

**Título:** Servicio de Información en Español, Biblioteca Pública de Chicago

**Autor:** Lía Londoño

**Tipo de actividad:** Presentación de Experiencias

**Fecha de elaboración:** 09/2001

**Fecha de Presentación:** 19/09/2001

**Lugar:** Paraninfo Universidad de Antioquia

### **Servicios de Información en Español de la Biblioteca Pública de Chicago**

#### I. Informe sobre la comunidad hispana residente en la Ciudad de Chicago.

##### A. Diversidad étnica entre la población Hispana.

El censo 2000 contó 2,896,016 residentes en la Ciudad de Chicago, de los cuales 753.644 son de origen hispano, lo que equivale un 26% de la población total de la ciudad. Existe, además, en el perímetro metropolitano de Chicago una diversa población hispana de 1.2 millones de habitantes, lo que equivale a un crecimiento del 31% en comparación al censo 1990. La Ciudad de Chicago ocupa el 3er lugar con mayor población de hispanos en los EE.UU. La población nacional de origen hispano aumentó en un 57.9%, desde 22,4 millones en 1990 a 35.3 millones en el 2000, aumento significativo si se compara con un incremento del 13.25% para el total de la población de EE.UU., el cual tradicionalmente ha sido un país de inmigrantes. El aumento de la población hispana a nivel nacional varió por grupo. Los mexicanos aumentaron un 52.9%, de 13.5 millones a 20.6%. Los puertorriqueños aumentaron un 24.9%, de 2.7 millones a 3,4 millones. Los cubanos aumentaron un 18.9%, de 1.0 millones a 1,2 millones. Los hispanos de otros orígenes aumentaron un 96,9%, de 5.1 millones a 10.0 millones. El crecimiento de la población hispana es una realidad, si se continúa en esta tendencia, para el año 2050 uno de cuatro residentes de los EE.UU. será de origen hispano, pronosticando un incremento en la población hispana de 96 millones de habitantes.<sup>1</sup>

(Figura 1. Porcentaje de Distribución de la Población Hispana por Origen:2000)

Tal vez ningún otro grupo minoritario en Chicago es tan variado y diverso en su cultura, educación, apariencia física, herencia étnica y tradiciones como lo es el grupo comunitario hispano. Como todos sabemos, estos individuos no vienen de una sola unidad política. La población hispana proviene de 19 países independientes, cada uno de ellos con distintivas identidades nacionales y regionales y desde sociedades con desarrollos tecnológicos políticos y económicos diferentes. En general esta

población, que irónicamente está gestando el país “Bolivariano” dentro de los EE.UU., ha inmigrado desde diferentes países y regiones, en diferentes períodos de tiempo, y por diferentes razones. Las dos (2) características más obvias e interrelacionadas que comparten los miembros del grupo son, la de que todos hablan el mismo lenguaje, el Español, y en su mayoría los individuos comparten una herencia cultural que se remonta a la cultura Ibérica. Los estudios etnográficos del grupo presentan múltiples consideraciones, metodologías y polémicas en cuanto la similitud y/o diferencia del grupo, consideraciones que no son tema ni objeto de análisis en este informe. (Figura 2. Preferencia de Idioma)

Chicago es la única área metropolitana en los EE.UU. que tiene una extensa concentración de mexicanos y puertorriqueños, un dato importante es que las cifras estadísticas en cuanto a la población hispana en los EE.UU. son básicamente las mismas para la ciudad de Chicago, simplificando nuestra tarea en estos menesteres.

Los residentes hispanos del área metropolitana de Chicago tiene los niveles más bajos en cuanto a la educación formal del individuo con relación a otros grupos minoritarios de la ciudad. Un 45.85% de los Méjico-americanos mayores de 25 años de edad tienen un grado de escolaridad menor de los nueve (9) años de educación, solamente un 35.5% se ha graduado de la escuela secundaria y sólo un 4.5% posee un diploma a nivel universitario; Al mismo tiempo tenemos en Chicago, el 78.75 % del subgrupo de los peruanos-americanos que poseen un diploma de estudios secundarios y, el porcentaje más elevado el 19.9% de los colombo-americanos con estudios completos de educación universitaria. En su gran mayoría, los inmigrantes hispanos en el área de la ciudad pertenecen a las clases económicamente más desaventajadas de la sociedad de Chicago.

