Servicio_de_Referencia_Virtual_-_R._Manso.pdf)

- Manso Rodríguez, R. (2008). Servicio de referencia virtual: teoría y práctica en torno a las políticas para su gestión y desarrollo. *Revista Española de Documentación Científica*, 31(1), 39-51. Recuperado el 17 de Mayo de 2019, de <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/411>
- Manso Rodríguez, R. (2010). *Servicio de Referencia Virtual: propuesta de un Modelo basado en criterios de calidad y herramientas de la web 2.0*. Granada; La Habana: Universidad de Granada; Universidad de La Habana. Recuperado el 16 de Mayo de 2019, de <https://hera.ugr.es/tesisugr/19562871.pdf>
- Manso Rodríguez, R. (2011). Referencia social: el camino para los servicios de referencia virtual. *Revista Cubana de ACIMED*, 22(1), 18-31. Recuperado el 1 de Mayo de 2019, de <http://www.acimed.sld.cu/index.php/acimed/article/view/132>
- Manso Rodríguez, R., & Pinto, M. (2014). *Servicio de referencia virtual: realidad y perspectivas*. Gijón: Trea.
- Marzal, M. Á. (2012). Definición de conceptos relacionados con alfabetización en información. En J. Tarango, *Didáctica básica para la alfabetización informacional* (págs. 177-200). Buenos Aires: Alfagrama.
- Masip, P., & Guallar, J. (2015). News and social networks: audience behaviour. *El Profesional de la Información*, 363-370. Recuperado el 16 de Mayo de 2019, de [http://eprints.rclis.org/28151/1/epi2015\\_masip-guallar-suau-ruiz-peralta\\_news%20and%20social%20networks%20audience%20behavior.pdf](http://eprints.rclis.org/28151/1/epi2015_masip-guallar-suau-ruiz-peralta_news%20and%20social%20networks%20audience%20behavior.pdf)
- Masuda, Y. (1981). *The Information Society as Post Industrial Society*. Bethesda: World Future Society.
- Melo, F. M., & Almeida, B. (2018). Fontes e recursos de informação tradicionais e digitais: propostas internacionais de classificação. *Biblios(72)*, 35-50. Recuperado el 18 de Mayo de 2019, de <http://biblios.pitt.edu/ojs/index.php/biblios>
- Menchaca, E., & Silva, M. (2013). *El Servicio de Referencia Virtual en las Bibliotecas Universitarias a través de las redes sociales: usabilidad e impacto*. Montevideo: EUBCA.

- Merlo Vega, J. A. (2000). El servicio bibliotecario de referencia. *Anales de Documentación*(3), 93-126. Recuperado el 18 de Mayo de 2019, de <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2471>
- Merlo Vega, J. A. (2003). La evaluación de la calidad de la información web: aportaciones teóricas y experiencias prácticas. En *Recursos informativos: creación, descripción y evaluación* (págs. 101-110). Mérida: Junta de Extremadura. Recuperado el 29 de Abril de 2019, de [https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/17956/1/DBD\\_Ev.%20calidad%20inf.%20web.pdf](https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/17956/1/DBD_Ev.%20calidad%20inf.%20web.pdf)
- Merlo Vega, J. A. (2009). *Información y Referencia en entornos digitales: desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta*. Murcia: Universidad de Murcia.
- Merlo Vega, J. A. (2009). Servicios de referencia para una sociedad digital. *El Profesional de la información*, 18(6), 581-586. Recuperado el 18 de Mayo de 2019, de <https://recyt.fecyt.es/index.php/EPI/article/view/epi.2009.nov.01>
- Merlo-Vega, J. A. (2009). Referencia digital: concepto, tecnologías e implementación en centros de información. *El Profesional de la Información*, 18(6), 589-599. Recuperado el 15 de Mayo de 2019, de <http://eprints.rclis.org/25017/1/Art%C3%ADculo.pdf>
- Nicholas, D., & Martin, H. (1997). Assessing information needs: a case study of journalists. *Aslib Proceedings*, 49(2), 43-52. Recuperado el 18 de Mayo de 2019, de [https://www.researchgate.net/publication/235250899\\_Assessing\\_information\\_needs\\_A\\_case\\_study\\_of\\_journalists](https://www.researchgate.net/publication/235250899_Assessing_information_needs_A_case_study_of_journalists)
- Oliver, K., Wilkinson, G. L., & Bennett, L. T. (1997). Evaluating the Quality of Internet Information Sources. *ED-MEDIA/ED-TELECOM*, (págs. 1-9). Calgary. Recuperado el 16 de Mayo de 2019, de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED412927.pdf>
- Ontario School Library Association (OSLA). (1998). *Information studies : kindergarten to grade 12 : curriculum for schools and school library information centres*. Ontario: Ontario School Library Association. Recuperado el 17 de Mayo de 2019, de <https://eduq.info/xmlui/handle/11515/13982>
- Organización Mundial de la Propiedad Intelectual. (2019). *Tratado de Marrakech*. Recuperado el 15 de Mayo de 2019, de <https://www.wipo.int/treaties/es/ip/marrakesh/>

