

Autopercepción del bibliotecario de referencia del área biomédica en Uruguay *

Self-perception of the reference librarian from the biomedical area in Uruguay

Lic. Claudia Silvera Iturrioz

Centro de Documentación y Biblioteca. Facultad de Odontología. Universidad de la República. Montevideo, Uruguay.

RESUMEN

El presente trabajo pretende conocer cuál es la autopercepción de los Licenciados en Bibliotecología uruguayos que trabajan como referencistas en bibliotecas biomédicas. Se realizó una encuesta con preguntas abiertas que indagan, entre otros, las actividades que desempeña el bibliotecario, y qué posible influencia en ellas ha suscitado la aparición de la Web 2.0 y el avance de las tecnologías de la información y la comunicación en los últimos cinco años. Para lograr este cometido, se utilizaron técnicas de análisis cualitativo y cuantitativo de aquellos textos obtenidos como respuestas a la encuesta. Las técnicas de análisis del texto incluyeron la utilización del Altas.ti y el uso de clasificación temática con ayuda de tesauros del área de Bibliotecología y Ciencias de la Información. Se concluye que el referencista uruguayo tiene una opinión positiva y bien calificada de sí mismo, y que su percepción concuerda en general con los requerimientos del mercado laboral a nivel mundial.

Palabras clave: Bibliotecólogos, trabajo de referencia, tecnologías de la información y la comunicación, análisis de texto, centros de información, ciencias de la salud, encuestas, Uruguay.

ABSTRACT

Present paper pretend to know about the self-perception of the Uruguayan Bachelor in Library Sciences working as reference staff in biomedical libraries. A survey was carried out with free questions enquiring into, among other, the activities developed

by the librarian and what possible influence on it arouse the appearance of Web 2.0 and the advance of information and communication technologies in past five years. To achieve this task techniques of qualitative and quantitative analysis were used from those texts obtained as response to survey. Text analysis techniques included the use of the Altas.ti(?) and of the thematic classification with the help of thesaurus from the Library Science and Information Sciences. We concluded that the Uruguayan reference staff has a positive and well qualified of himself and that its perception agrees in general with the requirements of the labor market at worldwide.

Key words: Librarians, reference works, ICT, Text Analysis, Information Centres, Health Sciences, Surveys, Uruguay.

INTRODUCCIÓN

Para comprender cómo se percibe la comunidad profesional de los bibliotecólogos que realizan tareas de referencia en el ámbito biomédico del Uruguay, se realizó un análisis cualitativo y cuantitativo. De acuerdo con las características de la población encuestada, el análisis cualitativo se realizó sobre la base de la teoría fundamentada en los datos por encontrarla adecuada, tanto para la interpretación como para el procesamiento y análisis de los resultados. Su aplicación permitió ahondar en la percepción de los profesionales desde sus propias palabras y perspectivas.

Este trabajo busca analizar la visión de sí que posee el bibliotecario como trabajador, e intenta conocer cuáles son los valores con los que se describe, y por otra parte, comprender cuál es su percepción del entorno laboral, especialmente atendiendo a las tareas que realiza y se encuentran vinculadas con las tecnologías de la información en estos últimos años.

En este momento, se conocen trabajos que apuntan a analizar el estado de aplicación y uso de la Web 2.0 en Uruguay¹ y del uso de la Web 2.0, particularmente de las bibliotecas universitarias del país², pero no existen en la nación trabajos que ahonden en aspectos subjetivos de dicha realidad, como es la opinión directa de los profesionales bibliotecólogos.

Existen algunas publicaciones extranjeras especializadas en información bibliotecológica del área biomédica que tratan algunos temas comunes a esta investigación.^{3,4,5} Si bien estos trabajos cuentan con realidades y contextos diferentes, resultan útiles a modo de comparación y, en algunos casos, aportan posibles estándares para analizar los datos obtenidos en la encuesta realizada.

El principal objetivo que buscó alcanzar esta investigación fue conocer si existen diferencias entre las actividades que realizaban los bibliotecarios de referencia hace cinco años y las que realizan hoy, tratando de detectar posibles influencias del crecimiento y de la preponderancia de las tecnologías de la información y la comunicación (TICs) y la Web 2.0 en el contexto de las bibliotecas biomédicas. Asimismo, intentó conocer los modos en que se hizo presente la tecnología de la información en la comunidad referencista^a.

Los objetivos generales fueron: analizar la autopercepción del bibliotecario referencista del área biomédica y conocer si la actividad del bibliotecario referencista se ha visto influenciada de algún modo por la evolución de las TICs y la aparición de la Web 2.0 en los últimos cinco años.

Los objetivos específicos buscaron describir las características cuantitativas de los profesionales referencistas uruguayos que trabajan en el área biomédica, conocer datos significativos que identifiquen su actividad y la función del bibliotecario de referencia actualmente, establecer las diferencias advertidas por los bibliotecarios de referencia de acuerdo con su autopercepción de la actividad laboral actual y existente hace cinco años y conocer el grado en que el bibliotecario de referencia conoce y utiliza la Web 2.0 en su actividad laboral. También se buscó enumerar cuáles considera el referencista deberían ser sus características personales para el desempeño de sus funciones, indagar la opinión del referencista del área biomédica sobre su capacitación laboral, conocer la imagen conceptual que muestra el bibliotecario de referencia respecto de sí mismo como profesional, y cuáles considera que serían las características personales ideales de un profesional de referencia.

MÉTODOS

Este trabajo planteó analizar un caudal de variables subjetivas que las técnicas de investigación cuantitativa, de corte deductivo, no son por sí solas capaces de describir con amplitud, como podrían hacerlo las técnicas cualitativas asociadas al método inductivo. Por este motivo se contemplaron las dos perspectivas de investigación y se intentó con esto abarcar la suficiente cantidad de variables, aplicando análisis inductivo y deductivo de los datos obtenidos.⁶ Para realizar esta investigación se organizó una encuesta abierta a diversos actores en el contexto de una misma realidad: las bibliotecas biomédicas del Uruguay, y se utilizó, entre otros, como fundamento metodológico en el análisis de los resultados, la teoría fundamentada en los datos. Esta teoría fue originalmente desarrollada por los sociólogos americanos *Barney Glasser* y *Anselm Strauss*, quienes la denominaron *grounded theory*.^{7,8}

La aplicación de la teoría fundamentada en los datos implica una constante visualización y comparación de la realidad a través de datos que se obtienen en un contexto social, y la búsqueda de códigos comunes y relaciones entre términos que manejan los sujetos de la investigación, que pueden ser los contenidos textuales de una encuesta abierta, como se examina en este caso.

