

## El Centro de Referencia del Área de las Ciencias Sociales de los Servicios Bibliotecarios de la Universidad de Los Andes: Su presente y su proyección al futuro\*

Liris Gómez de Cárdenas\*\*

Servicios Bibliotecarios. Universidad de Los Andes  
Mérida. Estado Mérida. Venezuela

### Resumen

Se describe la situación actual del centro de Referencia del Área de Ciencias Sociales, ofreciendo una visión de sus servicios y de los recursos que posee. Se estudia la demanda de los usuarios en la nueva era tecnológica, y se proponen algunos factores que han de tomarse en cuenta para ofrecer un servicio de calidad, pertinencia y accesibilidad a los requerimientos de los mismos.

**Palabras clave:** Servicio de referencia, bibliotecas universitarias, calidad de servicio.

### Abstract

The article describes the Reference Service of the Social Science Library, its services and its resources. This article is focused on the aspects related to the user's needs and expectations in this new technologic era, proposing ideas that have to be taken into account to offer an accessible, pertinent and good quality service.

**Key words:** Reference service. University libraries. Quality of service.

---

\* NOTA DEL COMITÉ DE EDITORES: Artículo finalizado el 15/02/2002, el día siguiente fue entregado a *Presente y Pasado. Revista de Historia* y el árbitro designado aprobó su publicación el 31/03/2002.

\*\* Geógrafa, Magíster Science en "El Urbanismo para la Administración Local", Maîtrise en Sciences de l'information et de la Documentation. Varias publicaciones en el área de la documentación, especialmente en Productividad Científica. Se desempeña actualmente como Jefe del Centro de Referencia del Área de Ciencias Sociales de los Servicios Bibliotecarios de la Universidad de los Andes. E mail: [liris@ula.ve](mailto:liris@ula.ve)

## Introducción

Los centros de Referencia tienen como misión asistir al investigador en la tarea de ubicar la información pertinente para el desarrollo de la actividad académica, tanto en el plano docente como en la investigación, esta misión se hace cada día más exigente por el desarrollo de las nuevas tecnologías.

La renombrada explosión de la información, viene de la súbita e increíble proliferación de tecnologías para crear, almacenar, recuperar y diseminar la información en forma inmediata. La implantación de estas tecnologías dio origen a la transformación de una sociedad industrial en una basada en la información. Por ello los usuarios de las bibliotecas o de los centros de información han cambiado sus expectativas y sus demandas respecto a las tecnologías evolutivas que ofrece el mundo de la informática y de las telecomunicaciones.

Diariamente los usuarios de nuestros centros no sólo piden servicio sino que exigen la “calidad del servicio”, Guy St. Clair, bibliotecólogo, ex Presidente de la Special Libraries Association de los Estados Unidos, autor y editor de varios libros sobre gerencia de los servicios de información, ofrece cuatro razones de peso. (Citado por Ortuño, C; 1997)

1) El valor de nuestro servicio lo determinan nuestros clientes. Si no podemos darle lo que necesitan, algo anda mal.

2) Nosotros queremos que ellos repitan, vuelvan a solicitar nuestros servicios, que actúen como clientes, porque en la medida en que utilicen nuestros servicios para su trabajo, en esa medida nuestro rol en la organización tendrá un mayor sentido.

3) Un centro de servicio de información, es una organización orientada al servicio. Este debe ser el objetivo de nuestra profesión. Si no nos gusta suministrar estos servicios de alta calidad, entonces nos equivocamos de profesión

4) Para eso estamos. El trabajo del centro de referencia apoya la misión de la biblioteca, la cual a su vez, apoya la Unidad de Información,

cuando este rol esencial se debilita es porque nuestro trabajo requiere de una urgente reevaluación.

Resulta imperioso el conocer si nuestro servicio del centro de Referencia de Ciencias Sociales está cumpliendo con las actuales expectativas de los usuarios, es por ello que ofreceremos un diagnóstico de los servicios que ofrece nuestro Centro de Referencia y observaremos si cumple o no con las nuevas demandas de los usuarios.

Diagnóstico del Servicio de Referencia de Ciencias Sociales, Humanísticas, Políticas y Económicas.

