



RESPONSABILIDAD SOCIAL EN SERVICIOS DE REFERENCIA: PERCEPCIÓN DE BIBLIOTECARIOS ACADÉMICOS EN PUERTO RICO



Yomarilly Meléndez-Meléndez, BA

Estudiante de Maestría EGCTI- UPR

yomarilly.melendez@upr.edu

Escuela Graduada de Ciencias y Tecnologías de la Información

Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras

Mentora: Luisa Vigo-Cepeda, MSLIS, MA, Ph.D

luisa.vigo@upr.edu



Resumen

En tiempos de cambios vertiginosos, el campo de la información debe reflexionar continuamente sobre su responsabilidad social, en particular, lo relacionado a los servicios de referencia. La American Library Association (2015) apunta que los referencistas deben atender los valores medulares y debates de responsabilidad social que conlleva la profesión con el fin de cumplir con los estipulados que rigen el servicio. Scott (2016) define la responsabilidad social como aquella que los profesionales de la información tienen de adoptar posturas sobre asuntos que conciernen a la sociedad en favor de su bienestar.

Según la American Library Association (2015), la libertad intelectual es el derecho de todo individuo a buscar y recibir información desde todos los puntos de vista sin restricciones. Expresa, igualmente, que censura es la supresión de ideas e información que ciertos individuos, grupos o funcionarios del gobierno encuentran objetables o peligrosas. Valotton (2014) señala que si alguien ha de decidir en favor de un valor u objetivo mientras descuida otro igualmente importante, se convierte en dilema ético.

Durante esta investigación se estará trabajando el tema de responsabilidad social, específicamente los dilemas éticos, y de éstos la libertad intelectual y censura. Este estudio se orienta a contestar: ¿Qué significa ser un bibliotecario referencista socialmente responsable tanto en el servicio presencial como virtual? ¿Qué situaciones éticas, de libertad intelectual y censura han confrontado los referencistas en el servicio y cómo responden a los mismos? El primer cuestionamiento lo responderemos en la primera parte de la investigación, a través de una revisión de literatura y, el segundo, lo abordaremos, por medio de una encuesta a la muestra de bibliotecarios seleccionados.

Metodología

Esta investigación es de naturaleza exploratoria y descriptiva: consta de dos partes. La primera parte trata la responsabilidad social desde una perspectiva histórica donde se abarca el desarrollo y los debates que han habido sobre la misma. Para cumplir con esto, se ha hecho una revisión de literatura utilizando como marcos teóricos el libro de Wallace Koehler (2015) titulado *"Ethics and values in librarianship"* y el artículo de Alejandro Parada (1999) titulado *"Bibliotecología y responsabilidad social"*.

La segunda parte se orienta a llevar a cabo una encuesta con una muestra de referencistas en bibliotecas académicas de Puerto Rico con el fin de analizar el nivel de conocimiento que tienen éstos sobre responsabilidad social, e identificar los temas que la componen. Para ello se administrará un cuestionario que formulará 12 preguntas: 7 cerradas y 5 abiertas.

La muestra de referencistas en bibliotecas académicas seleccionadas ha sido elegida por sus especialidades: una biblioteca de Ciencias de la Información, una de Derecho, una de Historia y tres religiosas que, aunque cristianas son de distintas denominaciones: una Católica, otra Pentecostal y una Evangélica.

Resultados Esperados

Anticipamos que los resultados de la muestra elegida señalen que todas o la mayoría de las instituciones tengan cabal conocimiento sobre lo que es responsabilidad social, y sus componentes: educación continua, dilemas éticos, erradicación de la pobreza, acceso y democratización a la información, posición en contra de la corrupción, razones de censura, libertad intelectual, alfabetización digital, desarrollo de colecciones balanceadas, problemas de género y desarrollo de bibliotecas comunitarias.

Esperamos recoger aquellos componentes dentro del marco de la responsabilidad social en esta muestra para entender cuáles son y cómo se abordan. Esta acción ayudará a la comprensión del modus operandi de los referencistas estudiados.

Especulamos poder analizar el nivel de conocimiento que tienen los referencistas sobre las opiniones de responsabilidad social de los cuerpos internacionales como la International Federation of Library Associations and American Library Association.

Consideramos que los hallazgos servirán como base a futuras investigaciones en cuanto a temas de responsabilidad social en la referencia en Puerto Rico.