En la teoría fundamentada, los datos obtenidos en el trabajo de campo se toman de los informantes clave. Se trata de sujetos de aporte singular a la investigación, y cabe la posibilidad de que el investigador vuelva a indagar acerca de los resultados obtenidos mediante la realización de nuevas experiencias de encuesta o entrevistas con estos u otros informantes. De ese modo, la realidad es investigada profundamente, dirigiendo la investigación hacia los temas detectados en un primer análisis para llegar finalmente (o no), luego de varias experiencias de interacción con la realidad estudiada, a proponer una teoría final sobre el objetivo perseguido, de acuerdo con el alcance de los hallazgos realizados⁹.

En caso de que el investigador encuentre datos suficientes para proponer una teoría, esta estará fundamentada en datos subjetivos o historias de vida del contexto de estudio determinado por el investigador.

Elementos fundamentales de análisis de los datos con esta metodología los constituyen la codificación de cada expresión manifestada en las respuestas de los sujetos, y la captación en común de las relaciones semánticas entre términos y expresiones empleadas por ellos. Esto va llevando a la creación de redes conceptuales que hacen la trama de una misma realidad y favorecen la formulación de teorías sobre ella.

El procedimiento de codificación se realiza de forma manual o a través de software adecuado para esto. En este caso se utilizó el software Atlas.ti (marca registrada) versión 5.0, uno de los más utilizados en este tipo de estudios cualitativos.^{9,10}

Desde el punto de vista teórico conceptual, el Atlas.ti facilita el procesamiento del lenguaje natural, que permite una "indización inteligente",¹¹ ya que, además de facilitar el almacenamiento y el acceso a la información analizada (textos de las respuestas al cuestionario, en este caso), permite su manipulación, selección, búsqueda, mejora y preparación para dotarla de valor añadido.

Los bibliotecólogos referencistas uruguayos del área biomédica fueron invitados a expresarse y a opinar anónima y abiertamente sobre su realidad laboral y sobre sí mismos como profesionales.

La propuesta fue implementada a través de un formulario de encuesta electrónico con la ayuda de la aplicación "Formulario", parte de las funcionalidades gratuitas de Google Docs^c. El formulario constó de 12 preguntas y se envió previa comunicación telefónica a cada centro de información biomédico considerado para este estudio.

La encuesta se realizó desde el 21 al 30 de junio de 2010 y fue acompañada por un instructivo para rellenar el formulario, así como la indicación de la fecha límite de recepción de las respuestas.

En una etapa intermedia del plazo de recepción fueron necesarias algunas aclaraciones puntuales para los participantes que pidieron mayor explicación de la propuesta o que obviaron algunos datos.

Con la intención de acopiar todos los centros de información biomédica disponibles, fueron seleccionados con la ayuda del directorio ofrecido en la página Web del Centro Nacional de Documentación e Información en Medicina (BINAME/CENDIM), dependencia de la Facultad de Medicina de la Universidad de la República^d. Además, se tomó en cuenta el Directorio de servicios de información y documentación en Uruguay publicado en 2003.¹² También se realizaron búsquedas en Internet para ubicar instituciones del área biomédica en el país. Se encuestaron los Licenciados en Bibliotecología, egresados de EUBCA (Escuela Universitaria de Bibliotecología y Ciencias Afines) con al menos un año en el servicio de referencia. Es importante aclarar que si bien el cuestionario incluye una pregunta que requiere una experiencia de al menos cinco años para contestarse, en tal caso se tomaron en cuenta las respuestas de quienes cumplían con esa cantidad de tiempo en la función.

Un total de 34 Centros de Información de Salud en Uruguay fueron identificados a través de los mencionados directorios; sin embargo, por diversos motivos, algunos centros no cuentan en la actualidad con profesionales bibliotecólogos en sus bibliotecas o carecían de un servicio de biblioteca en el momento de realizarse esta encuesta.

Para realizar este trabajo se logró contactar un total de 27 centros de información, en los que se recogieron 26 direcciones electrónicas de los bibliotecarios de

referencia. También fue indicada la posibilidad de pasar este mismo formulario a otros colegas que cumplieran con los requisitos de inclusión de la investigación.

A través de la comunicación telefónica previa a la encuesta, se pudo constatar que el total de las participantes serían del sexo femenino; en dos casos, las profesionales encuestadas trabajaban en dos centros de información biomédica al mismo tiempo.

El formulario de Google Docs utilizado⁸ permite ser rellenado en el mismo mensaje electrónico recibido por los participantes. No ser rellenado en línea asegura la confidencialidad de los datos, ya que se opera llenando de forma automática una planilla electrónica con las respuestas que envían los encuestados, sin mostrar al investigador el correo remitente.

En total fueron recepcionadas 18 respuestas (70 % del universo de estudio factible), lo cual resulta un porcentaje alto de receptividad si tomamos en cuenta el carácter personal y subjetivo que requerían las respuestas al cuestionario, así como la metodología de trabajo (análisis de texto) y de análisis (cualitativo), de la cual cada participante fue advertida.

Para cuantificar los datos, se realizaron esquemas y cálculos con ayuda de fórmulas estadísticas en una planilla electrónica de Microsoft Excel, la que también sirvió para orientar la sistematización de los contenidos de las respuestas textuales y facilitó la graficación de los datos.

Se utilizó el software Atlas.ti para crear redes semánticas, y de ese modo identificar posibles teorías que expliquen los hallazgos de acuerdo con el análisis de los resultados de las redes surgidas entre códigos.¹⁴ De forma complementaria, se empleó el análisis de nubes conceptuales realizadas con base en los códigos pertenecientes a las respuestas a cuatro preguntas del cuestionario.

Para el análisis final se tomaron en cuenta varias redes conceptuales, pero sobre todo se puso atención en aquellas que surgen de las familias generales creadas con los códigos que respondían cada pregunta cualitativa. También se tomaron en cuenta aquellas redes generadas con mayor ocurrencia de códigos con relaciones semánticas.

Se complementó el análisis con tesauros realizando un mapa mental de los resultados con ayuda del programa Mindmanager Pro6 ©. El procedimiento fue el siguiente: Como primer paso se realizó un procesamiento manual con la creación de una planilla y la asignación de los conceptos que se extraían de cada frase contenida en el texto de cada respuesta a las preguntas. Se realizó un análisis semántico interpretativo lo más fielmente posible de cada palabra significativa del texto. También se analizó el contexto de la frase y de la pregunta para realizar una interpretación contextual y se llevó la codificación a un plano conceptual idéntico o más amplio del que referían las frases, de acuerdo con los requerimientos interpretativos de cada caso.