El Centro de referencia de Ciencias Sociales, Humanísticas, Políticas y Económicas cuenta actualmente con los siguientes servicios.

- **Consulta de la colección.** Acceso al material de referencia, por ejemplo a las enciclopedias, atlas, diccionarios, índices entre otros.

- **Revisiones bibliográficas** y consultas a bases de datos locales, nacionales e internacionales. Son investigaciones sobre temas específicos solicitadas por los usuarios y realizadas en los índices manuales o automatizados que posee el centro de referencia. Una revisión bibliográfica, del tipo que sea puede ser elaborada por el mismo usuario (no delegada) o por el personal del Centro de Referencia (delegada).

- **Solicitudes de artículos:** localización de artículos de publicaciones periódicas a nivel regional, nacional e internacional.

- **Talleres:** instrucción a los usuarios en el uso y manejo de fuentes de información.

- **Charlas:** de orientación a usuarios sobre el funcionamiento de las bibliotecas en general y en particular sobre el área de referencia y los servicios que se prestan.

- **Servicio de reproducción** del material de referencia en forma parcial.

• **Préstamo interbibliotecario** préstamo de material bibliohemerográfico entre las diferentes bibliotecas del país con quien se tiene convenio.

• **Conmutación bibliográfica** este servicio consiste en enviar y recibir los artículos de revistas vía e-mail. Hasta el momento este servicio sólo se está ofreciendo a aquellas bibliotecas perteneciente al convenio Iberoamerican Science Thecnologic Education Consortium (ISTEC).

• **Escaneado de documentos.** Bien sea imágenes o texto.

En el Centro de Referencia estos servicios son ofrecidos de acuerdo a las exigencias de los usuarios, a la disponibilidad de personal especializado, existencia de equipos y de fuentes de información.

#### *Horario de trabajo*

Se trabaja de Lunes a Viernes, en horario corrido desde las 8 am hasta las 7 pm.

#### *Personal*

En el Centro de Referencia laboran 2 asistentes de biblioteca, 1 secretaria y 1 especialista en información quien desempeña el cargo de Jefe del Centro, así como con 4 becas trabajo.

#### *Colección bibliográfica impresa*

El Centro cuenta con 1926 títulos, 2992 ejemplares y 3889 volúmenes, según el último inventario realizado en enero del 2002.

Existen áreas muy deprimidas dentro de esta colección como lo son las de deportes, educación, filosofía, ciencias políticas y economía.

#### *Colección bibliográfica y no bibliográfica en soporte electrónico*

El Centro posee actualmente 12 bases de datos en CD-ROM, 3 sistemas de información en línea, y más de 20 títulos de material bibliográfico en soporte electrónico, entre diccionarios, enciclopedias, programas, entre otros.

En la actualidad las Bases de Datos en línea adquiridas son:

**Infotract Gale Group** cuyo acceso a través de cualquier computador de la ULA es el <http://infotrac.galegroup.com/itweb/andes>

Continene 8 bases de datos en distintas disciplinas

**Computer Database 1980 - Mar 2002**

Base de datos relativas al área de la computación artículos y revisiones en hardware, software, ingeniería electrónica, de las comunicaciones y de aplicaciones tecnológicas.

**Expanded Academic ASAP International 1980 - Mar 2002**

Información en artes, humanidades, ciencias sociales y ciencia y tecnología

Es decir, en casi todas las áreas académicas con artículos completos e imágenes

**General Business File International 1980 - Mar 2002**

Análisis de información sobre industria, comercio, eventos, gerencia, economía y política. Acceso a informes sobre reportes de la bolsa, transacciones comerciales, directorios; información en su gran parte con texto completo e imágenes.

**Health Reference Center Academic 1980 - Mar 2002**

Esta base de datos contiene información sobre salud, embarazo, medicina, nutrición, enfermedades, salud pública, salud ocupacional, y seguridad, alcoholismo, abuso de drogas, prescripción farmacológica, etc.

**Informe 1999 - Mar. 2002**

Una colección de revistas hispánicas con textos completos. Abarca negocios, salud, tecnología, cultura, temas de actualidad y otras materias.