#### B. La Biblioteca Pública de Chicago (CPL) y los Servicios a la Comunidad

CPL se ha convertido en una institución étnica y culturalmente orientada, es decir sensitiva a las necesidades de su población multiétnica, multicultural y multilingüística. Desde su creación, por ordenanza 2-64-010 a 2-64-050, en 1872, como departamento oficial del Gobierno de la Ciudad de Chicago, la biblioteca ha solidificado una larga tradición de servir y ofrece una amplia gama de colecciones, servicios, y programas para todos los individuos a la cual sirve. CPL siempre se ha involucrado en la constante búsqueda de maneras de como proveer servicios de biblioteca de calidad adecuados a las necesidades e intereses de los residentes de

---

<sup>1</sup> Para información sobre las estadísticas de la Población Hispana e información del Censo 2000 , acceda @<

Chicago. A continuación se enumeran algunas de las metas que CPL se propone llevar a cabo. ( Figura 3. Misión/ CPL)

- Seleccionar, adquirir y proveer acceso a los recursos que satisfacen las necesidades, los intereses y demandas de la comunidad que reflejan la diversidad étnica propia de los vecindarios de Chicago.
- Desarrollar, mantener y proveer acceso a los recursos e instalaciones para todos los usuarios quienes tengan necesidades o intereses especiales.
- Colaborar con otras organizaciones educativas o culturales oficiales o privadas u organizaciones comunitarias a todos los niveles local, estatal, federal e internacional con el objeto de promover la alfabetización, la colaboración y el liderazgo de las bibliotecas en cuanto al desarrollo en red de las comunidades.
- Proveer a los residentes de Chicago con información exacta y a tiempo para ayudarles en el proceso del cumplimiento de los requisitos de vida ciudadana de los individuos interactuando en un medio urbano y complejo de la sociedad.

CPL tiene en consideración las “Guidelines for Library Services to Hispanics”. Guía preparada por la Junta de Directores del Comité de Servicios de Biblioteca para las Personas que Hablan el Español de la División de los Servicios de Referencia para Adultos de la “American Library Association”, Esta guía fue preparada oficialmente en 1988, con la cooperación directa de REFORMA<sup>2</sup>, la Asociación Nacional en la Promoción de los Servicios de Biblioteca a las personas que Hablan el Español en los EE.UU. (Figura 4,5. Mapa y organigrama/ CPL<sup>3</sup> ).

CPL tiene setenta y nueve (79) bibliotecas y en treinta y nueve (39) de ellas ofrece colecciones en español en diferentes formatos.

Planear servicios de biblioteca en una institución comprometida en adquirir excelencia y variedad en servicios de biblioteca, a una tan diversa población como es la comunidad hispana en Chicago, requiere de un acercamiento profesional que obedezca a una larga experiencia en el diseño de políticas de servicios en

---

[www.census.gov/population/www/socdemo/hispanic/](http://www.census.gov/population/www/socdemo/hispanic/) >

<sup>2</sup> REFORMA por más de treinta años ha venido trabajando incansablemente para promover los servicios de biblioteca a los Hispanos a nivel nacional, para información visite <<http://www.reforma.org>>.

<sup>3</sup> Para información detallada de la historia, estructura organizacional, colecciones, servicios y programas, visite @<<http://www.chipublib.org>>

bibliotecas que sirvan a grupos multiculturales, multiétnicos y multilingüísticos. Políticas que no dan cabida a la improvisación. Los diferentes servicios generales y especializados que CPL ofrece a los hispanos satisfacen las necesidades, los intereses y demandas de la comunidad, y reflejan la diversidad étnica de la comunidad hispana residente en Chicago. Todos los recursos humanos involucrados en la administración y en la ejecución de los servicios a los hispanos mantienen una visión de servicio a la comunidad a largo plazo, y van más allá de lo requerido cuando es necesario en el logro de los objetivos.