Se procedió a la separación de los textos de las 18 respuestas en cuatro archivos de texto diferentes. Dichos textos fueron unidos en una unidad hermenéutica creada con Atlas.ti, y a cada uno se le asignó una familia conceptual: cambios en la actividad referencista, capacitación de los referencistas, características ideales del referencista y autopercepción del referencista.

Los códigos creados e ingresados manualmente con anticipación fueron ingresados al programa para elaborar un listado con el que trabajar de forma más cómoda.

Cuando resultó necesario se fueron creando otros códigos de forma directa también. Se establecieron y designaron una por una las diversas relaciones entre los códigos utilizando las funcionalidades de Atlas.ti. Finalmente se generaron vistas de los grupos de conceptos y sus relaciones semánticas codificadas. Las imágenes de las redes conceptuales obtenidas fueron guardadas para su posterior análisis.

Se procedió a complementar la interpretación de los datos de las redes obtenidas junto con la visualización de las nubes conceptuales generadas con todos los códigos resultantes para cada pregunta, con ayuda del programa en línea Wordle™.¹⁴ La elección de solamente los códigos para crear las nubes conceptuales con Wordle™ está basada en buscar resaltar de forma visualizable las coincidencias y frecuencias mayores de códigos en cada respuesta. Esta metodología se fundamenta en la investigación realizada por *Rivadeneira* y otros, quienes evaluaron la representación de las nubes conceptuales y su impacto visual.^{15,16}

En el trabajo interpretativo también se buscaron posibles coincidencias en las terminologías que mostraran aglomeraciones de códigos poniendo atención en las distintas temáticas y enfoques indagados por el cuestionario.

Los tesauros utilizados en este trabajo fueron: SPINES; de biblioteconomía y documentación de CINDOC CSIC; DOCUTES, EUROVOC y de UNESCO.^{17,18} Con ellos se intentó establecer un nivel mayor de abstracción a las respuestas obtenidas, mediante la asignación de temas a los códigos hallados en las redes conceptuales visiblemente más significativas, que son aquellas con mayor asociación entre términos. El criterio para seleccionar estos tesauros fue temático.

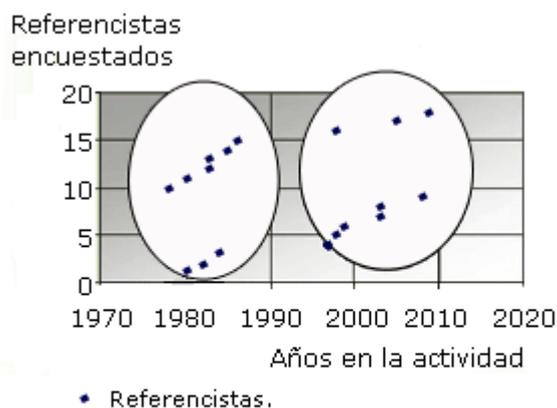
Se elaboró una red paralela a los resultados obtenidos con Atlas.ti, de manera de facilitar una interpretación de la teoría latente en las opiniones manifestadas por los encuestados. Este procedimiento se realizó para agregar mayor información en la interpretación de los resultados y como coadyuvante a la formulación de posibles teorías relativas a los hallazgos generales de este estudio.

RESULTADOS

Se recibieron 18 respuestas al cuestionario, lo que representó el 70 % de la muestra. Nueve referencistas encuestados pertenecían a Centros de información pública y nueve a Centros de información privados. Por las características de las preguntas realizadas y del tipo de investigación cualitativa, era de esperar un porcentaje alto de omisiones en las respuestas; sin embargo, esto se dio en solamente cuatro oportunidades: dos omisiones fueron en la contestación sobre el conocimiento de la Web 2.0, se omitieron en dos ocasiones también la contestación sobre la autopercepción profesional y en una oportunidad se omitió la respuesta sobre la propia percepción de la capacitación laboral.

En la distribución de los datos se detectaron dos grupos bien definidos: uno con referencistas con promedio de 28 años en la actividad y otro de ocho años de promedio en la actividad de referencia (fig. 1).

Existió la coincidencia de que la mayoría de los referencistas pertenecientes a Centros de información públicos contaban también con un promedio mayor de años en la actividad; a su vez, la mayoría de los referencistas en el ámbito privado contaban con menor promedio de experiencia.



Fuente: Encuesta.

Fig. 1. Referencistas en actividad en bibliotecas públicas y privadas.

Todos los referencistas realizaban diversas actividades complementarias al trabajo de referencia en sí mismo. De acuerdo con las respuestas, se identificaron claramente cuatro categorías: 1) referencia y otras tareas⁹, 2) referencia solo o con préstamo, 3) referencia y cargo de decisión y 4) todas las tareas.

En la figura 2 se observa la distribución de funciones de los referencistas del ámbito público y privado. Existió una marcada mayoría en los dos casos de referencistas que compartían sus funciones con cargos de decisión. Le siguieron en número aquellos profesionales que realizaban préstamo como actividad secundaria a la de referencia y, en último lugar, aparecen quienes hacían referencia y la compartían con otras tareas o que llevaban toda la actividad del servicio además de ser referencistas. Este dato indicó una acumulación de cargos de mando en el área de referencia de la biblioteca. Se demostró así la necesidad de tomadores de decisión para satisfacer las exigencias de dinamismo, propias del servicio de referencia en las bibliotecas especializadas. Quienes llevaban más tiempo en la actividad referencista fueron los que ocupaban cargos de decisión, mucho más que en el grupo de menor tiempo en la actividad.

En la figura 3, visualizamos una notoria acumulación de profesionales en cargos de decisión en aquellos que venían trabajando más tiempo en el sector de referencia. La mayoría de los referencistas con más tiempo en la actividad se encontraban en el ámbito público, donde cada cierto número de años se realizaban concursos de ascenso. Así, los datos refieren que cuanto más tiempo tenía el referencista en la actividad, más posibilidades tenía de ostentar un cargo de mayor responsabilidad.