**LegalTrac 1980 - Mar 2002**

En esta base de datos se incluyen artículos referidos a leyes y jurisprudencias, dentro de cuales se encuentran casos federales, leyes y regulaciones, práctica legal, e impuestos.

Biography Resource Center + The Complete Marquis Who's Who(r) Mar 2002 and Literature Resource Center

Esta bases de datos combina las biografías más importantes de personajes que han hecho historia en forma de texto completo, con la de literatura donde obtenemos además de las biografías de grandes literatos, artículos relativos a análisis y críticas literarias. Podemos hacer la búsqueda por autor, año de nacimiento, ocupación, etc. Posee alrededor de 90.000 biografías y 1600 autores de diferentes géneros literarios.

### **Science Citation Index**

Otra base de datos vía web que se adquirió recientemente es el Science Citation Index, se está solicitando incorporar el Social Science Citation Index y el Art Humanities Index de la misma forma, para la nueva suscripción.

Estas bases de datos son las más conocidas a nivel mundial por la calidad de la información suministrada, además de contar con el número de citas que cada artículo posee, la cual la hace única a nivel internacional para medir la productividad científica.

El acceso a esta base de datos se hace a través del <http://isiknowledge.com/wo5> desde cualquier ordenador de la Universidad de los Andes.

### **ERIC**

Es la base de datos más importante como fuente de información para el área educativa, contiene aproximadamente un millón de resúmenes en investigación y práctica de la educación desde 1966 hasta Abril del 2002. Esta base de datos se encuentra en forma gratuita en la web a través de la dirección <http://www.askeric.org/Eric/> ofreciendo un servicio de compra de los documentos primarios a través de su servicio <http://www.ed.gov/BASISDB/EROD/eric/SF>).

### Lista de las Bases de datos en CD ROM del Centro de Referencia de Ciencias Sociales y Humanísticas

<b>Nº</b>	<b>Título</b>	<b>Descripción</b>	<b>Años</b>
01bd	Arts & Humanities Citation Index	Índice de publicaciones en el área de Arte y Humanidades	1993, 1994, 1995
02bd	Bancos Bibliográficos Latinoamericanos	Información bibliográfica Sobre América Latina	1991
03bd	Biblat Bibliografía Latinoamericana	Información General en español	1993, 1995, 1996
04bd	Consejo Superior de Investigaciones Científicas	Información General en español	2000
07bd	ERIC-Educational Resources Information Center	Información en inglés sobre el área de Educación	1992-2000
08bd	Bibliografía Socioeconómica de Venezuela	Información sobre publicaciones económicas de Venezuela	Versión 9 Abril 2001
09bd	Digitalis Base de Datos Edumática	Base de datos de Revistas en computación	
10bd	Estudio Económico de América Latina	CEPAL-Naciones Unidas	1995,1996, 1997,1998
12bd	Social Science Citation Index	Índice de publicaciones en el Área de las Ciencias Sociales	1991, 1992, 1993, 1995, 2000, 2001
13bd	Handbook of Latin American Studies		Vol 1-53 1936-1994

**Lista del Material bibliográfico  
en formato electrónico del Centro de  
Referencia de Ciencias Sociales y Humanísticas**

<b>Nº</b>	<b>Título</b>	<b>Descripción</b>	<b>Años</b>
01	Diccionario de Filosofía	Información sobre filosofía y filósofos	1996
02	Diccionario de la Lengua Española. Real Academia	Diccionario de información General en Español	1995
03	Enciclopedia Británica	Información general, en inglés	1999
04	Enciclopedia Interactiva de los conocimientos	Diccionario de la lengua española Diccionario de sinónimos y antónimos Diccionario de inglés-español	
05	Enciclopedia Multimedia Espasa	Información general	2000
06	Enciclopedia práctica de la Contabilidad	Información sobre la Contabilidad	1999
07	Historia del mundo	Atlas	1999
08	Hispanica Enciclopedia	Información general en español	1999
09	Hispanica Milenium	Información general en español	
10	Informateca Hispanica	Información general en español	
11	Larousse Multimedia enciclopédico	Diccionario de Información General en español	1999, 2001