- Osa, J. (2003). Managing the 21st Century Reference Department. *The Reference Librarian*, 35-50. Recuperado el 17 de Mayo de 2019, de [https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J120v39n81\\_04](https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J120v39n81_04)
- Parodi, M., & Rinaldi, A. (2015). *La Alfabetización en Información en estudiantes de Enseñanza Secundaria: estudio exploratorio*. Montevideo: Universidad de la República. Facultad de Información y Comunicación. Recuperado el 15 de Mayo de 2019, de [https://issuu.com/angelarinaldi/docs/alfabetizaci\\_\\_nen\\_informacion\\_en\\_es](https://issuu.com/angelarinaldi/docs/alfabetizaci__nen_informacion_en_es)
- Perea Henze, I. (2017). La dinámica periodística y su prospectiva. En M. A. Arana Nava, *Retos del periodismo del Siglo XXI* (págs. 33-54). Buenos Aires: Alfagrama.
- Rader, H. B. (2000). Alfabetización en información en el entorno del servicio de referencia: preparándonos para el futuro. *Anales de Documentación*(3), 209-216. Recuperado el 18 de Mayo de 2019, de <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2541/2531>
- Ramonet, I. (2014). *La explosión del periodismo. De los medios de masas a la masa de medios*. Guadalajara: Universidad de Guadalajara.
- Rasner, J., & Sabelli, M. (2015). *Estrategias de información y comunicación en salud centradas en adolescentes*. Montevideo: CSIC.
- Real Academia Española. (2019). *Diccionario de la lengua*. Recuperado el 1 de Mayo de 2019, de <https://dle.rae.es/?id=LXrOqrN>
- Rifkin, J. (2000). *La era del acceso, la revolución de la nueva economía*. Barcelona: Paidós.
- Rivera, J. (2000). *El periodismo cultural*. Buenos Aires: Paidós.
- Rodríguez Briz, F. (2006). *Los servicios de referencia virtual: surgimiento, desarrollo y perspectivas a futuro*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Rubio Lacoba, M. (2005). Nuevos tiempos para la documentación informativa en el periodismo digital: viejas y nuevas funciones del servicio de documentación digital. *Comunicación y Sociedad*, 153-168.
- Said, E. W. (1993). *Cultura e imperialismo*. Barcelona: Anagrama.
- Salazar, I. (2005). *Las profundidades de Internet*. Gijón: Trea.
- SCONUL. (2011). *The SCONUL Seven Pillars of Information Literacy: Core Model for Higher Education*. SCONUL Working Group on Information Literacy. Recuperado el 17 de Mayo de 2019, de

[https://eprints.ncl.ac.uk/file\\_store/production/192827/156279C4-30EE-4356-A2ED-A48D9D474286.pdf](https://eprints.ncl.ac.uk/file_store/production/192827/156279C4-30EE-4356-A2ED-A48D9D474286.pdf)

Seoane García, C., & Barrero Robledo, V. (2008). La evolución de los servicios de referencia digitales en la Web 2.0. *VII Congreso de ANABAD*, (págs. 1-18). Madrid. Recuperado el 17 de Mayo de 2019, de <https://core.ac.uk/download/pdf/11884691.pdf>

Sequeira, I., & Oliveira, A. (2016). *Alfabetización en información: el rol del bibliotecólogo*. Montevideo: Universidad de la República. Facultad de Información y Comunicación.

Shu, K., Silva, A., Wang, S., Tang, J., & Liu, H. (2017). Fake News Detection on Social Media: a data mining perspective. *ACM Digital Library*, 19(1), 22-36. Recuperado el 17 de Mayo de 2019, de <https://arxiv.org/pdf/1708.01967.pdf>

Silva, L., & Aquino, M. (2014). Fontes de informação na Web: apropriação, uso e disseminação da informação étnico-racial no movimento negro da Paraíba. *Transinformação*, 26(2), 203-212. Recuperado el 18 de Mayo de 2019, de [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-37862014000200203&script=sci\\_abstract&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-37862014000200203&script=sci_abstract&tlng=pt)

Siqueira, J. C. (Setiembre de 2010). Repensando o serviço de referencia: a possibilidade virtual. *Ponto do Acesso*, 4(2), 116-130. Recuperado el 17 de Mayo de 2019, de <https://portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/4238>

Stra, C. (1996). Service ou fonction de référence. En C. Verry-Jovilet, *Créer et gérer un service de référence*. Villeurbanne: Institut de formation des bibliothécaires.

Suárez, P., & Gutierrez, P. (2016). *El marco conceptual de la Alfabetización en Información en las bibliotecas de enseñanza media: situación actual y prospectiva*. Montevideo: Universidad de la República. Facultad de Información y Comunicación.