## **II. Servicio de Información en Español (SIS)**

En el cumplimiento, compromiso y proceso de llevar a cabo las metas, objetivos y la misión de CPL. El Servicio de Información en Español (SIS) tiene como misión específica la de servir e informar en español a los usuarios de CPL que hablan el español, siendo estos los usuarios primarios del servicio. De esta manera el trabajo que SIS realiza es de suma importancia, ya que complementa el trabajo que se hace a nivel de cada una de las unidades de información que conforman el sistema de la CPL. El sistema opera desde una infraestructura basada en un espíritu de mutua cooperación.

Con el objeto de implementar servicios de información efectivos, SIS categoriza sus propios usuarios, mediante la identificación, cuantificación y clasificación en forma general de las necesidades de información. SIS se articula con las nuevas teorías de la información conceptualizando la información por el valor, tipo y nivel de uso que la información tiene en sí misma, además tiene en cuenta quien o quienes son los receptores y/o la audiencia destinada. Igualmente, conceptualiza al usuario de biblioteca desde el punto de vista de su multiplicidad de funciones, teniendo en cuenta que las actividades de cada persona en materia de información son fluctuantes y complejas y que el nivel del usuario se sitúa en varios niveles. Aunque estas variables subjetivas son de difícil objetivación, en el estudio de usuarios, ya que el fenómeno humano es de naturaleza compleja, heterogénea, y multidimensional. En consecuencia las necesidades adquiridas, las condicionantes cognitivas que influyen en la percepción y en el procesamiento de la información, así como la valoración del grado de satisfacción obtenida, no son los mismos para los diferentes grupos de usuarios, los cuales tienen intereses diversos, incluso tales intereses varían dentro del mismo individuo.

Acercándonos a un plano más pragmático, SIS distingue entre tres (3) diferentes tipos de usuarios. Clasificación empíricamente basada en el comportamiento de los usuarios reales, analizando tanto, los tipos y niveles de información en las búsquedas de

información, como las destrezas demostradas en los diferentes niveles lingüísticos del lenguaje hablado y escrito del español usado, al formular las preguntas.

- Grupo x: El cual esta conformado por inmigrantes que han permanecido por un espacio de uno (1) a seis (6) años en el área metropolitana de Chicago, son individuos monolingües en español. Este grupo conforma el 70% del total de los usuarios de SIS, y determinan la naturaleza y estructura del servicio, ya que demandan el desarrollo y mantenimiento de los servicios I&R, como un servicio adicional al servicio tradicional de referencia en bibliotecas públicas. Igualmente son los usuarios que usan en mayor numero la información periodística, dado el hecho a que tienden a mantener una cierta conexión con sus lugares de origen. Obviamente, al estar en el proceso de adquisición del Ingles como segundo idioma, son los usuarios que más se benefician y usan los servicios y colecciones del Laboratorio de Idiomas, otra unidad de servicio especializado en HWLC.

Los individuos en el grupo X demuestran el mayor índice de movilidad social, proceso intrínsecamente relacionado con la información, al tener dicho proceso una variable dependiente en la disponibilidad de información relevante y confiable en cuanto a las alternativas y oportunidades del individuo, en el momento de la toma de decisiones.

- Grupo z: Conformado por individuos que han permanecido por un periodo considerable de tiempo en Chicago, y que han completado entre comillas, satisfactoriamente el proceso de adaptación a la nueva cultura. Tema muy debatible y controversial en el que cada individuo parece tener su propia opinión.

