

ÉTICA E IDENTIDAD EN LOS SERVICIOS BIBLIOTECOLÓGICOS DE LA ACTUAL UNIVERSIDAD CUBANA

ÉTICA E IDENTIDAD EN LOS SERVICIOS BIBLIOTECOLÓGICOS

AUTORES: José Guillermo Montero Quesada¹
Miladys Labrada Milán²
Yennis Marques Polanco³

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: josemq@ult.edu.cu

Fecha de recepción: 05-10-2020

Fecha de aceptación: 07-11-2020

RESUMEN

El contexto bibliotecario de las actuales bibliotecas universitarias en Cuba está sujeto a la influencia de las tecnologías de la información y las comunicaciones, es por ello que se requieren constantes adecuaciones para estar a la altura de las exigencias más contemporáneas. En este contexto, la ética en los servicios bibliotecarios concebida como competencia profesional y tecnología para la eficacia del proceder de los profesionales en esta función, debe avanzar a la par de los cambios tecnológicos. Cómo elevar la eficiencia del trabajo bibliotecario sustentado en la ética e identidad bibliotecaria en las nuevas circunstancias, es el objetivo de este artículo, para lo cual se realiza una indagación apoyándose en el método de la observación, entrevistas a usuarios y especialistas en el tema, así como la experiencia de los autores. Se recurre a presupuestos teóricos de la ética bibliotecaria y referentes relacionados con la gestión de la información y el conocimiento, como fundamento para la elaboración de medios y acciones metodológicas que faciliten el trabajo en las bibliotecas universitarias.

PALABRAS CLAVE

Biblioteca universitaria, ética bibliotecaria, identidad bibliotecaria, información, conocimiento.

ETHICS AND IDENTITY IN THE LIBRARY SERVICES OF THE CURRENT UNIVERSIDAD CUBANA

¹ Licenciado en Historia y Ciencias Sociales, Máster en Educación, Máster en Desarrollo Cultural Comunitario, Máster en Deportes de Combate, Doctor en Ciencias Históricas, Profesor Titular del centro de Estudios Pedagógicos de la Universidad de Las Tunas. Cuba. josemq@ult.edu.cu Orcid: /0000-0003-0766-2288

² Licenciada en Educación. Especialidad Español - Literatura, Profesora Auxiliar y especialista en Gestión de la Información en la Universidad de Las Tunas. Cuba. miladys@ult.edu.cu

³ Licenciada en Educación. Especialidad Español - Literatura, Profesora Asistente y especialista en Gestión de la Información en la Universidad de Las Tunas. Cuba. yennis@ult.edu.cu

ABSTRACT

The library context of the current university libraries in Cuba is subject to the influence of information and communication technologies, which is why constant adjustments are required to meet the most contemporary demands. In this context, the ethics in library services, conceived as professional competence and technology for the effectiveness of the professionals' actions in this function, must advance along with technological changes. How to raise the efficiency of library work based on the ethics and librarian identity in the new circumstances, is the objective of this article, for which an inquiry is carried out based on the method of observation, interviews with users and specialists in the subject, as well as the experience of the authors. Theoretical budgets of library ethics and references related to the management of information and knowledge are used, as a basis for the development of methodological means and actions that facilitate work in university libraries.

KEYWORDS

University library; librarian ethics; library identity; information; knowledge.

INTRODUCCIÓN

El tema de la ética constituye un campo explorado por diversas ciencias y con enfoques diferentes desde tiempos inmemoriales. En el decurso del tiempo se realizan adecuaciones en correspondencia con las exigencias epocales y transformaciones tecnológicas relacionados con el proceder ético en las bibliotecas. Ella es la parte de la filosofía que trata la moral y las obligaciones del hombre, de ahí que en los servicios bibliotecarios, tanto los profesionales que lo desempeñan como los usuarios que lo reciben, consensuan procederes y normas que se avienen a necesidades sociales y científicas del desarrollo social y cultural de la humanidad. La ética más que una ciencia es uno de los elementos sustanciales que identifica la conducta alcanzada por el hombre y conduce u orienta la cultura. Está regida por principios universales, aplicables a diversas disciplinas, muchas veces estructurada en códigos elaborados con el objetivo de normar el comportamiento de los individuos en conformidad con las exigencias profesionales.

