



ANUARIO DE BIBLIOTECOLOGÍA

NUEVA ÉPOCA • VOL. 1 NÚM. 4 • 2015

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA

ANUARIO DE
BIBLIOTECOLOGÍA

ANUARIO DE BIBLIOTECOLOGÍA

NUEVA ÉPOCA

VOL. 1, NÚM. 4

2015

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA

Editores Académicos

Lina Escalona Ríos
Brenda Cabral Vargas
Blanca Estela Sánchez Luna

Consejo Editorial

Adolfo Rodríguez Gallardo
Universidad Nacional Autónoma de México

Estela Morales Campos
Universidad Nacional Autónoma de México

Hugo Alberto Figueroa Alcántara
Universidad Nacional Autónoma de México

Johann Pirela Morillo
Universidad de Zulia

Sueli Do Amaral
Universidad de Brasilia

Yicel Nayrobis Giraldo Giraldo
Universidad de Antioquia

Juan Carlos Marcos Recio
Universidad Complutense de Madrid

Isabel Villaseñor Rodríguez
Universidad Complutense de Madrid

Revista arbitrada

ISSN En trámite

Revista indexada en: INFOBILA, Latindex, CLASE, HELA

Revista anual

Anuario de Bibliotecología es una publicación anual, enero 2016. Las editoras académicas responsables son Lina Escalona Ríos, Brenda Cabral Vargas y Blanca Estela Sánchez Luna. Reserva de derechos al uso exclusivo del título con número. Certificado de licitud de título y certificado de licitud de contenido en trámite. La responsabilidad de edición, impresión y distribución es de la Facultad de Filosofía y Letras, Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad Universitaria, México DF 04510. Toda correspondencia deberá ser enviada al Colegio de Bibliotecología, Facultad de Filosofía y Letras, Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad Universitaria, México D.F. 04510. Tel.56221881. E-mail escalona@cuib.unam.mx Sitio WEB: www.filos.unam.mx ISSN en trámite. Se terminó de producir editorialmente en octubre del 2022.

CONTENIDO

Editorial

| | |
|--------------------------------|---|
| Magdaleno AZOTLA ÁLVAREZ. | 9 |
|--------------------------------|---|

ARTÍCULOS

| | |
|--|----|
| <i>Maestría en Bibliotecología y Estudios de la Información: las expectativas laborales de sus estudiantes</i> Salette Aguilar González. | 13 |
| <i>Los veterinarios mayores frente al entorno digital</i> Judith Licea de Arenas Francisco Javier Valles Valenzuela | 27 |
| <i>La conformación del Plan de estudios del Colegio de Bibliotecología y su congruencia con las actividades profesionales de la Biblioteca Central y la Biblioteca Samuel Ramos</i> Noé Ríos Emicente | 39 |
| <i>Factores que influyeron en la evolución de las normas de catalogación: desarrollo de la catalogación y su normalización</i> Leslie María González Solís María de los Ángeles Espino Rivera. | 65 |
| <i>Las competencias del referencista de consulta: algunas reflexiones sobre su papel en ambientes impresos y electrónicos</i> Patricia Lucía Rodríguez Vidal. | 79 |
| <i>Habilidades Sociales en el Colegio de Bibliotecología: El caso de los estudiantes de primer semestre</i> Selene Violeta Castillo Rojas | 89 |

Las competencias del referencista de consulta: algunas reflexiones sobre su papel en ambientes impresos y electrónicos

Patricia Lucía RODRÍGUEZ VIDAL
Facultad de Filosofía y Letras, Colegio de Bibliotecología
patysu12@gmail.com

Resumen

En este artículo se aborda una visión general de cómo el referencista de consulta se ha adaptado a las formas de ofrecer información distribuida a través de toda la red, así como también de lo generado de manera impresa. El objetivo del presente artículo, tiene como propósito exponer las nuevas competencias que el referencista de consulta debe poseer para dar respuesta a las preguntas planteadas por los usuarios a través de ambientes impresos y electrónicos. Para finalizar, se ofrece una serie de reflexiones en la que el referencista puede apoyarse para afrontar estos desafíos en la época actual.