Este grupo es bilingüe (español -Ingles) y bicultural. Una de las características más distintiva de este grupo es la gran demanda de todo tipo de materiales de biblioteca en español y/o Ingles en casi todas las áreas del conocimiento. Las necesidades, intereses y niveles de información de este grupo determina las políticas de desarrollo de las colecciones en español en el sistema, siendo las mas integrales con profundidad y alcance de materia, en referencia a los otros 276 lenguajes y dialectos representados en las colecciones de CPL.

Un reciente estudio hecho a nivel nacional,<sup>4</sup> encontró que el 56% de este grupo prefiere leer solamente en español y solo un 10% prefiere leer en Ingles. También encontró el estudio que el 88% de este grupo lee bien o más o menos bien el

---

<sup>4</sup> National Hispanic Readership profile by Leobardo Estrada.

español y que 50% no lee los periódicos en Inglés. Este grupo conforma el 20% de los usuarios de SIS.

- Grupo z: Este grupo por los individuos que hablan el español como segundo idioma y que por motivos personales o de negocios necesitan y desean comprender y compartir la cultura y subcultura de los países iberoamericanos. Este grupo demanda materiales didácticos, en todos los formatos, de la enseñanza y especialmente materiales para aprender el español. Este grupo conforma el 10% de los usuarios de SIS e incluye a los maestros, traductores, interprete y estudiantes de la literatura Iberoamericana y del Idioma español.

Considerando las particularidades del usuario hispano y tratando de agrupar servicios de calidad y alcance para la comunidad que intenta servir, SIS es un servicio telefónico de información y referencia I&R en español para la comunidad hispana residente en el área metropolitana de Chicago. Aunque el servicio es primordialmente a través de la línea telefónica 312-747-4790, SIS también atiende a las personas que acuden en persona al Centro de Información de Lenguas Extranjeras de la Biblioteca Central “Harold Washington Library Center, 400 S. State St. 7-south. Chicago, IL 60660.

SIS fue establecido en 1971 como parte del Servicio de Información General. En el año 1980, SIS fue trasladado al entonces Departamento de Lenguas Extranjeras, este cambio surgió debido a la imperante necesidad de antes y de ahora, de que este tipo de servicio de biblioteca especializado cuente con la proximidad inmediata de una completa colección de referencia en español, como una colección suplementaria a su propia colección especializada para la prestación de Servicios de Consulta Rápida

Al respecto SIS desarrolla y mantiene una colección bibliográfica de 1.200 obras de referencia (español / Inglés) especializada en América Latina, el Español como lengua y la experiencia Hispana en los EE.UU. Actualmente cuenta con 176 diccionarios generales y especializados en español y/o bilingües, además de 646 enciclopedias generales y especializadas como parte de unos 5.00 títulos de la colección de referencia del Centro de Información de Lenguas Extranjeras, la cual sirve de consulta tanto a los profesionales como a los usuarios en general.

### **I &R como un componente de los servicios de SIS**

Con respecto a la naturaleza de los servicios de I&R que SIS ofrece, el trabajo consiste en interpretar y evaluar mediante un proceso de entrevista las necesidades del usuario, evaluando las respuestas formuladas dentro de un universo previsto, e indicando los recursos ( agencias comunitarias, instituciones) que estén en la capacidad de responder

acertadamente esas necesidades de los usuarios, ofreciendo información suficiente de cada uno de los servicios o recursos, de tal forma que ayude al usuario a ser un usuario informado para tomar una decisión o una resolución a su pregunta. SIS también ayuda al usuario para quien no hay servicios disponibles en localizar recursos alternativos y a veces cuando sea necesario a propiciar activamente la interacción del usuario con el servicio mismo.

Al proveer este tipo de servicio, los profesionales especialistas en I&R asumen además, un papel de trabajadores sociales, ya que garantizan que los individuos reciban los beneficios y servicios destinados a ellos, al mismo tiempo la filosofía que subyace detrás del proceso de ayuda, es no hacer esto o aquello a ellos o para ellos, pero con ellos. Lo que significa ayudar a los usuarios a que vean sus problemas por si mismos, y evitarles que hagan decisiones basados en sus propios esquemas de pensamiento y/o estilos de vida. La meta es hacia el proceso dinámico de autoayuda de tal forma que los usuarios sean expuestos a un proceso en el que puedan ellos usar una y otra vez cuando sean confrontados, en el futuro, con la misma situación.