Introducción

La Responsabilidad Social en los Servicios de Referencia: Percepciones de Bibliotecarios Académicos en Puerto Rico se adentra a explorar el desarrollo y debate de la responsabilidad social en el campo de la Bibliotecología y Ciencias de la Información, y las posturas que hayan expuesto en favor y en contra de la misma. La American Library Association (ALA), así como otras instituciones de carácter internacional, han apostado por la responsabilidad social y sus componentes pero no siempre fue así, pues ha sido a través de los años que estos temas han tomado fuerza en dicho campo.

El comportamiento responsable del profesional de la información en la referencia es imprescindible para la democratización de la información. Este cartel se enfoca en el debate de la responsabilidad social, y en el artículo del mismo se profundiza sobre uno de sus elementos: los dilemas éticos; y de éstos la censura y libertad intelectual.

Revisión de Literatura

A través de la revisión de la literatura se encontraron distintas definiciones de lo que es la responsabilidad social. La American Library Association (2015), por ejemplo, la describen como la "contribución que la bibliotecología hace hacia el mejoramiento y la resolución de problemas críticos de la sociedad, ayudando a informar y educar a la gente para que sepan ver la extensa gama de versiones y visiones que existe de un problema en particular".

Estos temas incluyen pero no se limitan a: educación continua, dilemas éticos, erradicación de la pobreza, acceso y democratización a la información, posición en contra de la corrupción, razones de censura, libertad intelectual, alfabetización digital, desarrollo de colecciones balanceadas, problemas de género y desarrollo de bibliotecas comunitarias.

Scott (2016) define la responsabilidad social como aquella que los profesionales de la información tienen de adoptar posturas sobre asuntos que conciernen a la sociedad en favor de su bienestar. Shera (1933) advertía que "la biblioteca necesita ser estudiada a la luz de la sociología, la economía y las otras ramas del conocimiento humano" haciéndose eco de miles de bibliotecarios ya que, para esta época, la responsabilidad social había comenzado a tomar fuerzas. Blaise Cronin (1995), por otro lado, expuso sobre la "necesidad de formar un profesional con un sólido conocimiento bibliométrico y con gran capacidad de análisis matemático, pero con mínima relación en cuanto al entorno social" a esto se le llamó estrategia pragmática o pragmatismo profesional. Berninghausen (1993) por ejemplo, señala que la ALA no debe tomar posición sobre cómo la sociedad resuelve los problemas, ya que al tomar postura sobre un tema en particular se vería afectada el desarrollo de la colección por el sesgo de la posición de la Biblioteca.

Conclusión

La misión de los profesionales de la información debe abarcar el espacio físico como el virtual y combinar lo pragmático con lo social para crear un profesional con conocimientos técnicos y tecnológicos amplios que además promueva la conciencia social. Este nuevo profesional se halla en un escenario cada vez más complejo que lo lleva a desarrollarse en la alfabetización tecnológica como en los valores fundamentales y combinar ambos para asegurar entre otras cosas, al acceso a la información y la democratización de la misma.

Este trabajo aportará al acervo investigativo del país, ya que es un tema poco estudiado. Esperamos que los resultados proveerán una visión general del nivel de conocimiento de los referencistas en nuestra muestra y crearán un impacto en las aptitudes de los bibliotecarios.

Referencias

- American Library Association. (2015). Core values of librarianship. Recuperado de <http://www.ala.org/advocacy/infrfreedom/statements/policies/corevalues>
- Berninghausen, D. I. (1993). Social responsibility vs the Library bill of rights. *Library Journal*, 118(15), S1.
- Koehler, W. C. (2015). *Ethics and values in librarianship*. 1st ed. Lanham (Maryland) [etc.]: Rowman & Littlefield.
- Parada, A. E. (1999). Bibliotecología y responsabilidad social. *Información, cultura y sociedad*, 1, 65-75.
- Scott, C. (2016). Social responsibility in libraries. Recuperado de <http://scholarworks.calstate.edu/handle/10211.3/162690>
- Shera, Jesse H. (1933). Recent Social Trends and Future Library Policy. *En The Library Quarterly*, Vol. 3, no. 4, 339-353.
- Valotton, A. (2014). Ethical dilemmas in the Information Society: How Codes of Ethics Help to Find Ethical Solutions. Recuperado de http://www.gdethics.net/documents/426933p134033p31e_Global_11_web_final.pdf#page=44&size=29413268916