Palabras clave: Competencias del referencista de consulta, Ambientes impresos, Ambientes electrónicos

Abstracts

This article provides an overview of how the consultation reference librarian has adapted to the ways of offering information distributed throughout the network addresses, as well as that generated in print. The aim of this article is intended to explain the new powers that the consultation reference librarian should have to answer questions raised by users through print and electronic environments. It offers a series of reflections on the reference librarian can lean to meet these challenges at the present time to finish.

Keywords: Reference librarian competencies query, Print environments, Electronic environments

Introducción

La época actual ha marcado sin duda alguna, una serie de desafíos para la prestación de los servicios bibliotecarios, por lo que las bibliotecas están experimentando grandes

cambios que han sido ocasionados por el impacto tecnológico. Es por ello que, el papel del referencista en su calidad de proveedor de información debe contar con la capacidad suficiente para poder afrontar las necesidades de todos sus usuarios, principalmente de aquellos que asisten de manera física al escritorio de consulta, así como de aquellos que esperan una respuesta vía electrónica.

En este sentido, el rol del referencista siempre debe ser el puente entre la información y el usuario final, por lo que hace necesario apoyarse en las diferentes obras de consulta; sean éstas de tipo impreso o bien en los recursos electrónicos que abundan en la red. Al respecto (García y Portugal, 2009, p.141) menciona que: “El referencista comúnmente pondrá en juego su conocimiento, destreza y creatividad para seleccionar el servicio más adecuado o sus combinatorias lo que demuestra su papel fundamental dentro del servicio”.

Ahora el reto del referencista de consulta es enfrentarse a estos nuevos desafíos en la que se plantea la siguiente prerrogativa ¿Dónde buscar la información en impreso o electrónico?.

Aproximaciones al concepto del referencista de consulta

Mucha de la literatura generada hace alusión al servicio bibliotecario de referencia conocido comúnmente como el bibliotecario de consulta, actor que tiene como misión principal que él mismo sea empleado por los usuarios, por lo cual se requiere trabajar aún más para dar a conocer el papel que debe jugar en el contexto de la jerga bibliotecológica. Veamos pues entonces, como algunos autores lo conceptualizan. De acuerdo a (Buonocore, 1976, p.89) considera que: “El bibliotecario de referencia es el encargado del servicio de asistencia intelectual a los lectores, a fin de que éstos puedan aprovechar racional y metódicamente los recursos de que dispone la biblioteca. La tarea de referencia consiste, sobre todo, en un asesoramiento o ayuda, con indicaciones, consejos, datos, informes, etc., tendientes a orientar al lector en la búsqueda de material bibliográfico de su interés”. Por su parte, (Young, 1988, p.287) señala dos conceptos en las que define al referencista de consulta de la siguiente manera; para la primera acepción se señala que: “Es el bibliotecario que trabaja en el departamento de información bibliográfica o que es responsable del servicio de información”. En una segunda acepción también lo contextualiza como: “Es el bibliotecario que tiene a su cargo un departamento de referencia”.

No obstante otros autores como (López, 2004, p.386) también define al referencista como: “El profesional que en las unidades de información, preferentemente en las bibliotecas, tiene como trabajo asesorar, proporcionar las informaciones que les sean solicitadas por usuarios y usuarias, de la forma más rápida, eficaz y científica posible”. Otras definiciones encontradas por los eruditos coinciden en la acepción del término. Tal es el caso de (Martínez, 1993, p.200) al mencionar que el bibliotecario de referencia: “Es el encargado del servicio de ayuda intelectual a los lectores, con objeto de que

estos puedan aprovechar racional y metódicamente los recursos del fondo bibliográfico y documental de la biblioteca”.