SIS establece una relación permanente con instituciones educativas, agencias y organizaciones comunitarias que ofrecen servicios humanos y sociales en el área de Chicago, igualmente con entidades y oficinas del gobierno local, estatal y federal y otras organizaciones culturales que ofrecen sus servicios al público en general, y que a su vez estén en capacidad de ayudar, de manera especial, con la barrera lingüística, con servicios a la comunidad hispana residente en Chicago. En este proceso, SIS colecciona documentos e información, con el objeto de almacenar, desarrollar y mantener una base de datos como un archivo de los recursos de la comunidad.

El archivo de recursos de la comunidad es vital ya que mediante el cual se hace posible la recuperación de la información en una forma fácil y conveniente. Gracias al desarrollo de las tecnologías de la información, hoy en día, los servicios de I&R tienen una de las mejores soluciones para el almacenamiento y la recuperación de la información.

Es altamente recomendable que los profesionales que estén en el proceso de la planeación de un I&R examinen detalladamente, y definan de antemano, como las actuales tecnologías on-line, puedan trabajar de acuerdo a las necesidades propias de cada unidad de información en particular. El programa de computo para el almacenamiento y

recuperación de información, para uso exclusivo de los servicios I&R, usado por INFO LINE<sup>5</sup> en los Ángeles, está disponible comercialmente.

La clave es estar seguro que las herramientas de soporte que la unidad de información seleccione sea la apropiada para poder llevar a cabo los objetivos, metas y funciones que la unidad de información se propone; No hay que olvidar que la tecnología aplicada de las comunicaciones y de la información es ante todo, sólo una herramienta y no un fin en sí mismo. Mas sin embargo, la computarización de los registros de los recursos de información de un servicio de I&R no es ya hoy en día una opción sino una necesidad.

Con relación a todo lo referente a los servicios de I&R en los EE.UU., existe una asociación profesional clave, AIRS “Alliance of Information & Referral Systems<sup>6</sup> cuya función, como ellos mismos dicen, es la de “conectar las personas y los servicios”. AIRS conecta cerca de un millar de servicios I&R, igualmente, coordina la --Iniciativa 2-1-1—

Algunos de los puntos básicos que hay que tener en mente en el desarrollo de la base de datos de los recursos de la comunidad en un I&R son:

- Las necesidades y condiciones locales.
- La misión del programa y la delimitación de la población a enfocar.
- Otros recursos de información.
- La habilidad para mantener información fidedigna.

Dada las características propias en las que SIS se desarrolla, el servicio diseña a su medida, es decir, teniendo en cuenta sus necesidades, su propia base de datos, en vez de subscribirse a un paquete ya prediseñado. Actualmente, SIS esta en proceso de análisis en cuanto a este respecto.

Basado en la propia experiencia, SIS recomienda que desde un principio se defina claramente las políticas y la estructura del servicio en un manual<sup>7</sup>, en el cual se especifique claramente, entre otras regulaciones, quien tiene la autoridad para la reconfiguración y el análisis de la documentación.

Una de las características especiales de la base de datos de SIS, es que aunque el contenido de la información es en Inglés, para darle acceso a otros profesionales del sistema, esta tiene en el campo de la materia un encabezamiento en español, esta adición fue posterior al diseño inicial de la base de datos, y obedeció a las consideraciones a largo

<sup>5</sup> Para información sobre AIRS/Infoline Taxonomía, el cual contiene más de 4.300 términos de Servicios Humanos, vea, < <http://www.infoline-la.org/index.html> >

<sup>6</sup> Para información sobre AIRS, visite @ <http://www.airs.org> o solicite información a: AIRS, P.O. BOX 31668, Seattle, WA 98103, (206)632-0855, e-mail: National Airs at <[executive@airs.org](mailto:executive@airs.org)>

<sup>7</sup> CPL Compila su propio manual de políticas y procedimientos, el cual regula la estructura y funciones de SIS.

plazo del uso directo por parte de los usuarios a este recurso, sin que obvie ninguna barrera de tipo lingüístico; además combina el lenguaje natural con el documental por la misma razón.