Según Bustamante Rodríguez y Padial León (2003), la biblioteca es concebida como un pilar en la formación de la conciencia social y política del hombre, y como el centro de divulgación por excelencia de los logros de la ciencia y la técnica. En ella se brindan servicios y realizan actividades dirigidas a la formación y transmisión de valores a través del acceso libre al conocimiento. En este escenario se considera como ética bibliotecaria, aquel saber que ayuda a los bibliotecarios a tomar decisiones prudentes y justas, basadas en valores morales, fundamentada en el discurso ético acorde con el contexto y época actual (Santana, 2010, p. 4).

La ética bibliotecaria consiste en un conjunto de saberes que ayuda a los bibliotecólogos a tomar decisiones prudentes y justas, basadas en valores morales, relacionadas con la gestión de la información y los conocimientos, fundamentadas en un discurso ético ajustado al momento histórico concreto y la identidad de estos profesionales. Se nutre de principios universales y aspectos normativos y legislativos que regulan la identidad y el servicio prestado por instituciones relacionadas con la gestión de la información y el conocimiento. Según Silvera (2005):

La información es un poder que habilita para obtener varios objetivos. También es cierto que la información puede manejarse por medio de datos o de su omisión, para crear en las personas una interpretación conveniente a los fines de quien la propone. El acceso a la información no es algo a lo que simplemente se apela como un derecho legítimo de los individuos, hoy se ha convertido en una lucha constante con el mercado de la información para obtener un acceso abierto y justo. (p. 3).

En una biblioteca o centro de información de servicio público debe existir un clima organizacional en que la ética constituya uno de los soportes de la transmisión de nuevos valores y de una identidad propia, no solo aquella relacionada con los libros sino la que se establece como exigencias de la información en sus múltiples soportes. Está relacionada además, con las conveniencias sociales y culturales de una época, las exigencias del mundo universitario de cada momento histórico y de públicos cada vez más especializaciones, tendencia a la que es necesario ajustarse.

Numerosos conflictos y cambios vertiginosos caracterizan la época actual, en la esfera de la gestión de la información repercuten en el complejo de identidades, sustentados por razones contextuales y éticas relacionadas con la confluencia de las diversas generaciones de profesionales de esta disciplina, es por ello que se hace indispensable crear nuevas tecnologías que normen el proceder ético de los profesionales de la información. El este artículo se resumen resultados de un estudio realizado en la biblioteca de la Universidad de Las Tunas, consistente en referentes y reflexiones teóricas acerca del tema, así como una propuesta de modelo para facilitar el proceder ético en este tipo de institución, aplicable a instituciones homólogas.

Reflexiones en torno a la ética e identidad bibliotecaria en el contexto universitario

Desde 1939, expertos en bibliotecología gestan el primer código deontológico que es publicado en 1948 por la Asociación de Bibliotecarios Americanos (ALA). Con posterioridad, surgen en otras latitudes, entre ellos el brasileño de 1986, el de Jamaica de los años noventa, el código mexicano aprobado por el Colegio Nacional de Bibliotecarios en 1992 y el de Hong Kong en 1995. En Europa, surgen otros de cortes diferentes: Croacia, 1992; Eslovenia, 1995; Italia, 1997 y Suiza 1998. En Cuba, la Junta Directiva de la Asociación Nacional de Profesionales de Bibliotecas, elabora el de ética profesional en 1952. Durante el 45 Congreso y Conferencia de la FID, celebrados en La Habana en septiembre

de 1990, sesiona de modo paralelo al simposio acerca de la ética del trabajador de la información. En dicho evento, se presenta el documento titulado "Fundamentación del código de ética del trabajador de la información".