12	Enciclopedia Encarta	Información general en español	2000
13	Enciclopedia Barsa	Información general en español	
14	Diccionario Interactivo de Biografías	Biografías	
15	Enciclopedia Autodidáctica Interactiva OCEANO	Matemática, Computación, Gramática, Física y Química	
16	Dos mil y un temas de Historia de Venezuela	Información de Venezuela	
17	Diccionario de Historia de Venezuela	Venezuela	
18	Mitología Universal	Información sobre Mitología	1996
19	Museo del Prado	Visita virtual al museo	
20	Visiones	Información sobre Arte	
21	Las 7 maravillas del mundo		
22	El mundo de Sofía		
23	Jorge Luis Borge	Bibliografía	
24	Prom Perú	Información sobre Perú	
25	The lindisfarne jospels	Prestado por la Prof Marisol León	
26	Matemática Financiera	Matemática Financiera	
27	Curso de Contabilidad	Contabilidad	
28	Simposio Internacional Globalización Sistemas Agroalimentarios		
29	Gran enciclopedia de Venezuela (Globe)	Información de Venezuela	
30	Nietzsche 1900-2000	Seminario (2 ejemplares)	

**Lista del Material no bibliográfico  
en CD-ROM del Centro de Referencia de  
Ciencias Sociales y Humanísticas**

01m	AMADEUS
02m	MUSICA MAESTRO CHAIKOVSKI
03m	MUSICA MAESTRO SCHUBERT
04m	MUSICA MAESTRO MOZART
05m	GUIA DE LA MUSICA OCÉANO MULTIMEDIA
06m	VIVALDI
08m	MUSICA DEL CINE OCEANO MULTIMEDIA

***Ubicación de la Colección***

En cuanto a la ubicación de la colección, la biblioteca de Humanidades cuenta con una sala exclusiva para este servicio, sin embargo no se cuenta con un espacio físico adecuado y suficiente para el sin fin de usuarios que nos visitan.

La sala cuenta con el servicio de estantería abierta y posee actualmente un sistema de seguridad magnético.

***Equipos Tecnológicos***

El centro posee 5 computadoras, tres impresoras, dos de cinta y una de tinta esta última se encuentra compartida en red con la oficina de la dirección. Adicionalmente se tienen dos escáner con el fin poder brindar tanto el servicio de conmutación bibliográfica

como el de digitalización de documentos. Sin embargo, la demanda de los servicios electrónicos ha aumentado considerablemente por ello es insuficiente el número de computadoras disponibles en la sala.

### *¿Qué esperan los usuarios de nuestros servicios?*

A propósito de la excelencia en el servicio, estudiosos en la materia califican que se debe tomar en cuenta cinco elementos para evaluar cualquier centro, ellas son: (Ortuño,C.; 1997)

- Confiabilidad.
- Capacidad para prestar correctamente el servicio prometido.
- Recursos tangibles.
- Aspectos de los recursos humanos, materiales, comunicacionales y equipos.
- Diligencia.
- Voluntad para ayudar a los clientes y prestar el servicio rápidamente.
- Garantía.
- Conocimiento y cortesía de los empleados y su capacidad de infundir confianza.
- Empatía.

Capacidad para prestar a los clientes atención individual y cuidadosa.

Si hacemos una autoevaluación del 1 (bajo) al 10 (alto) con respecto a las variables descritas anteriormente se puede decir que nuestro centro tendría aproximadamente las siguientes calificaciones:

Confiabilidad (6), Recursos Tangibles (7), Diligencia (7), Garantía (8), Empatía (8).

### *¿El por qué no obtenemos los mejores resultados?*

En primer lugar, por la dinámica con la cual se mueve la información no nos permite, estar al día con toda la información que se produce a diario, de allí que tanto el personal como la documentación e información disponible se encuentre desactualizada permanentemente.

Las tecnologías de información también se encuentran en constante cambio, por ello nuestra capacidad de respuesta no es la más adecuada. Cada día aparecen miles de programas en el mercado que sobrepasan la capacidad técnica de nuestras computadoras, lo cual no permite la visualización de los datos, imágenes, etc.

Existe otra razón por la cual no nos sentimos satisfechos, y es porque muchos de nuestros usuarios potenciales no utilizan nuestro centro debido al desconocimiento por parte de los mismos de toda la gama de servicios que ofrecemos, así como la poca formación que reciben para su utilización.