Otra peculiaridad propia del diseño de la base de datos de SIS, es la indización de los registros, no solamente bajo tópicos generales y específicos, sino también por áreas geográficas, en el cual se clasifican los registros en ocho (8) zonas geográficas, tomadas de la nomenclatura de los códigos de área usados por servicio postal de la Ciudad de Chicago.

Este campo brinda la extra capacidad del servicio de buscar y referir en primer lugar, en casos apropiados, a los servicios localizados en la misma área geográfica del usuario.

SIS se esfuerza por mantener actualizados sus recursos de información a través de una continua revisión a intervalos lo suficientemente frecuentes para garantizar la entrega de datos precisos y actualizados, como reza uno de nuestros lemas “ *con datos precisos*”. Igualmente los períodos de revisión, usualmente durante el verano, nos permiten detectar los vacíos y obsolescencia en ciertos tópicos.

En el proceso de análisis de información para los servicios I&R, juega un papel muy importante la práctica profesional de las ciencias de la Información, la Documentación y de la Bibliotecología, usualmente los profesionales de estas disciplinas, tiene una mayor ventaja con relación a otros profesionales del área del Trabajo Social. Los especialistas en I&R poseen un conocimiento profundo en cuanto al manejo y existencia de diversas fuentes y recursos de información y documentación, tanto del sector oficial como del privado, y al ser en muchos de los casos, los responsables en los procesos de formulación y ejecución de las políticas de información para el desarrollo social, pueden impactar con mayor eficacia en términos de economía y tiempo en el trabajo de la unidad de información.

Es utópico pensar que un servicio de I&R pueda tener una cobertura completa y total de todos los servicios de su entorno, especialmente si éste se ubica en ciudades con más de 500.000 habitantes. Por lo cual el trabajo de los I&R debe de desarrollarse, sea cual fuese su estructura, en una plataforma cooperativa de esfuerzo en red o sistema con otros servicios o programas, que persigan o complementen los mismos objetivos, intereses y servicios; Coordinando el trabajo de tal manera que permita, la especialización entre si, y maximizar la eficiencia y reducir los costos.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Para obtener referencia de los sistemas de información a la comunidad en el área de Chicago, revise la pagina @<http://www.chipublic.org/004chicago/chinetworking.html>

En casos apropiados SIS refiere a sus usuarios a otros servicios I&R, los cuales mantienen un universo de mayor cobertura en Chicago dado sus áreas de especialización, por Ej.: 311 (Servicios generales de la Ciudad de Chicago), United Way, Dial - Law, etc.; lo que permite una mayor concentración en el mantenimiento actualizado de los registros específicos del servicio, recordemos que la diferencia está en el detalle. SIS enfatiza en los siguiente tópicos: ESL, GED, clases de ciudadanía, servicios de inmigración, servicios de empleo, servicios de entrenamiento técnico, servicios de ayuda legal, servicios de consejería, quejas del consumidor, guarderías infantiles, clínicas de salud, clases de español, librerías hispanas, etc. SIS por razones de ética y de responsabilidad legal, no incluye ni refiere a los servicios de los profesionales independientes, solamente, indica y motiva al usuario a hacer su propia selección, ofreciéndole fuentes de referencia a estos servicios, tales las asociaciones profesionales, los directorios, las cámaras de comercio etc.

Los servicios I&R generalmente trabajan en diferentes niveles de servicios tales como:

- Información solamente.
- Información y consejería.
- Información y referral a un recurso o a un servicio.
- Información e involucramiento activo en la conexión al recurso o al servicio.
- Seguimiento al usuario con referencia al referral.
- Seguimiento a la agencia con referencia sobre el referral.