En la década de los años noventa se crea en Cuba el Sistema de Información para la Educación, el cual fortalece la actividad informativa en dicha esfera, aunque su promoción no fue exclusiva de las bibliotecas. Los autores cubanos Caballero y Perón (1998) hacen propuestas para cumplir con la función social y los deberes correspondientes a los bibliotecarios. Pero el cómo hacerlo dependió en lo fundamental de las experiencias, conocimientos y creatividad de cada bibliotecario. Importantes bibliotecas de universidades del mundo adoptan códigos deontológicos en las áreas de biblioteca y archivo, entre ellas: la Universidad de Cádiz (2008).

Finalmente se aprueba un código para la International Federation of Library Associations and Institutions (2012), el cual contiene entre sus postulados, el libre acceso a la información, ampara la propiedad intelectual, privacidad, confidencialidad y transparencia, neutralidad, integridad personal y profesionalidad. Este código no pretende sustituir a los existentes, o eliminar la obligación de los colegios profesionales a desarrollar sus propios códigos.

Bibliotecas del mundo como la de España instauran comités de ética y Jurados de Ética Profesional, así como a principios y valores de las bibliotecas tales como el libre acceso a la información, el respeto del derecho de cada usuario a la privacidad y la confidencialidad de la información que busca o recibe, así como de los recursos que consulta, toma en préstamo, adquiere o transmite, protegiendo sus datos personales en los términos establecidos por las leyes (ANABAD, 2018, p. 11). El acceso a la información es objeto de debate en América Latina y el Caribe como condición para el desarrollo sostenible. Al respecto, las bibliotecas tienen que anticiparse y adaptarse a estos cambios para mantener su rol central en el acceso a la información y al conocimiento. (Hernandez, 2018, p. 1)

Uno de los retos profesionales de quienes prestan servicio bibliotecario en universidades, es el de comprender los cambios contextuales e identitarios que condicionan la prestación de servicios relacionados con la información y el conocimiento, de modo que se conozcan las tendencias en este campo relacionadas con los recursos especializados sin incurrir en problemas éticos que pueden empañar el prestigio profesional de la institución y de los profesionales en particular. En la contemporaneidad se ha incrementado a niveles insospechados las fuentes y flujos de información en las bibliotecas universitarias, el aumento de la versatilidad de objetivos y motivos de búsqueda de información por razones académicas o profesionales.

Las bibliotecarias se rigen por reglamentos que norman su comportamiento, pero no siempre se conocen las variantes que posibilitan una eficaz prestación de servicios contextualizados en el desarrollo científico técnico y nuevas exigencias identitarias en el campo de la ciencia y las tecnologías de la

información. La ética bibliotecaria o ética que distingue al trabajador bibliotecario constituye un elemento vital de la imagen, la identidad pública de la institución y la cultura organizacional, es también un componente indispensable de la comunicación que debe caracterizar la identidad personal.

Desde el proceder ético en las bibliotecas es posible estimular múltiples relaciones identitarias y percepciones entre los que prestan servicios y lo reciben. En este sentido, existe la perspectiva ética que manifestamos, la que realmente tenemos y la que otros consideran que nos identifica. Se requiere por tanto un equilibrio de estas tres dimensiones subordinadas a necesidades consensuadas.

Nuestro país, Cuba, está empeñado en profundos cambios, que entraña la necesidad y comprensión de sustentarlos en el complejo de identidades cada vez más cambiantes y de una cultura organizacional sólida. La gradualidad y ritmo de este proceso depende de mentalidades renovadoras y objetivas. La ética bibliotecaria es resultado de la cultura, razón por la cual debe conjugarse con los avances culturales que se configuran en competencias e identidades que acrediten la calidad de los servicios bibliotecarios.

Se considerarán bibliotecas universitarias aquellas sostenidas por una institución universitaria, cuyos servicios están basados en ofrecer información para la investigación y docencia, en especial de las demandas de carácter académica y cultural de acceso público, principalmente de los estudiantes de los diversos niveles de formación profesional en los niveles de pre-grado y de postgrado. En dichas bibliotecas existen diversos especialistas con encargos sociales y funciones que torna más complejo la gestión de la información y el conocimiento. La racionalidad y compartimentación no debe limitar la ética desde la perspectiva grupal que en su conjunto muestran la imagen e identidad de la organización.