Talavarrera Ibarra, A. M. (1998). El bibliotecario electrónico: consideraciones en torno al servicio de referencia en la era digital. *Seminario Internacional de Bibliotecarios*. Lima. Recuperado el 18 de Mayo de 2019, de [Dialnet-ElBibliotecarioElectronico-283510%20\(1\).pdf](http://dialnet-elbibliotecarioelectronico-283510%20(1).pdf)

Tandoc Jr, E. C., Wei Lim, Z., & Ling, R. (2018). Defining "Fake News". *Digital Journalism*, 6(2), 137-153. Recuperado el 18 de Mayo de 2019, de <https://www.tandfonline.com/loi/rdij20>

Toffler, A. (1970). *El shock del futuro*. Barcelona: Plaza & Janes.

- UNESCO. (1982). *Definición de cultura*. Recuperado el 19 de Mayo de 2019, de Sitio oficial de UNESCO: <http://www.unesco.org/new/es/mexico/work-areas/culture/>
- Uribe-Tirado, A. (2009). ACIMED. 2009; 20(4): 1-22 <http://scielo.sld.cu> 1 ARTÍCULOS Interrelaciones entre veinte definiciones-descripciones del concepto de alfabetización en información: propuesta de macro-definición. *ACIMED*, 20(4), 1-22. Recuperado el 17 de Mayo de 2019, de [https://www.researchgate.net/publication/42582883\\_Interrelaciones\\_entre\\_veinte\\_definiciones-descripciones\\_del\\_concepto\\_de\\_alfabetizacion\\_en\\_informacion\\_propuesta\\_de\\_macro-definicion](https://www.researchgate.net/publication/42582883_Interrelaciones_entre_veinte_definiciones-descripciones_del_concepto_de_alfabetizacion_en_informacion_propuesta_de_macro-definicion)
- Vila, M. J. (2000). Una aproximación teórica al periodismo cultural. *Revista Latina de Comunicación Social*, 1-7. Recuperado el 17 de Mayo de 2019, de <http://www.redalyc.org/pdf/819/81933509.pdf>
- Villaseñor Rodríguez, I. (1999). Los instrumentos para la recuperación de la información: las fuentes. En R. I. Torres, *Las fuentes de información: estudio teóricos-prácticos* (págs. 29-45). Madrid: Síntesis.
- Villaseñor Rodríguez, I. (2015). Las fuentes de información y de investigación. *Educación y futuro: Revista de Investigación Aplicada y Experiencias Educativas*(3), 15-32. Recuperado el 18 de Mayo de 2019, de <https://cesdonbosco.com/educacion-y-futuro/>
- Williams, R. (1981). *Cultura. Sociología de la comunicación y del arte*. Barcelona: Paidós.
- Wilson, T. (1997). Information behaviour: an interdisciplinary perspective. *Information Processing & Management*, 33(4), 551-572.
- Zurkowski, P. (1974). *The information service environment: relationships and priorities*. National Commission on Libraries and Information Science. Recuperado el 17 de Mayo de 2019, de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED100391.pdf>

## APENDICE I

### **Pauta de Entrevista a los periodistas del área cultural de la prensa escrita**

- 1) ¿Qué entiende por sociedad de la información?
- 2) ¿Cuál es la importancia de la información en ese contexto?
- 3) ¿Cuál es la importancia de la información para el trabajo periodístico en general y especialmente en el área cultural?
- 4) ¿Qué información necesita para su trabajo cotidiano? ¿Con que profundidad? ¿En que tiempo?
- 5) En su opinión: ¿es fácil encontrar la información que necesita en Internet?
- 6) ¿Cuáles son los pasos que sigue para buscar la información en la red?
- 7) Con respecto al uso de la información encontrada: ¿Considera necesario citar la fuente? ¿Cómo cita la misma?
- 8) ¿Considera importante evaluar la información que encuentra en Internet? ¿Por qué?
- 9) En caso de que su respuesta sea positiva: ¿Cuáles son los criterios que utiliza para evaluar la misma?
- 10) ¿Cuáles son los recursos de información que conoce en Internet?
- 11) ¿Hay alguno de ellos que utiliza particularmente?
- 12) ¿Utiliza las redes sociales como un recurso para informarse? ¿Cuáles y por qué?
- 13) ¿Para su trabajo cotidiano consulta en bibliotecas, archivos u otros centros de información/documentación?
- 14) ¿Cómo es la relación con el encargado/a del mismo?
- 15) ¿Cuál piensa que debería ser la función de la unidad de información y de su encargado/a?
- 16) ¿Conoce lo que es la referencia virtual?
- 17) (Explicar lo que es si no la conoce) ¿Considera que un servicio de estas características podría ayudarlo en su labor?
- 18) ¿Consideraría importante que este servicio forme a los periodistas en la búsqueda, selección, evaluación y uso de la información?

## **APÉNDICE II**

### **Medios entrevistados**

Brecha

Búsqueda

Carmelo Portal

El Observador

El País

La Diaria

La República

Semanario La Prensa