SIS trabaja principalmente al nivel de Información y referral a un recurso o a un servicio y usa como método de trabajo en el proceso I&R la combinación de los modelos: “Crisis Intervention Model”, el cual es un modelo de intervención en tiempo de crisis. El “Counseling Model”, el cual es un modelo de consejería usado en las ciencias aplicadas de la Psicología y el Trabajo Social, y el modelo del trabajo de Referencia en las bibliotecas, centros de información y documentación.<sup>9</sup>

Uno de los modelos más usados en los servicios I&R en el proceso de referral es tomado del Modelo de Consejería. Los principios básicos que se toman en la aplicación de este modelo son:

---

<sup>9</sup> SIS considera para el trabajo de Referencia, RUSA: Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Services Professionals.

1. Permita el tiempo suficiente para que el individuo describa y exprese el problema y sus sentimientos acerca del mismo. Clarifique las necesidades del usuario y explore en primer término los recursos personales. No haga un referral en forma apresurada.
2. Recopile la información necesaria para hacer el referral. Generalmente incluye el domicilio del usuario, la edad, el sexo, los recursos financieros, y otros requisitos que lo hagan elegible como se estipula en el registro de la base de datos. Es uno de los puntos más sensitivos en nuestro entorno.
3. Tome el tiempo necesario para decidir sobre un referral; En algunos casos es de bastante ayuda discutir con otro profesional acerca de la situación involucrada. Los profesionales especialistas en I&R necesitan estar bien dispuestos y preparados para un trabajo en equipo. Siempre informe al usuario, al inicio y durante el proceso de búsqueda, de que usted necesita tiempo para encontrar la información.
4. Trate en lo posible de no confundir al usuario refiriéndolo a diferentes lugares al mismo tiempo. Establezca prioridades y no de más de tres referrals para cada necesidad de información; Cortésmente invite al usuario a llamar nuevamente en caso de que necesite más referrals.
5. En caso de que hubiese una tarifa nominal por los servicios a solicitar, no discuta con el usuario dichos precios excepto en términos generales, las tarifas de servicios cambian rápidamente y dependen de varios factores. Los usuarios deben de discutir estas preguntas durante su interacción con las agencias o instituciones que ofrecerán el servicio.
6. Cerciórese que el usuario tiene la información correcta. Haga que la anote y se la lea a usted nuevamente. Ayude al usuario con el deletreo y en algunos casos con la pronunciación y la formulación adecuada en la solicitud del tipo de servicio.
7. Motive a los usuarios a tomar la iniciativa, no subvalore la capacidad del usuario o subestime o asuma sus habilidades para hacer las cosas. Aunque algunas veces es difícil para el usuario llevar a cabo ciertas acciones, la misión de los I&R son la de trabajar con él. Los usuarios deben de mantenerse en control y permanecer responsables todo el tiempo en la resolución de sus propios problemas o situaciones.
8. Informe al usuario realísticamente, tanto de las limitaciones como de la ayuda potencial que éste pueda obtener de los referrals.

9. No determine la efectividad del proceso total de un I&R sobre la base de la aceptación o negación de un referral. Algunas veces los problemas son resueltos con la sola interacción del usuario con el servicio I&R. El esclarecimiento de situaciones es un conocimiento de mucho valor en si mismo.

El Modelo de Intervención en los Momentos de Crisis, es un modelo a ser considerado en el trabajo de los servicios I&R, aunque en muchos casos dado el carácter de urgencia es conveniente hacer de inmediato el referral, transfiriendo la llamada al servicio especializado. El poder de éste modelo es definido por Gerald Caplan en seis (6) pasos simples:

1. Definición del problema y desarrollo de un clima de confianza. Este período es el más importante, dado que la calidad de la relación determina, no obstante la naturaleza del intercambio personal, sino también el hecho si la llamada continúa o no.
2. Clarificación del problema. De lo específico a lo general, parafrasear las preocupaciones más importantes, enfocar las descripciones poco claras o vagas a algo inteligible, identificar los diversos problemas concatenados y enfocarse en clarificar un problema a su tiempo.
3. Establecimiento del propósito de la interacción. Elaboración y clarificación de la naturaleza y el tipo de ayuda que el usuario está buscando. ¿Está el usuario buscando resolver un problema, o quiere él información solamente?
4. Búsqueda y selección de los Referrals. El proceso de referir a un usuario a otro servicio debe ser considerado como un proceso en si mismo, como una interacción de las partes, más que un simple procedimiento. Esta acción constituye una interacción entre dos individuos considerando el involucramiento de un tercero.
5. Discusión de los referrals y las alternativas. Una vez se tenga conocimiento de las acciones que el usuario ha intentado anteriormente en la resolución de esa situación, además de explorar sus propios recursos, se entra a orientarlo en la dirección apropiada.
6. Terminación de la interacción. El modelo de Intervención en Momentos de Crisis, en el proceso de I&R, se basa principalmente, en una actitud holística de servicio y de autoayuda, además de la práctica conductista, en el cual los individuos responden positivamente cuando son tratados en forma cortés, honesta

e imparcial, sin que valúe en la interacción ningún interés más que el de servir con ética profesional; Desinteresadamente, actuando como un agente de cambio con una responsabilidad social desde ese mundo global neutral que es la biblioteca. “Ese punto donde convergen todos los puntos” como decía el escritor Jorge Luis Borges.

Las diez (10) reglas básicas para un trabajo éticamente óptimo en los servicios I&R son:

- No asumir una actitud de juzgar.
- No dar información personal o de carácter confidencial a los usuarios.
- No hacer ningún comentario acerca de las llamadas recibidas o de los usuarios fuera del área del servicio.
- No aceptar ninguna responsabilidad por las acciones tomadas por los usuarios.
- No hacer nada por los usuarios que ellos no puedan hacer o intentar por sí mismos.
- No dudar en sentar límites firmes en un usuario cuando sea necesario.
- No salir del lugar de trabajo preocupado debido a una llamada o a un usuario.
- Tómese un tiempo para conversar de la situación preocupante con un colega de la misma unidad de información, antes de irse a su casa.
- Terminar la entrevista y la transacción de la información con el usuario cuando considere que han finalizado dichos pasos en el proceso. Anuncie al usuario cortésmente dicha finalización y cuelgue de inmediato, no sin antes invitarlo para haga uso del servicio en un futuro cuando lo necesite.
- Sea un oyente con escucha activa.
- Considere a sus colegas de trabajo como un grupo y sistema de apoyo, discuta con ellos y pida sus opiniones cuando sea confrontado con situaciones difíciles.

Finalmente, recomiendo revisar los sitios en la Internet:

- CNRS<sup>10</sup> “Community Networking Resource Site”, de la Escuela de Ciencias de la Información de la Universidad de Michigan, un magnífico recurso de información en ésta materia.
- PLA<sup>11</sup> Community Information Services Committee”, una división de la American Library Association, el cual promociona activamente los servicios I&R en las bibliotecas públicas.

## Definiciones

---

<sup>10</sup> Para información corriente sobre teoría y sistemas de información a la comunidad ,y otros temas relacionados visite @ < <http://www.si.umich.edu/cic> >

<sup>11</sup> Para información sobre el desarrollo de los servicios I&R en las bibliotecas públicas, visite <http://www.spiretech.com/~dreed/pla-cis/>

**“Por la Creación de Servicios de Información Local en las Bibliotecas Públicas”**

- A. Cultura: Definida como la totalidad de lo local “ público”. Es significado en términos de lo que la gente comprende, piensa acerca de ello, da opiniones y habla de ello, un comportamiento que se puede describir, instituciones, eventos, y procesos.
- B. Holismo: Método de estudio genético de poblaciones, basado no solo en el conocimiento de las propiedades de los elementos integrantes de un sistema, sino también en el de sus relaciones y propiedades resultantes.