### *¿Qué nos proponemos para mejorar nuestros servicios?*

Debemos tomar en cuenta una serie de factores que influyen para mejorar un Centro de Referencia.

#### 1) ESPACIO FÍSICO

Como se dijo anteriormente el Centro presenta severos problemas de espacio por cuanto nuestra sala no fue concebida para este servicio, esto desmejora la atención que pueda ofrecerle al usuario, por un lado porque no existen espacios adecuados a sus requerimientos (espacios individuales, salas colectivas, mejor accesibilidad a los documentos, buena iluminación, entre otros).

Por otra parte, debe contarse con una adecuada señalización, una buena señalización evita preguntas innecesarias al personal del centro sobre la localización de los recursos disponibles.

Además, es muy importante mantener los espacios en un perfecto estado de pulcritud. La imagen resulta fundamental. Estudios de psicología de los usuarios indican que los primeros segundos iniciales del primer contacto de un usuario con un nuevo servicio son decisivos para que se configure una imagen positiva o negativa del servicio.

En este particular se presentó una reformulación del Centro de Referencia a PLANDES con el fin de buscar una mejor disposición de los materiales y de los recursos humanos con que contamos. Estamos en la espera de la aprobación de esta propuesta. Sin embargo, con esta propuesta no satisfacemos a nuestros usuarios plenamente, por cuanto no tendremos los espacios que ellos solicitan como lo son el poder contar con espacios individuales, salas colectivas, etc.

## 2) COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS

Debe ofrecerse una guía de los recursos disponibles en nuestras bibliotecas, especialmente debe hacerse un tríptico en donde se mencione la existencia de los diferentes servicios y de los costos que estos puedan acarrear.

El plan de formación de usuarios debe estar bien definido de acuerdo al tipo de usuario (estudiante, profesor, investigador, profesionales, etc.) y de acuerdo a su modalidad (charlas, talleres, cursos, programas de autoformación entre otros). Ver artículo (Gómez, L. 1999). Se está haciendo una programación para la difusión de nuestros servicios a través del tríptico mencionando, así como esfuerzos para que se ofrezcan charlas y talleres en las distintas carreras de nuestras facultades, para mostrar los distintos servicios que se ofrecen en el Centro.

## 3) ACCESO A LA INFORMACIÓN

**Información interna.** El servicio de referencia debe ser capaz de cubrir toda la información interna de la institución a la

cual ha de servir, en este caso la universidad. Las colecciones de materiales bibliográficos deben ser identificables y localizables gracias al catálogo colectivo automatizado de las bibliotecas de la Institución.

Mediante la internet debe ofrecerse todos los recursos de información que la universidad disponga: sus publicaciones, cursos, correos electrónicos de los profesores o autoridades, etc.

Hasta el momento este servicio no se está cumpliendo a cabalidad. Hace falta que los profesores de las diferentes facultades se aboquen a colocar la información de sus cátedras y materias en la web de la universidad, entre ellos, programas de las cátedras, así como la bibliografía más utilizada por los mismos profesores.

**Información externa.** El acceso a la información externa a la universidad queda garantizado por la utilización de las diferentes herramientas bibliográficas y no bibliográficas que existen en distintos soportes.

*Fuentes de información clásicas:* se trata de diccionarios, enciclopedias generales y especializadas, vocabularios técnicos multilingües, guías y direcciones de empresas, directorios, anuarios, estadísticas, repertorios biográficos, índices bibliográficos, etc.

*Fuentes de información electrónica*

El servicio de referencia ha de garantizar el acceso a los fondos bibliográfico de las principales bibliotecas y servicios de información del mundo, y así poder ofrecer los servicios de préstamo Inter-bibliotecario, conmutación bibliográfica, acceso de bases de datos compartida a través de consorcios, acceso a las diferentes bases de datos y/o sistemas de información adquiridos en los diferentes soportes electrónicos (cd-rom, disquetes, en línea).

Para ello debe disponerse de suficientes máquinas para que los usuarios tengan acceso a los diferentes recursos electrónicos que poseemos. Lo ideal sería el integrar en una estación de trabajo todos

nuestros recursos y ofrecerlos de manera tal que el usuario desde cualquier lugar en donde se encuentre pueda acceder de manera permanente, sin restricción de horario ni de ubicación.