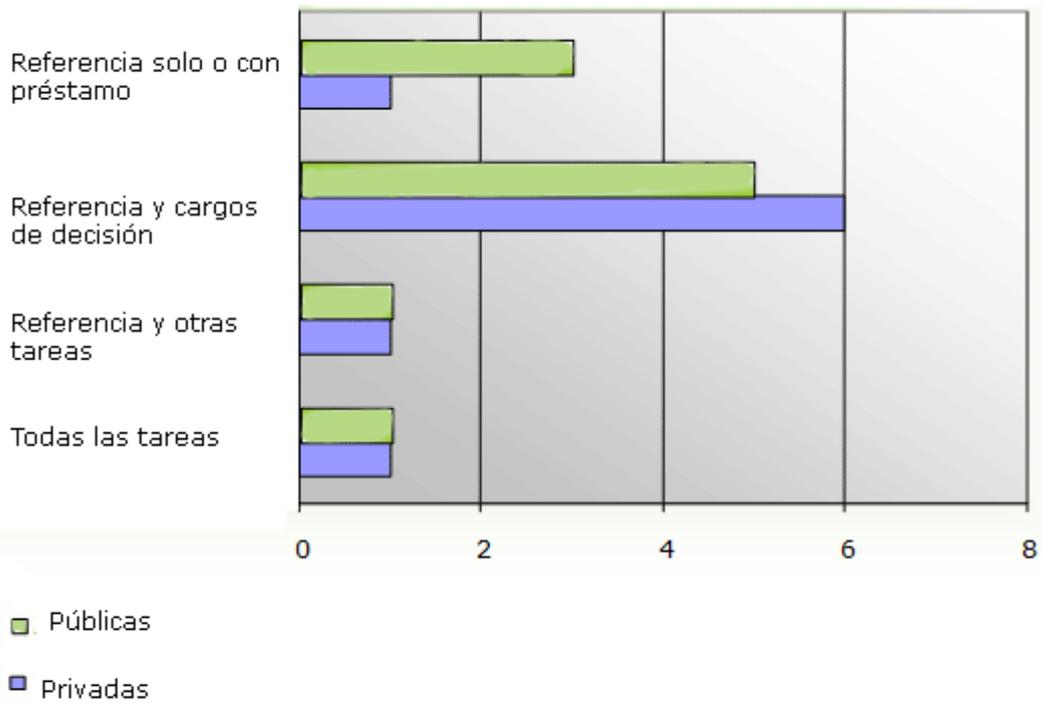
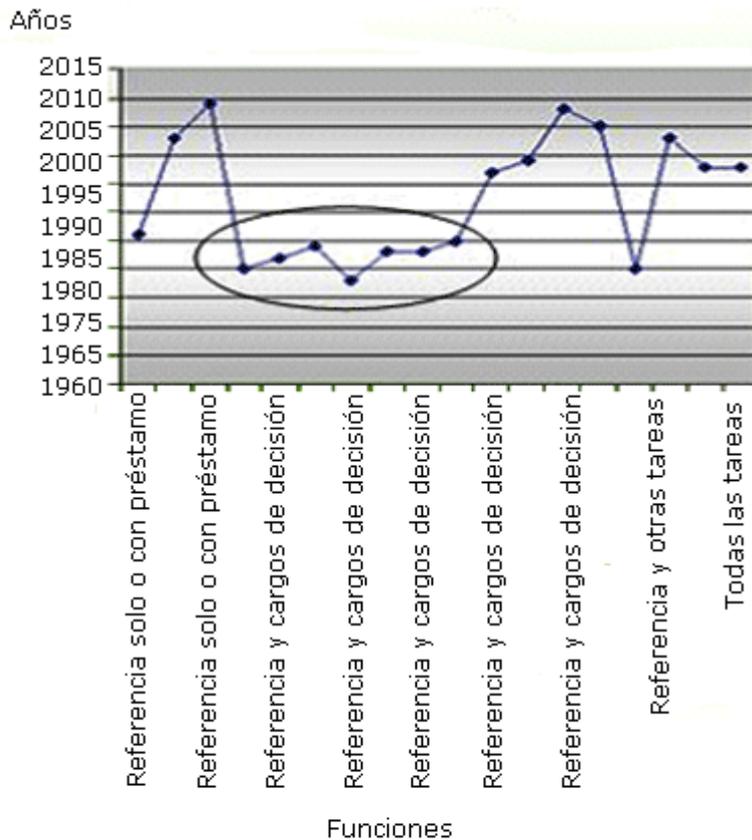


Fig. 2. Funciones de los referencistas en servicios públicos y privados.



Fuente: Encuesta.

Fig. 3. Años en la actividad y funciones que cumple.

Una de las preguntas del cuestionario permitió responder si existían diferencias detectadas por los bibliotecarios en su actividad laboral en esos momentos, en comparación con su situación hacía cinco años. La mayoría de los referencistas uruguayos del área biomédica (78 %) encontraron cambios significativos en su actividad laboral.

El cuestionario también indagó si los bibliotecarios de referencia conocían y utilizaban la Web 2.0. Para esta pregunta se dio una definición de Web 2.0 que debía tomarse en cuenta al responder si se conocía o no y si la utilizaba en las actividades laborales de referencia.

De los encuestados, 16 de 18 respondieron que la conocían. En dos ocasiones hubo respuestas confusas, y en otros dos casos no hubo contestación para esta pregunta. Un solo caso respondió que no conocía la Web 2.0.

Por otra parte, solo cinco de 18 referencistas dijeron utilizar la Web 2.0 en la actividad laboral. Estos cinco casos correspondieron a cuatro respuestas de referencistas que trabajaban en Centros de información públicos y uno de un Centro de información privado (figs. 4 y 5).



Fig. 4. Centros de información públicos. Actividades en 2005 y 2006.

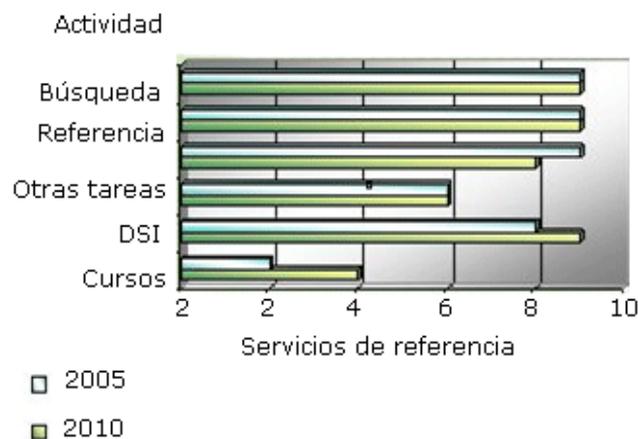


Fig. 5. Centros de información privados. Actividades en 2005 y 2006.

Datos cualitativos

Las respuestas a la pregunta número cinco afirmaron claramente la posición de los referencistas, quienes reconocían positivamente la existencia de cambios en su actividad en los últimos cinco años. Respecto a los motivos de los cambios, el análisis cualitativo logró identificar que se destacaban con mayor frecuencia los siguientes códigos en las respuestas: Open Access^h, tecnología de la información, aumento de servicios y actividades.