Como se observa de las acepciones encontradas todas tienen un punto de coincidencia por lo que podemos concluir que el bibliotecario de referencia debe ser un profesional que sepa asesorar, ayudar y prestar asistencia a los usuarios que lo soliciten sin importar que tipo de soporte utilice el impreso y/o electrónico. Sin embargo, es importante señalar que a partir de este momento me referiré al bibliotecario de referencia como al referencista de consulta, el cual proporciona asistencia directa a los usuarios que acuden directamente al mostrador de consulta, o bien, al que envía sus respuestas mediante formularios vía electrónica.

Características del personal de referencia

Dadas las características de los servicios de información de una biblioteca, es necesario que éstos estén atendidos por profesionales especializados en la atención y resolución de las demandas de información. Por ello, es más aconsejable que los servicios de referencia estén gestionados por personal específico que se encargue de formar y mantener la colección de referencia, recibir las consultas, resolverlas y desarrollar los instrumentos que se consideren necesarios para informar a los usuarios. De tal forma que, el referencista de consulta debe reunir una serie de características, entre las que se encuentran las siguientes:

- Ser un profesional con formación bibliotecológica, puesto que es necesario que se conozcan las técnicas y servicios bibliotecarios para informar adecuadamente sobre el uso de la biblioteca, los productos bibliotecarios y la colección
- Ser un profesional conocedor de la colección propia, tanto del fondo de referencia como del general, para saber dónde encontrar la información buscada.
- Por otra parte un referencista de consulta deberá estar informado de las fuentes de referencia externas, para obtener datos que no pueden extraerse de la colección de la biblioteca.
- Es importante que los encargados de los servicios de referencia tengan capacidad de análisis y síntesis, para delimitar las consultas de los usuarios y para que las respuestas se ajusten a las preguntas.
- Ser expertos en los sistemas de búsqueda y acceso a la información de las distintas fuentes impresas empleadas para la referencia, para conseguir las respuestas pertinentes en el menor tiempo posible.
- Familiarización con las tecnologías, para utilizar las fuentes de referencia electrónicas, para emplear procedimientos de información automatizados y para elaborar información electrónica (bases de datos, repertorios hipertextuales, etc.).
- Un buen referencista de consulta debe conocer las necesidades informativas de los usuarios, a fin de poder elaborar bibliografías, guías u otros productos simi-

lares, con temas e informaciones de interés, y ser activo, ya que así podrá desarrollar métodos de información adecuados a los usuarios (correo electrónico, actualización bibliográfica).

- Como características personales, es necesario que se demuestre objetividad, para utilizar todas las fuentes de información disponibles y responder verazmente a las consultas sin omisiones ni errores deliberados
- Otro requisito es un nivel cultural medio alto, que permita poder atender y satisfacer todas las demandas de información que reciba el servicio.
- Se requiere una personalidad afable, que permita relacionarse con usuarios de cualquier tipo.

Día con día es mayor el cúmulo de recursos de información electrónica que pueden utilizarse dentro del servicio de consulta. Por lo anterior, el referencista de consulta ha empezado a responder las preguntas de los usuarios utilizando fuentes de consulta electrónicas, a las que se le han sumado a las impresas. Bajo este contexto (Smith, 2001, p. 310) señala que: “Aunque los materiales impresos continúan siendo importantes, ellos son complementados con recursos que son accesibles a través de computadoras y conexión a redes”. Esto precisamente responde a que el referencista se apoya cada vez más en las obras de consulta electrónicas las cuales contribuyen a optimizar y agilizar los requerimientos de información de los usuarios. Desde luego, las actividades que realiza el referencista de consulta han cambiado desde el momento en que existe la posibilidad de ofrecer un servicio de consulta electrónica en donde las preguntas se reciben mediante la interacción en la red.