#### 4) RECURSO HUMANO

El referencista es un gestor de un servicio de información, que debe tener un conocimiento detallado de las fuentes de información del área temática determinada, sin importar el soporte en que se encuentre sabiendo explotarlos de manera eficiente para adecuarlos a las necesidades de cada uno de los usuarios.

El referencista debe ver a sus usuarios como clientes que en general pagan sus servicios y que esperan quedar satisfechos por la atención recibida. Por tanto nunca dará como respuesta “esto no lo hacemos” o “esto no lo tenemos”.

Debe mantenerse profesionalmente al día conociendo nuevos productos, nuevos servicios, estando informado del acontecer diario pensando siempre en cómo aplicar esto a su Centro para mejorar sus servicios.

En nuestro caso debemos empeñarnos en formar al personal que labora en el Centro, ya que todos no se encuentran en el mismo nivel de formación. En este sentido es primordial que el personal empiece a adquirir los conocimientos básicos del inglés, ya que nuestra era de información así lo exige y comenzar a manipular las diferentes bases de datos que se tienen, sólo así podremos brindar un mejor servicio.

### **Conclusión**

A un servicio de referencia sólo acudirán los usuarios que hayan obtenido información de calidad y donde se hayan sentido bien atendidos. Debemos asumir el reto de cambiar nuestro papel de informadores universitarios a gestores de información. Consideramos

que muchos son los factores que influyen para que este cambio surja, pero lo más importante es que logremos aceptarlo.

Si la biblioteca universitaria no se adapta a esta nueva realidad se convertirá en un depósito de los fondos bibliohemerográficos, un suministrador de documentos y una sala de estudio para los estudiantes llenos de apuntes. Hoy en día una biblioteca debe prestar información de calidad, pertinente y con una gran capacidad de respuesta al usuario que lo necesite a cualquier hora y desde cualquier punto del planeta.

Nuestra institución deberá asumir el reto de crear mecanismos que permitan a corto plazo, disponer en forma automatizada todas sus colecciones y modificar la concepción administrativa de considerar estos servicios como gastos y no como realmente son: una inversión a niveles locales, nacionales e internacionales.

El Centro de Referencia del Área de Ciencias Sociales conjuntamente con la Coordinación de los Servicios Bibliotecarios de Ciencias Sociales están haciendo esfuerzos para llevar a los usuarios este servicio de calidad, pertinencia y accesibilidad.

## Referencias Bibliográficas

- Beumala, A. et al.(1997): “Los Servicios de Información y Referencia en el Contexto de la Biblioteca Universitaria Actual” en Revista Española de Documentación Científica. Vol 20 n.1 1997. pags.25-38
- Carrizo,M.; (1997): “El futuro de los Servicios de Información” en RIPETT, Publicación trimestral de la Red de Información Petrolera y Petroquímica, vol. 15 n. 4, pags. 10-11
- Childers, T.; Lopata C.; Stafford,B.: (1991) “Measuring the difficulty of reference questions”. RQ, vol.31, n.2, pags. 237-243
- Gómez, L.: (1999) “La nueva era de la información y la formación de usuarios” trabajo presentado en las III Jornadas de Actualización en el Manejo de la Biblioteca Universitaria : La biblioteca real en el mundo virtual. ULA.



- Gómez, L.; Rivas M.; (2002) "Informe del Inventario del Centro de Referencia del Área de Ciencias Sociales". Mérida, Centro de Referencia del Área de Ciencias Sociales.
- Ortuño, C.:(1997) La calidad en las unidades de Servicios de información" en RIPE'TT, Publicación trimestral de la Red de Información Petrolera y Petroquímica, vol. 15 n. 4, pags 5-9
- Radclif, C.; Du Mont, M.; Gatten,J. (1993) Internet and reference services.Implications for academic libraries, Lybrary Review, vol. 42, num 1, pag. 15-19
- Vela,N.: (1992)"El tractamnet de la informació en el context de le biblioteques universitàires: dinàmica profesional. Barcelona:Nora Vela, p.192