Otros códigos identificados con los motivos del cambio en la actividad de referencia fueron: trabajo a distancia, sistemas de gestión de bases de datos, programas amigables, organización de las actividades, Internet, herramientas informáticas, herramientas bibliográficas, formación de usuarios científicos, cambios informacionales, aumento en la búsqueda de artículos, aumento de usuarios, aumento de demanda de búsquedas, ajuste a las tendencias tecnológicas, actividad docente del referencista, acceso al documento.

Mediante las preguntas seis y siete, de forma semiestructurada y con múltiple opción, se intentó conocer cuáles actividades realizaban los bibliotecarios de referencia en 2005 y cuáles realizan hoy, y se dejó una posibilidad de detallar en la opción "otros" aquellas actividades de referencia que no hubieran sido contempladas o que surgieron como nuevas.

Como respuestas a estas preguntas, ya sea en 2005 como en 2010, se demostró en referencistas públicos y privados una mayoría de actividades de búsqueda bibliográfica y una minoría de actividades de adiestramiento de usuarios de manera formal o de otras tareas, como son el ingreso en bases de datos o la indización. Hubo, además, un incremento de la actividad de acceso al documento electrónico en los servicios públicos entre 2005 y 2010.

El resultado de la opción "Otros" mostró la existencia de algunas nuevas formas de trabajo de referencia, a saber: elaboración del contenido del Blog de la Biblioteca, elaboración de boletines y elaboración de tutoriales.

Sobre la pregunta de "cuáles considera el bibliotecólogo de referencia que deberían ser sus características personales para el desempeño de sus funciones", se reconocieron las siguientes características personales de forma destacada y en orden de frecuencia: actualización, alfabetización en TICs, especialización en su área del conocimiento, curiosidad, habilidades de comunicación, educación permanente, habilidades interpersonales. El resto de las características personales ideales que mencionaron los referencistas, según los códigos obtenidos, fueron: ser buen escucha, abierto a las inquietudes de los usuarios, adaptable, articulador, buen seleccionador, capacidad de trabajo en equipos, creatividad, dedicación, democrático, didáctico, dinamismo, disposición para tratar con el público, educador más que ejecutivo, estar informado, ético, flexible, habilidades de negociación, intuición, investigador, estar motivado, paciente, planificador de productos y servicios, rapidez.

Sobre la autopercepción que tiene el referencista del área biomédica respecto a su capacitación laboral, las respuestas con mayor coincidencia de conceptos se presentaron en el siguiente orden de códigos: educación permanente, buena, acorde con la tarea, actualizado.

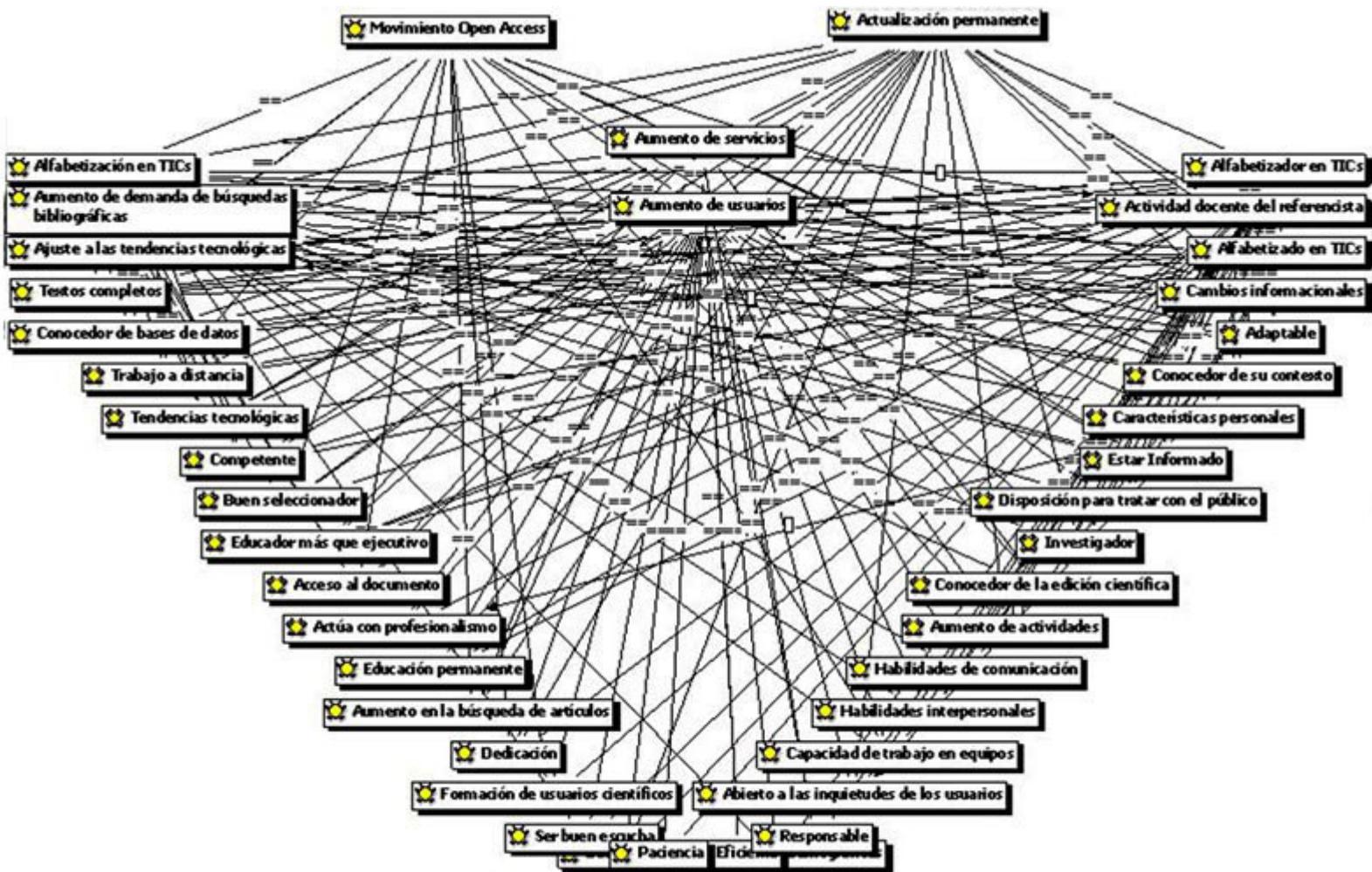
Se detectó la mención de dos carencias identificadas de forma repetida en los códigos para esta pregunta: falta de cursos específicos en referencia y falta de tiempo para la actualización. Con una sola ocurrencia se destacó el código: alfabetizado en TICs.