Por otro lado, los referencistas han empezado a desarrollar colecciones de consulta poniéndolas a disposición de sus usuarios en un sitio web. Todo lo anteriormente mencionado implica la necesidad de contar con un referencista de consulta con una serie de competencias capaces de desenvolverse en este nuevo ambiente de la información y de las bibliotecas. No obstante lo anterior el referencista debe continuar conociendo los principios que rigen el servicio de consulta, las estructuras y características de las fuentes electrónicas e impresas para utilizarlas adecuadamente, pero particularmente, interpretar y entender los requerimientos y necesidades de los usuarios. Si bien es cierto, que el referencista se está enfrentando a un nuevo ambiente tecnológico que rodea a este servicio tampoco debe de olvidar que en primer lugar debe ser alguien que desea ayudar a los usuarios a encontrar información.

Por otro lado, el uso y manejo de herramientas tecnológicas dentro de un servicio de consulta ha tenido un gran impacto en las demandas de los servicios y en la enseñanza a los usuarios sobre como acceder a los recursos de información utilizando tecnologías actuales. Esto repercute en las competencias del referencista en este sentido en el artículo de Rockman (1999), *References Librarians/Educators: Vision of the Future*, en el cual cita a diversos autores quienes hacen alusión a estas competencias describiéndolas de la siguiente manera: Berger señala que el referencista no solamente debe poseer los conocimientos y habilidades necesarios para enseñar a los usuarios

a acceder remotamente a los catálogos en línea y a los recursos en texto completo, sino también a los procedimientos para tener acceso a boletines electrónicos.

Del mismo modo, Hopkins (1995) comenta que el especialista de la información necesitará en el futuro ayudar a los usuarios para encontrar el camino correcto en el gran cúmulo de información actual, para relacionar y combinar los recursos de información impresa y los electrónicos para un adecuado aprovechamiento de la tecnología sin dejar de lado el aspecto humano de la información.

Así también Weingand (1994) argumenta que es importante que el profesional de la información se organice para moverse dentro de este nuevo paradigma y aprovechar el conocimiento, habilidades y actitudes que posee, pero también es necesario considerar un aspecto importante de la industria de la información, ésta requiere de una actualización continua. La calidad de los servicios de información ésta basada en gran parte sobre las competencias del personal. Las estrategias para la incorporación a este nuevo paradigma incluyen la definición y el desarrollo de guías de competencias básicas, la obtención de certificación y licencias pero sobre todo la participación en actividades de educación continua.

Competencias del referencista de consulta

Diversas organizaciones han organizado guías de competencias profesionales, siendo una de ellas el documento *Professional Competencies for References and User Services Librarians* elaborado por References and User Services Association, (RUSA, 2003). En ésta se incluyen las aptitudes, habilidades y conocimientos que deberán poseer los referencistas de consulta, considerando a éstos como los profesionales que ayudan, guían e instruyen a los usuarios en el acceso a todas las formas en la que se registra el conocimiento, a través de servicios directos o indirectos. Por otro lado, las competencias son definidas como las conductas que en forma consistente y efectiva muestran los profesionales considerados excelentes.

Bajo en este contexto, las conductas observadas son uno de los elementos clave para la evaluación de la efectividad del servicio de consulta. Desde este punto de vista, una competencia o conducta observada puede requerir de la posesión de conocimientos, habilidades y actitudes, o bien, de alguna combinación de éstas. Asimismo la RUSA trabajó un modelo de competencias donde se incluyen cinco grandes grupos: Conocimientos Básicos; Acceso a la Información; Promoción de Servicios; Cooperación; Evaluación de Recursos y Servicios. Para entender este modelo es necesario describir en qué consiste cada una de estas competencias:

- a) Conocimientos Básicos.- Dentro de esta competencia se consideran esenciales para los referencistas de consulta los siguientes elementos: La estructura de los recursos de información en las áreas del conocimiento de los usuarios que atiende; conocimiento de herramientas de recuperación de información, incluyendo ca-