Entre las funciones de las bibliotecas universitarias se encuentran: la planificación y promoción de los servicios que ofrece a fin de atraer al usuario, sobre la base de las demandas de información relacionada con la multiplicidad de recursos y fuentes disponibles; la formación y orientación de usuarios para que puedan realizar búsquedas por sí mismos; ofrecer respuestas satisfactorias a inquietudes académicas y apoyar a los docentes e investigadores en publicaciones y trabajos de investigación en el área de la biblioteconomía, de la información documental y en disciplinas relacionadas con el ámbito universitario.

Circunstancias económicas, políticas y sociales condicionan la ética bibliotecaria, de ahí que el servicio de las bibliotecas no se comercialice. Desde el punto de vista ético pudiera parecer que el acceso a la información es ilimitado, en realidad existen regulaciones para aquellas clases de personas cuyas pretensiones contravienen determinadas normas del derecho internacional, en especial las relacionadas con el derecho de autor y la propiedad intelectual.

La biblioteconomía no está ajeno a las potentes fuerzas de la mercantilización de la información. El servicio de la información gratuita está amenazado por organizaciones como la Organización Mundial del Comercio (OMC) (López, 2007, p. 2), más cuando la Unesco considera que la biblioteca debe ser, en principio, gratuita. Las fuerzas del mercado operan para convertirla en un espacio de ocio y de adquisición venal de información y productos culturales. No es en absoluto sorprendente este proceso en la “era del acceso” (Rifkin, 2000).

Diversas formas de apropiación indebida del conocimiento constituyen un riesgo permanente que implica robo, plagio y otras formas de colonización del saber tanto de nacionales como foráneos. Se discute en Cuba acerca de una ley de accesibilidad de la información en instituciones públicas tal como ocurre en muchas partes del mundo. Por eso es necesario ofrecer información en las bibliotecas de acceso público previamente certificada con los datos de autoría que la legitimen, con el objetivo de no incurrir en faltas éticas que el bibliotecólogo de la información puede convertirse en cómplice. Ante la evidente necesidad de orientación en los estudiantes, sobre cómo utilizar ética y legalmente la información, los referencistas deben trazarse estrategias instructivas con las consiguientes medidas prácticas para promover la integridad académica y a disuadir a los estudiantes del plagio durante sus trabajos de investigación. (Santana, 2010, p. 8)

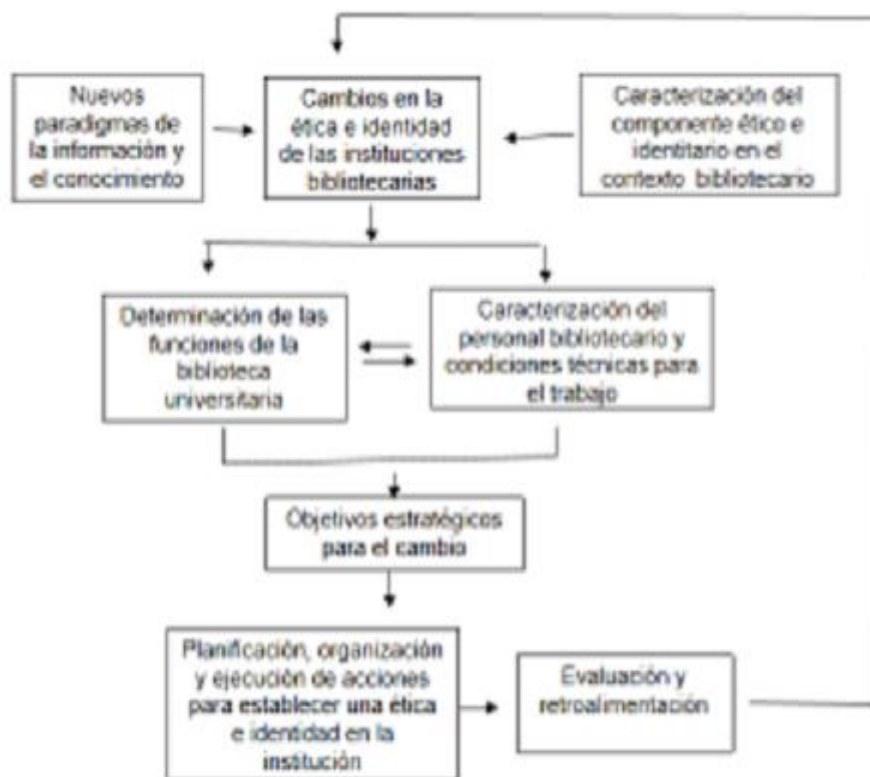
Reglamentar y regular los límites del acceso a la información, sustentado en las razones antes dichas no nos hace egoísta ni mucho menos incurrir en faltas éticas, es un modo de facilitar el uso adecuado por los usuarios. Hay mucha producción científica sobre la cual no se crean los dispositivos que posibiliten su verificabilidad, otras sin la debida prescripción de la propiedad de derechos de autor o patentado según las leyes. Al desconocerse las consecuencias de esta indolencia las personas se convierten, de modo inconsciente, en colonizados. Bajo el pretexto de propiedad intelectual en instituciones de la información que se autoproclaman defensoras de dichos derechos, crean barreras a la ciudadanía que dificultan el acceso libre a la información. De ahí que el desconocimiento en este campo, traiga consigo efectos nocivos a la institución y a la economía del país.