Por otra parte, en 7 de 18 respuestas, y más allá de que la autocalificación del referencista fuera positiva, se mencionaron en los códigos las siguientes carencias: falta de capacitación en varias áreas, falta de educación permanente, falta de motivación económica, falta de motivación en horas, falta de motivación institucional, falta de motivación.

Más adelante se verá que para facilitar la graficación y el análisis teórico, estas carencias fueron etiquetadas como "carencias detectadas" para realizar el análisis con el programa Wordle™.

En cuanto a su autopercepción general, el referencista biomédico de Uruguay, según los códigos que surgen, se definió como: competente, satisfecho, responsable, emprendedor, actualizado.

También se mencionaron: sobreexigido por las nuevas TICs, profesional, positivo, perfeccionista, inquieto, con habilidades interpersonales, flexible, con espíritu de servicio, en proceso de cambio, eficiente, dinámico, creativo, consecuente, especializado en su contexto, con capacidades innatas, comprometido, calificado, buen profesional, abierto (figuras 6, 7 y 8).



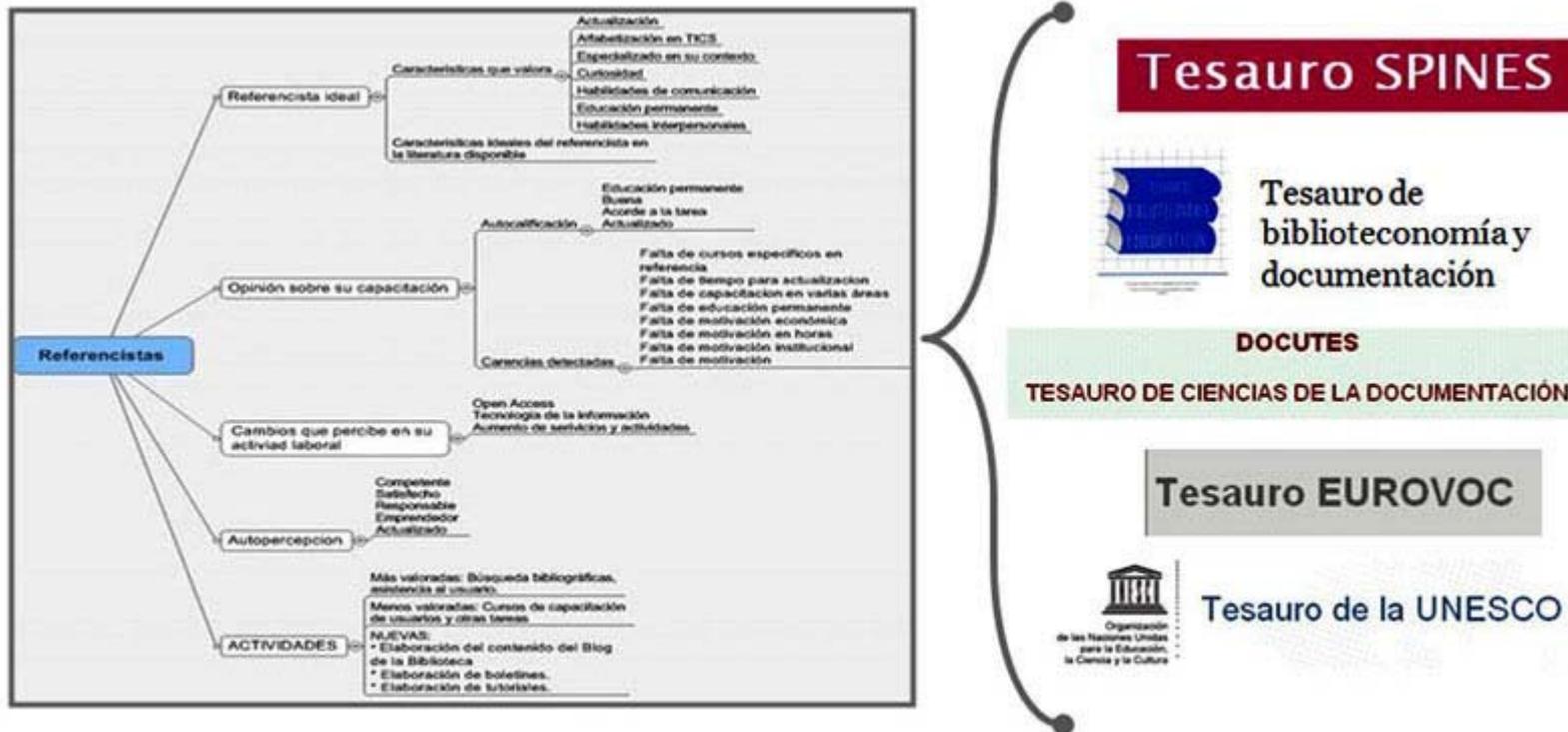
Fuente: Estudio en Atlas.ti.

Fig. 6. Redes de códigos elaborados en Atlas.ti.



Fuente: Nubes de Wordle™.

Fig. 7. Nubes conceptuales.



Fuente: Nubes de Wordle.

Fig. 8. Análisis conceptual con Mindmanager Pro® y tesauros.

DISCUSIÓN

Desde el punto de vista cuantitativo, los referencistas del área biomédica describen una distribución variada de experiencia en el ámbito laboral, con una formación curricular, y por tanto, diversa. Sin embargo, se ha visto que las características generales del grupo son bastante similares en cuanto a su función, las actividades que desempeñan y los valores que sustentan frente a la tarea profesional.

Podríamos decir que en estos últimos años las tecnologías de la información y el aumento del acceso al documento electrónico generaron cambios sustanciales en las actividades realizadas por los referencistas del área biomédica uruguaya.

Cabe sugerir con firmeza la teoría de que el Movimiento de Acceso Abierto a la Información ha revolucionado la actividad referencista, lo que ha generado, junto con la adaptación a las nuevas tecnologías de la información, un aumento en los servicios y actividades de referencia, así como de usuarios demandantes de información electrónica.

También podría afirmarse que en dicho contexto de adaptación existen grandes núcleos que fueron protagonistas de esta realidad: Aumento de la demanda de servicios por parte de los usuarios, actualización del personal de referencia, creación de sitios Web y nuevos servicios a través de Internet, adaptación a nuevos sistemas de gestión de bases de datos y herramientas bibliográficas, aumento de la necesidad del trabajo en equipo y de la organización y planificación de actividades, así como de la actualización permanente.