- tálogos en línea, sistemas de búsqueda, bases de datos, sitios web, revistas y monografías en formato impreso y electrónico, videos y grabaciones; patrones y conducta de las búsquedas de información de los usuarios; principios de comunicación incluyendo la interacción personal con los usuarios y a través de otros canales; la influencia de la tecnología sobre la estructura de la información; derecho de autor y propiedad intelectual y normas de competencias informativas.
- b) Acceso a la Información.- El objetivo principal del grupo de acceso a la información es el conocimiento de las necesidades y conducta de información de los usuarios y el desarrollo de las habilidades necesarias para satisfacer esas necesidades de forma efectiva. En esta área el referencista de consulta debe ser capaz de: Proporcionar servicios que respondan a las necesidades de los usuarios; organizar y diseñar servicios; identificar y analizar críticamente recursos y servicios.
 - c) Promoción de Servicios.- Esta área comprende tareas relacionadas con la identificación y promoción de los servicios para lo cual es necesario la elaboración de un plan estratégico en donde deben ser abordados aspectos relacionados con los siguientes cuestionamientos: ¿Quién está proporcionando los servicios de referencia? ¿Qué servicios están siendo proporcionados? ¿Cuál es la efectividad de los servicios?
 - d) Por lo anterior el referencista de consulta debe ser capaz de determinar qué tipos de servicios se proporcionarán de acuerdo al tipo de usuarios de su comunidad, difundir los servicios de referencia e información disponibles y evaluar la efectividad de la promoción de los servicios.
 - e) Cooperación.- Debido a la proliferación de la información y al incremento en el número de formas y la variedad de tener acceso a ella, los referencistas de consulta deben tener las habilidades y conocimientos para trabajar en forma colaborativa con colegas, organizaciones profesionales y otros grupos, las que aseguren que el usuario recibirá los servicios de información que necesitan. Lo que significa que el referencista deberá ser capaz de establecer relaciones con los usuarios; establecer relaciones con colegas; establecer relaciones con la profesión; establecer relaciones cuyo campo de acción vayan más allá de las bibliotecas y de la profesión.
 - f) Evaluación de Recursos y Servicios.- Enfatiza la necesidad de evaluar las necesidades de los usuarios; la efectividad de los servicios proporcionados; los recursos en sí mismos, es decir, sus características y su relevancia para la comunidad tomando en cuenta el contexto de las necesidades de información de los usuarios; los servicios de información de requerimientos tecnológicos y necesidades del usuario; las diversas interfaces de los sistemas de información; y los proveedores de servicios de información.

Es indispensable y necesario que las bibliotecas tomen en consideración estas pautas que la RUSA propone para atender con eficacia y calidad las solicitudes de información. Por otra parte las bibliotecas deben de tomar acciones concretas para que el

personal cuenta con esta serie de competencias y habilidades las cuales son parte del perfil con el que debe contar el referencista de consulta.

Conocimientos de los recursos impresos y electrónicos

Sin duda alguna, entre los conocimientos y habilidades que un referencista de consulta debe poseer, es el conocimiento de los recursos electrónicos y los materiales impresos que conforman la colección de consulta, esto es indispensable para ofrecer servicios de calidad.

Pero veamos ahora cómo se lleva a cabo el proceso de resolución de las consultas en la que juegan un papel fundamental las fuentes de información de que disponga la biblioteca. Para que la sección de referencia sea eficiente se debe contar con una completa colección de referencia, además de tener destreza en el manejo de las mismas. Los útiles procedimientos que habitualmente se emplean para resolver las preguntas de los usuarios son:

1. Productos de la propia biblioteca. Los catálogos, boletines informativos, bibliografías, guías de lectura y cualquier otro producto elaborado por la biblioteca serán de utilidad para resolver cuestiones planteadas por los usuarios. El archivo de las consultas que ya fueron respondidas será empleado para ofrecer esas respuestas a nuevos usuarios y para planificar actividades de formación de usuarios. Cuando las consultas versen sobre alguno de los productos bibliotecarios (catálogo, por ejemplo) el proceso de resolución consistirá en la formación en el uso de dicho producto o en la elaboración de materiales explicativos para el manejo de los mismos.
2. Colección de referencia impresa. Enciclopedias, diccionarios, anuarios, etc. Son fundamentales para resolver cuestiones concretas (datos o hechos). Dependiendo de la especialización de la pregunta se utilizarán otras fuentes de información como las bibliografías o los índices. En todos estos casos los sistemas de consulta dependerán de la obra en cuestión y de la forma en que se tenga organizada la información. Será necesario conocer todos los aspectos relativos al uso de estos documentos y familiarizarse con el manejo de los mismos.
3. Colección electrónica. Las fuentes de información electrónicas, sobre todo aquellas que utilizan el CD-ROM como soporte, son de especial interés en los centros de información, debido a su capacidad de almacenamiento y a la facilidad para la recuperación de la información. Este tipo de fuentes de información son válidas sobre todo en las consultas especializadas, particularmente en las bibliográficas. Los sistemas automatizados de recuperación son cada vez más sencillos de manejar; por lo general, emplean sistemas de consulta intuitivos y permiten el uso de técnicas avanzadas de búsqueda, como los operadores booleanos o el truncamiento. Dada la variedad de softwares de recuperación existentes es ne-

cesario que el personal referencista conozca los que se utilicen en la biblioteca, a fin de encontrar la información más útil en el menor tiempo posible.

4. Sistemas basados en las telecomunicaciones. Si la pregunta planteada por el usuario puede ser resuelta con una llamada de teléfono, el envío de un fax o un correo electrónico y la biblioteca no posee en su colección ninguna obra con la que responder la demanda, entonces se aconseja el empleo de estos sistemas de comunicación como una herramienta del servicio de referencia. Estos procedimientos se utilizarán para trasladar preguntas a organismos, servicios de información, empresas, etc., cuando el usuario requiera de ellos información que la biblioteca desconozca: dirección, gestiones, productos informativos, etc.

5. Sistemas basados en Internet. Internet es una gran fuente de información, de la que el referencista de consulta podrá valerse a menudo. En la actualidad hay millones de páginas web con información de utilidad. Las bibliotecas están utilizando esta información como parte de su colección, ya que es de acceso libre y universal en su gran mayoría.

Entre las aplicaciones de Internet al servicio de referencia destacan el World Wide Web, éste es un sistema de acceso a la información muy simple que posibilita que cualquier persona u organismo introduzca documentos (páginas web) en internet y que los mismos estén enlazados con otros documentos. El www ha convertido a internet en un gran catálogo de recursos enciclopédicos donde encontrar información de cualquier tipo sobre cualquier tema.

Para obtener mejor provecho de estos métodos de información por procedimientos mediante la informática es necesario conocer los sistemas de uso de los mismos. En el caso de la consulta de páginas web habrá que saber manejar un navegador, emplear los sistemas de búsqueda y los principales directorios y recursos.

6. Sistemas informales. Cualquier fuente de información es válida para responder una consulta. Es posible que el personal prefiera emplear métodos menos profesionales pero igualmente efectivos para obtener la información demandada. Toda fuente de información no incluida en los apartados anteriores podría considerarse como informal: preguntas a otros profesionales o a otras personas ajenas a la profesión, folletos, etc. La información encontrada de esta manera es válida, aunque deberá ser contrastada para evitar ofrecer al usuario una respuesta equivocada.

La sección de referencia empleará fuentes de información de todo tipo para la satisfacción de las demandas. Por lo general, se utilizan las colecciones impresas, por motivos de tradición y comodidad, aunque también las fuentes en soporte óptico y las accesibles mediante los recursos electrónicos a través de Internet.

Actualmente el referencista de consulta se enfrenta a un gran cúmulo de información por lo que no debe olvidar que para brindar un servicio de consulta eficiente y de calidad, tiene que analizar cuidadosamente que tipo de obra de consulta tiene que utilizar

para dar respuesta al requerimiento de información de los usuarios. El mundo de la información al que se enfrenta el referencista de consulta es vasta y debe de equilibrar y decidir cuándo usar información impresa y cuándo brindarla con recursos electrónicos. Recientemente la información generada en recursos electrónicos es vasta por lo que es indispensable seleccionar cuidadosamente los contenidos distribuidos por toda la red, o bien decidir acertadamente cuando ofrecerla en material impreso, éstos últimos siempre estarán presentes para cualquier consulta rápida.