Por otro lado, el perfeccionamiento organizacional lleva consigo el establecimiento de mecanismos de regulación flexibles que destraben los procesos de gestión del conocimiento. Existen plataformas virtuales que permiten consultar y descargar más de catorce millones de elementos de bibliotecas, archivos y museos, la mayoría de Estados Unidos. Es imposible elaborar regulaciones ajenas al criterio de especialistas y expertos en gestión de la información sin olvidar que, proteger la información no es negarla para el desarrollo científico del país y del mundo.

Modelo para el proceso de formación de la ética e identidad en las bibliotecas universitarias

Para el perfeccionamiento de la ética e identidad bibliotecológica es sugerente un modelo que oriente a los directivos y especialistas de esta labor profesional. Su objetivo es contribuir a un cambio de mentalidad en los que enfatice en la búsqueda de información por medios tecnológicos, bases de datos, la navegación en la red, así como con el manejo de un catálogo tradicional y en línea (Rodríguez, Mesa y Álvarez, 2006, p. 4).

El modelo que se propone (Montero, Leyva y Labrada, 2004, pp. 5-7) constituye un recurso metodológico para el establecimiento de una ética e identidad de la biblioteca universitaria.



Nuevos paradigmas de la información y el conocimiento

Los nuevos paradigmas de la información y el conocimiento están motivados por la aparición de cambios tecnológicos y científicos en los diversos campos del saber, condicionados por las crecientes necesidades sociales y culturales en torno a la información y al conocimiento. Estos avances y su relación con las instituciones prestan servicios bibliotecológicos, deben ser identificados en cada contexto -país, región o institución-.

Caracterización del contexto bibliotecario

La caracterización del componente ético e identitario en el contexto bibliotecario debe ser integral, en las que se determina y analiza el complejo de relaciones e interacciones relacionado con la moral y el comportamiento de las personas en el contexto de las bibliotecas universitarias, así como las identidades de los usuarios y personal técnico de dicha institución.

Sobre la base de la búsqueda bibliográfica, entrevistas a bibliotecarias de la Universidad de Las Tunas, además de la experiencia de los autores, se determinan las siguientes necesidades, dificultades y potencialidades para perfeccionar la ética e identidad bibliotecaria en el contexto universitario:

Necesidades

- Conocimiento acerca de las normas éticas contenidos en las funciones e identidad profesional de quienes laboran en bibliotecas.
- Defender y proteger los valores éticos e integridad de la institución como parte de la identidad y misión de la misma.
- Conocimiento de las características personales y necesidades de lectura de los usuarios para proceder de un modo más eficiente durante el servicio.
- Armonía entre cultura e identidad organizacional.
- Incremento del número y calidad de las acciones de superación relacionada con la ética e identidad bibliotecaria.
- Elaboración de normas procedimentales para atender con más profesionalidad a los usuarios.
- Inclusión de valores éticos en las actividades promocionales y servicios bibliotecológicos.