Podemos afirmar que en estos últimos cinco años las TICs han influenciado definitivamente en el trabajo de referencia; sin embargo, respecto de la aparición de la Web 2.0, solamente cinco referencistas de 18 la utilizan en sus actividades. Es posible que la presencia de este elemento moderno dentro de las bibliotecas donde trabajan los referencistas encuestados, tenga que ver con la implementación del proyecto de la Biblioteca Virtual de Salud (BVS), impulsado por el Centro Latinoamericano y del Caribe de Información en Ciencias de la Salud, también conocido por su nombre original de Biblioteca Regional de Medicina (BIREME), el cual contempla varias posibilidades de utilización de la Web 2.0 para ofrecer servicios a sus usuarios. Este proyecto, además, incluyó una capacitación que recibieron los bibliotecarios previamente para realizar la implementación de la plataforma BVS en sus respectivas bibliotecas.

Los resultados sobre las actividades que realizan los referencistas, han mostrado una gran inclinación hacia el trabajo de referencia, exclusivamente de asistencia al usuario a través de búsqueda bibliográfica y de servicios de información y acceso al documento.

El diseño, dictado y evaluación de cursos formales de adiestramiento de usuarios se muestra aumentado en Centros públicos y privados en los últimos años, pero se mantiene como la más escasa de todas las actividades destinadas por los servicios.

En relación con este tema, es importante considerar los siguientes aspectos: en primer lugar, en algunos estudios disponibles en la literatura, con muestras de alcance mundial, se examinó y comparó la visión de los potenciales empleadores y de los profesionales bibliotecarios. Se investigaron las opiniones respecto a las características ideales y capacidades necesarias, tanto generales como específicas, para el desempeño de las funciones bibliotecarias, y se pudo comprobar la presencia de varias coincidencias importantes en las respuestas de los referencistas uruguayos respecto a los colegas de todo el mundo. Según el análisis realizado, los

conceptos que se encontraron presentes y fueron valorados en común, fueron la actualización y la buena selección de la información.^{3-6,19-22.}

Tomando en cuenta datos más específicos, y para acercarnos también a posibles estándares en el área biomédica, se conoció un estudio publicado el año pasado en una revista de bibliotecología basada en la evidencia, donde se publica una encuesta cualitativa realizada a investigadores biomédicos que forman parte del *National Institute of Health* de Estados Unidos. Los resultados permiten concluir que los especialistas en salud valoran sobre todo las habilidades de los bibliotecarios (*informationists*) para: evaluar y recuperar información especializada, realizar búsquedas expertas, poseer habilidades no bibliográficas (como diseño Web, conexión con fuentes no conocidas y capacidad de involucrarse de lleno en los proyectos), su aporte al ahorro de tiempo de la investigación, y la capacitación de los especialistas para que realicen sus propias búsquedas con el fin de optimizar sus investigaciones.³

Un dato significativo en este trabajo es que solo un referencista encuestado menciona la capacitación del usuario como prioridad, aun cuando esta constituye un valor de gran importancia en la literatura disponible, entendiéndose en tal contexto un valor fundamental de las actividades y capacidades bibliotecarias. Este mismo encuestado es quien demuestra estar alfabetizado en TICs, según el análisis de todas sus respuestas.

En segundo lugar, existen en la literatura distintas opiniones y razonamientos respecto de los paradigmas que fueron surgiendo para enfrentar los cambios inminentes impuestos por las nuevas TICs. Dichos escritos comunican que el trabajo de referencia se resume principalmente en dos grandes tendencias que se caracterizan por priorizar las funciones de asistencia al usuario, o bien enfatizan la importancia de la capacitación del mismo.^{23,24} En resumen, aconsejan mantener en el área de referencia un equilibrio entre los componentes primigenios de este servicio que, sin dudas, continúan vigentes, los cuales, en una versión *aggiornada* podrían traducirse como alfabetización informacional del usuario, la búsqueda y selección de información, la respuesta a consultas de los usuarios y la promoción de los productos y servicios que ofrece la biblioteca. Respecto de esto último, es posible que exista, de acuerdo con la distribución de actividades en el contexto referencista investigado, una inclinación por el paradigma de la asistencia del usuario frente al de la capacitación. Sin embargo, al analizar la gráfica de las actividades realizadas en el año 2005 frente a las del 2010, los resultados muestran un leve crecimiento de la actividad de diseño, dictado y evaluación de cursos formales de capacitación de usuarios.

CONCLUSIONES

El análisis de los códigos generados para las respuestas sobre la autopercepción del referencista como profesional, permite concluir que el referencista uruguayo tiene una opinión positiva y bien calificada de sí mismo, y que su percepción concuerda en general con los requerimientos del mercado laboral a nivel mundial. Por otra parte, respecto de su capacitación, el referencista biomédico uruguayo demuestra gran interés en la educación permanente, aunque no se muestra conforme con su nivel de conocimientos ni con la oferta educativa. Esto último también resulta una opinión coincidente con la tendencia mundial.

Existe una clara necesidad que ha sido detectada en el contexto de la referencia biomédica en Uruguay, donde la carencia de formación específica, ya sea por parte

del referencista como profesional, como de la formación hacia sus usuarios, es real en el momento actual (al menos si consideramos la capacitación de usuarios o del referencista como una actividad formal, establecida en las políticas del servicio).

De acuerdo con el análisis realizado, los bibliotecarios referencistas han sabido enfrentar con eficiencia los requerimientos de la realidad informacional de nuestra sociedad, y realizan un esfuerzo importante para la actualización de sus conocimientos y de sus actividades laborales frente a las exigencias de las nuevas tecnologías de la información, lo cual se encuentra representado en las actividades laborales que desempeñan y que se encuentran en crecimiento en estos últimos años.

El perfil del grupo estudiado presenta una marcada tendencia de mando y responsabilidad; es posible por eso que el esquema teórico que se desprende de su discurso, de acuerdo con los tesauros analizados, también muestre los valores ideales que debería llevar adelante todo referencista responsable de su servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Oyhenard J. Redes sociales en Uruguay [Blog]. 2010 [citado 22/07/2010]. Disponible en: <http://www.jorgeoyhenard.com/redes-sociales-en-uruguay/1200/>
2. García-Rivadulla S. Actitud 2.0. Usos de la Web social en las bibliotecas universitarias uruguayas [en Internet]. 2010 [citado 23/06/2010]. Disponible en: http://eprints.rclis.org/18681/1/Actitud2.0_Web_Social_Bibliotecas_Academicas.pdf
3. Robison RR, Ryan ME, Cooper ID. Inquiring Informationists: A qualitative exploration of our role. *Evid Based Libr Inf Pract*. 2009;4(1):4-16 [citado 10/07/2010]. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2740496/?tool=pubmed>
4. Sladek RM, Pinnock C, Phillips PA. The informationist: a prospective uncontrolled study. *Int J Qual Health Car*. 2004;16(6):509-15.
5. Tu F. Knowledge and skills required to provide health information-related virtual reference services: evidence from a survey. *J Med Libr Assoc*. 2007;95(4):458-61 [citado 10/07/2010]. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2000781/>
6. Pita Fernández S, Pértegas Díaz S. Investigación cuantitativa y cualitativa. *Cad Aten Primaria*. 2002;9:2.
7. Cassiani SH, Caliri MH, Pela NT. A teoria fundamentada nos dados como abordagem da pesquisa interpretativa. *Rev Latin Enferm [serie en Internet]*. 1996;4(3):75-88 [citado 05/07/2010]. Disponible en: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11691996000300007&lng=en&nrm=iso[Acceso
8. Yun-Hee J. The application of grounded theory and symbolic interactionism. *Scand J Caring Sci*. 2004;18. p. 252.
9. González Gil T, Cano Arana A. Los softwares como recurso de apoyo al procesamiento y organización de los datos cualitativos. *Nure Invest [serie en*