Conclusiones

Dentro de la praxis el referencista de consulta sobre todo busca la forma inmediata, rápida y eficaz para dar respuesta a las necesidades informativas de los usuarios, por lo que hace necesario apoyarse en muchas ocasiones de las diferentes obras de consulta impresa, tales como: enciclopedias, diccionarios, mapas, bibliografías. Del mismo modo en la actualidad el referencista de consulta aprovecha y explota los recursos electrónicos, entre los que se encuentran las bases de datos, los buscadores y metabuscadores, las revistas electrónicas, catálogos electrónicos, índices electrónicos especializados en alguna disciplina.

El referencista de consulta debe estar actualizado y tener conocimientos de los cambios tecnológicos que se vayan generando ya que ahora los usuarios no solamente solicitan información de forma impresa sino que la requieren cada vez más en formato electrónico lo que hace posible que la información se entregue de distintas formas.

Es relevante mencionar que el referencista de consulta debe de tener en cuenta el modelo planteado en el documento Professional Competencies for References and User Services Librarians elaborado por References and User Services Association, con la finalidad de llevar a la práctica en el servicio de consulta las competencias donde se incluyen los cinco grandes grupos: Conocimientos Básicos, Acceso a la Información, Promoción de Servicios, Cooperación, Evaluación de Recursos y Servicios. En conjunto todas estas competencias se incluyen las aptitudes, habilidades y conocimientos que deberán poseer los referencistas de consulta, considerando a éstos como los profesionales que ayudan, guían e instruyen a los usuarios en el acceso a todas las formas en la que se registra el conocimiento tanto de manera impresa como electrónica.

Referencias

- BUONOCORE, Domingo. (1976). *Diccionario de bibliotecología: términos relativos a la bibliología, bibliografía, bibliofilia, biblioteconomía, archivología, documentología, tipografía y materias afines*. Buenos Aires: Marymar.
- GARCIA, I. L. y Portugal, M. (2009). *Servicio de referencia: una propuesta integradora*. Buenos Aires, Argentina: Alfagrama.

- HOPKINS, R. L. (1995). Countering Information Overload: The Role of the Librarian. *The Reference Librarian*, 23, 330.
- LÓPEZ YEPES, José. (2004). *Diccionario enciclopédico de ciencias de la documentación*. Madrid: Síntesis.
- MARTINEZ DE SOUZA, José. (1993). *Diccionario de bibliología y ciencias afines*. Madrid: Fundación German Sánchez Ruipérez: Pirámide.
- MERLO VEGA, José Antonio. (2000). El servicio bibliotecario de referencia. *Anales de Documentación*. 3, 93-126.
- Reference and User Services Association. (2003). *Professional Competencies for Reference and User Services Librarians*. Recuperado de <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/professional>
- ROCKMAN, Ilene F. (1999). References Librarians/Educators: vision of the future. *The Reference Librarian*. 66, 45-59.
- SMITH, Linda C. (2001). Selection and Evaluation of Reference Sources. En: Richard.E. Bopp y L.C. Smith (Eds). *References and information services* (p. 317). Englewood, Colorado: Libraries Unlimited
- TALAVERA IBARRA, Ana Maria. (1998). *El bibliotecólogo electrónico: consideraciones entorno al servicio de referencia en la era digital*. Recuperado de: <http://eprints.rclis.org/5700/1/B3-01.pdf>
- WEIGAND, D.E. (1994). Competence and The New Paradigm: Continuing Education of The Reference Staff. *The Reference Librarian*, 43, 173.
- YOUNG, H. (1988). *The ALA Glossary of Library and Information Science*. Chicago: ALA.