Dificultades

- Falta de sentido de pertenencia hacia el trabajo bibliotecológico.
- Desconocimiento del valor ético moral que posee el contenido y valores agregados de los libros.
- Dificultades en la comunicación ética con los usuarios, en correspondencia con las exigencias contemporáneas del trabajo bibliotecológico.
- Obsolescencia de los medios de comunicación que imposibilitan un servicio con eficiencia y eficacia a los usuarios.
- Desactualización en cuanto a las normas éticas internacionales relacionadas con el servicio e identidad profesional de quienes prestan servicios en bibliotecas universitarias.

Potencialidades

- Personal capacitado y disponible para desarrollar acciones que posibiliten la elevación del nivel ético del personal.
- Existencia de bibliografía acerca de la ética bibliotecológica.
- Recursos mínimos e indispensables para desarrollar acciones de capacitación.

Cambios en la ética e identidad de las instituciones bibliotecarias

El cambio en la ética e identidad de las instituciones bibliotecarias es resultante de la confluencia de los nuevos paradigmas de la información, el conocimiento y las características generales del personal bibliotecario. Una vez reconocida la necesidad del cambio, se determina en qué indicadores es necesario cambiar y en que magnitud. Ello se obtiene mediante la determinación de las funciones de la biblioteca universitaria, la caracterización del personal bibliotecario y las condiciones técnicas para el desempeño. Las características constituyen una de las condiciones esenciales para la determinación del paradigma o metas a alcanzar en un tiempo determinado, que responde a las posibilidades y condiciones para lograrlo.

Objetivos estratégicos para el cambio

Los objetivos estratégicos deben responder al nivel de las necesidades institucionales, grupales e individuales, de modo que se evalúen de modo sistemático por los directivos de los diversos niveles del proceso.

Planificación, organización y ejecución de acciones para establecer una ética e identidad en la institución

Cada acción debe planificarse respondiendo a la eticidad y enfoque identitario de la profesión y servicio bibliotecario. Se planifican acciones de capacitación como los cursos, seminarios y talleres; las de divulgación mediante información en matutinos, reuniones sindicales, otras formas de promoción oral y escrita; la elaboración de manuales, documentos referativos y otros materiales. En estas acciones deben aprovecharse al máximo las potencialidades de la biblioteca.

Medidas y acciones para elevar la calidad del servicio bibliotecario, enfocado en la ética e identidad bibliotecológica:

- Proporcionar la más alta calidad del servicio a todos los usuarios de las bibliotecas con el apoyo de recursos organizados y adecuados a la utilidad y acceso equitativo, mediante respuestas amables, precisas y objetivas a todas las solicitudes.
- Proteger el derecho de cada usuario para mantener su privacidad y confidencialidad respecto a la información consultada o recibida y a los recursos consultados, en calidad de préstamo o de adquisición, así como protección a la identidad del investigador.

- No interferir con la representación imparcial de los fines de la institución o con la misión de garantizar a los usuarios el acceso a los recursos de información.
- Ante la diversidad de medios electrónicos, el bibliotecario promoverá el uso ético y responsable de los mismos.
- Enfrentar a quienes intenten censurar los recursos de información y apoyar la libertad intelectual.
- No incurrir en situaciones en las que obtendrá beneficios económicos, personales, profesionales o de otro tipo, a expensas de usuarios, colegas y demás personal bibliotecario o de la institución para la cual trabaja.

Evaluación y retroalimentación

La evaluación se realiza en todo momento del proceso de formación ética e identitaria del bibliotecario, por los especialistas encargados, se apoyarán de acciones y aplicación de instrumentos que posibiliten comprobar el nivel de asimilación y cambios. Así como la continuidad del ciclo del proceso.