Internet] jul-Ago 2010(47):[4 p]: [citado 22/08/2010]. Disponible en: www.fuden.es/FICHEROS_ADMINISTRADOR/F.../CAQDAS47.pdf

10. Muñoz Justicia JM. Análisis cualitativo de datos textuales con Atlas.ti Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona; 2005 [citado 20/08/2010]. Disponible en: www.ugr.es/~textinfor/documentos/manualatlas.pdf

11. Moreiro González JA, Méndez Rodríguez EM. Lenguaje natural e indización automatizada. Cien inf. 1999;(3):11-24.

12. Biblioteca Nacional. Directorio de servicios de información y documentación en el Uruguay. Montevideo: CNDCTE; 2003.

13. Varguillas C. El uso de Atlas.ti y la creatividad del investigador. El análisis cualitativo de contenido. Rev Educ. 2006;(12):73-87 [citado 20/06/2010]. Disponible en: www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_Inves.../Varguillas.pdf

14. IMB, Feinberg J. Wordle™ [software en línea] Copyright © 2009 [citado 15/07/2010]. Disponible en: <http://www.Wordlee.net>

15. Rivadeneira AW, Gruen DM, Muller MJ, Millen DR. Getting our head in the clouds: toward evaluation studies of tagclouds In: Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems. California, EE. UU. 2007. New York: ACM; 2007. p. 9958 [citado 05/07/2010]. Disponible en: <http://users.cs.fiu.edu/~yzhan004/rectangularPacking/tagcloudsEvaluationStudy.pdf>

16. Halvey M, Keane MT. An assessment of tag presentation techniques (en Internet). Copyright is held by the World Wide Web Conference Committee (IW3C2). Distribution of these papers is limited to classroom use, and personal use by others. WWW 2007, May 8-12, 2007, Banff, Alberta, Canadá [citado 22/08/2010]. Disponible en: <http://www2007.org/htmlposters/poster988/>

17. Alvite Díez ML, Díez Díez A, Gallego Lorenzo J, López García A, Morán Suárez MA, Rodríguez Bravo B, Rodríguez López C, Santos de Paz L. Tesouro de Ciencias de la Documentación. Universidad de León; 2004 [citado 03/08/2010]. Disponible en: http://eprints.rclis.org/3067/1/TESAURO_DOCUTES.pdf

18. Mochón Bezares G, Sorti Rojo A. Tesoros de ciencias experimentales y tecnologías de la información y la comunicación. Rev Esp Doc Cient. 2009;32(2):115-127.

19. Rey C, Atenas J. Desafíos de la formación profesional. En: XIII Conferencia Internacional de Bibliotecología Acceso a la información y ciudadanía: experiencia e innovación. VI. Educación Bibliotecaria en la Sociedad del Conocimiento. Docencia y Formación de Profesionales. Ponencia obtenida en comunicación con Javiera, Atenas [citado 22/08/2010] Disponible en: <http://www.scribd.com/doc/8745470/Javiera-Atenas-Carina-Rey-paper>

20. Rodríguez del Castillo MM. Conocimientos y capacidades del bibliotecario de ciencias de la salud en la actualidad. El Profesional de la Información; 2004;13(3):191-6.

21. Sánchez Tarragó NS, Alonso Sánchez IR. Las competencias informacionales en las ciencias biomédicas: una aproximación a partir de la literatura publicada.

ACIMED [serie en Internet]. 2007;15(2): [Apróx 16 p.] [citado 10/07/2010]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_pdf&pid=S1024-94352007000200002&lng=es&nrm=iso&tlng=es

22. Atenas Rivera J. Perfiles profesionales y requerimientos del mercado laboral, un estudio comparativo. Bibliodocencia: Rev Profes Bibliotecol; 2005(10). [Serie en Internet]. 2010 [citado 22/08/2010] Disponible en: http://eprints.rclis.org/5809/1/Perfiles_profesionales_y_requerimientos_del_mercado_laboral%2C_un_estudio_comparativo.pdf

23. Fritch JW, Mandernack SB. The emerging reference paradigm: a vision of reference services in a complex information environment. Lib Trends. 2001;50(2):286-305.

24. Tyckoson DA. What is the best model of reference service? Lib Trends. 2001;50(2):183-96.

Recibido: 4 de octubre de 2011.

Aprobado: 15 de noviembre de 2011.

Lic. *Claudia Silvera Iturrioz*. Universidad de la República. Montevideo, Uruguay.
Correo electrónico: csilvera@odon.edu.uy

* Ponencia presentada en el Segundo Congreso Uruguayo de Bibliotecología e Información y Segunda Jornada de Bibliotecas Virtuales en Salud, 7 de octubre de 2010. Montevideo, Uruguay.

^a El concepto original de la Web 2.0 puede verse en O'Reilly T. Web 2.0: Compact Definition? O'Reilly Radar, 1ro. oct 2005.

^b A. Frías Montoya (comunicación personal. 20 de agosto de 2010, Montevideo, Uruguay).

^c Acceso a *Google Docs*: <http://docs.google.com/?tab%3Dmo<mpl=homepage>

^d Acceso al listado de Centros de la Red Biomédica del Uruguay:
<http://www.biname.fmed.edu.uy/informacion/redBio.htm>

^e Acceso al formulario en línea:
<http://spreadsheets.google.com/viewform?formkey=dEhGU3FVX1RBaG9pa25BbGhrSjFfUmc6MQ>

^f Todos los tesauros utilizados en este trabajo están disponibles en línea.¹⁸

^g *Otras tareas* se refieren al uso de terminología, ingreso de información en bases de datos y actividad relativa a hemeroteca.

^h Budapest Open Access Initiative FAQ:
<http://www.earlham.edu/~peters/fos/boaifaq.htm>