Con el modelo y acciones se pretende socializar la ética que prefigure el éxito, que enaltezca el trabajo del personal de las bibliotecas universitarias, que sea punto de partida de impostergables cambios de mentalidad. No se trata de analizar quien ha actuado bien o mal, sino de reconfigurar el trabajo sobre la base de presupuestos éticos que dignifiquen la identidad de quienes laboran en estas instituciones.

CONCLUSIONES

Para un cambio de cultura e identidad organizacional es necesario crear bases más sólidas desde la perspectiva de la ética bibliotecaria en el contexto actual del desarrollo científico tecnológico, ello requiere fundamentos teóricos relacionados con los códigos de instituciones homologas.

De acuerdo al conjunto de necesidades y dificultades sobre la ética e identidad profesional en bibliotecas, es necesario desarrollar acciones de modo sistemático que posibiliten la revitalización de la identidad organizacional y corregir los comportamientos no éticos de la profesión.

Una ética e identidad bibliotecaria consecuente en el actual contexto de las universidades, puede impulsar el desarrollo profesional, contribuir a la percepción de nuevas formas y condiciones de trabajo del cual se infiere la asunción de nuevas concepciones para la gestión de información, despojadas de estereotipos manipuladores y fuera de época.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANABAD. (2018). Código de Legislación Bibliotecaria. Edición actualizada a 6 de marzo de 2019. *Boletín Oficial del Estado*. Recuperado de www.boe.es/legislacion/codigos/

Bustamante Rodríguez, Antonio Tomás y Padial León, M. (2003). Perspectiva ética y deontológica de la profesión bibliotecaria. *Biblias: Revista Electrónica de Ciencias de la Información*, año 4, n° 16 de julio-diciembre.

http://bibliotecas.rep.net.pe/biblios/.rticulos/16/2003_025.htm

Caballero Valdés O., Perón González, S. (1998). El bibliotecólogo y el profesional de la información modernos. Ética, papeles y perfiles. *Ciencias de la Información*, 29(1), pp. 3-15. [Consultado: 15 de marzo de 2017].

Hernandez Perez, J. (2018). La importancia del acceso a la información para alcanzar el desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe. Evento paralelo de la Segunda Reunión del Foro de los Países de América Latina y el Caribe sobre el Desarrollo Sostenible – 19 de abril de 2018. Colegio Nacional de Bibliotecarios, ECLAC, Santiago de Chile.

Junta de Gobierno de la International Federation of Library Associations and Institutions. (2012). Recuperado de:

<http://www.ifla.org/files/assets/faife/codesofethics/spanishcodeofethicsfull.pdf>

López López, P. (2007). Biblioteca y ética ciudadana. *Educación y Biblioteca*, N° 159, mayo/junio 2007.

Montero Quesada, J. G., Leyva Frómata R. E., Labrada Milán, M. (2004). La ética: un reto en el mejoramiento de los servicios bibliotecarios. XIII Jornada Científica por el día de las bibliotecas. Biblioteca Provincial José Martí. Las Tunas. Cuba.

Rodríguez Sánchez, Y., Mesa Fleitas, M. E. y Álvarez Solórzano, E. (2006). La ética del profesional de la información ante la nueva sociedad del conocimiento [versión electrónica]. *ACIMED*, 14(1). Recuperado de: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_1_06/aci12106.htm [Consultado: 26 de octubre de 2017].

Rifkin, J. (2000). *La era del acceso: la revolución de la nueva economía*. Barcelona: Paidós.

Santana Arroyo, S. (2010). Comportamiento y actitud ética del profesional referencista. Una visión desde el servicio de referencia de las instituciones de información. *Ciencias de la Información* Vol. 41(2), pp. 3 - 10.

Silvera Iturrioz, C. (2005). Los bibliotecarios en la sociedad de la información [versión electrónica]. *ACIMED*, 13(3). Disponible en: http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_3_05/aci07305.htm [Consultado: 2 de noviembre de 2009].