

**GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS DE REFERENCIA
VIRTUAL EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
INFORME FINAL PASANTÍA**

**CAROLINA FUENTES SARMIENTO
C.C. 52446155**

**Trabajo de grado para optar al Título profesional en
Ciencias de la Información y la Documentación, Bibliotecología y
Archivística**



**UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y BELLAS ARTES
CIENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA
Y ARCHIVÍSTICA**

BOGOTÁ, 2013

RESUMEN ANALÍTICO ESPECIALIZADO – RAE	
Título	Guía para la implementación de servicios de referencia virtual en la biblioteca de la Universidad la Gran Colombia
Autor	Carolina Fuentes Sarmiento
Institución	Universidad del Quindío. Facultad de Ciencias Humanas y Bellas Artes. Ciencia de la información y la documentación, bibliotecología y archivística.
Fecha	2013
Palabras Claves	Referencia virtual, Servicio de referencia, Servicios de información, Tecnología de información, Tecnología de comunicación, Bibliotecas universitarias
Descripción	Trabajo de grado – Informe de pasantía para optar el título profesional en Ciencias de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística: El informe muestra el desarrollo de las actividades llevadas a cabo para proponer el servicio de referencia virtual en la Biblioteca de la Universidad La Gran Colombia basado en las tendencias actuales y en los modelos propuestos por especialistas del área.
Fuentes	El trabajo tuvo a su consideración la teoría expuesta principalmente por cinco autores y la experiencia mostrada en 8 bibliotecas a nivel nacional y 5 a nivel internacional relacionada con la implementación de servicios de referencia virtual.
Contenidos	El informe presenta cuatro capítulos que dan cuenta de las tareas realizadas para proponer la implementación de la referencia virtual en la Biblioteca de la Universidad La Gran Colombia: <ol style="list-style-type: none"> 1. Capítulo introductorio que comprende los objetivos, la justificación del trabajo y la descripción de su desarrollo. 2. Marco teórico: que da cuenta de la visión de los autores en torno al tema de referencia virtual así como también los ejemplos o experiencias de implementación de referencia virtual en otras bibliotecas 3. La propuesta de servicios de referencia virtual a implementar en la Biblioteca de la Universidad La Gran Colombia. 4. Conclusiones y recomendaciones
Conclusiones	La referencia virtual es un servicio necesario en las Bibliotecas y en especial en las Universitarias dado que el usuario actual está más enfocado a la virtualidad por motivos de tiempo y facilidad de acceso a la información. Los autores y experiencias que soportan el presente informe demuestran la importancia de este tipo de servicios, así como las pautas para su implementación, las cuales se exponen como guía para que dicho servicio se implemente en la Biblioteca de la Universidad La Gran Colombia
Autor RAE	Carolina Fuentes Sarmiento

CONTENIDO

1. CAPÍTULO 1 - INTRODUCCIÓN.....	6
1.1. OBJETIVOS.....	6
1.1.1. <i>Objetivo general</i>	6
1.1.2. <i>Objetivos específicos:</i>	6
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	6
1.3. PLAN DE TRABAJO.....	7
2. CAPÍTULO DOS - MARCO TEÓRICO	8
2.1. SERVICIO DE REFERENCIA	8
2.2. SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL.....	9
2.2.1. <i>Elementos de la referencia virtual</i>	10
2.2.2. <i>Tipología de los servicios en la referencia virtual</i>	10
2.2.3. <i>Modelos para la implementación de servicios de referencia virtual</i> ..	12
2.2.3.1. <i>Modelo de García Marco</i>	12
2.2.3.2. <i>Modelo de Lankes y Kasowitz</i>	13
2.2.3.3. <i>Modelo de Sloan</i>	13
2.2.4. <i>Sobre políticas para la implementación del servicio de referencia virtual</i> 14	
2.2.5. <i>Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital</i>	15
2.2.6. <i>Directrices para la Implementación y mantenimiento de servicios de referencia virtual</i>	15
2.2.7. <i>El porqué de la creación de políticas</i>	16
2.2.8. <i>Recursos de información para satisfacer los servicios de referencia virtual</i> 16	
2.2.9. <i>Tecnologías utilizadas en los servicios de referencia virtual</i>	17
2.2.9.1. <i>Correo electrónico</i>	17
2.2.9.2. <i>Formularios Páginas Web</i>	17
2.2.9.3. <i>Chat</i>	18
2.2.9.4. <i>Videoconferencia</i>	18
2.2.9.5. <i>Mensajería Instantánea</i>	18
2.2.9.6. <i>MOO (Multi-User Object Oriented)</i>	19
2.2.9.7. <i>Páginas Web Contact Center software:</i>	19
3. CAPÍTULO TRES – SITUACIÓN ACTUAL DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA CON RELACIÓN A LOS SERVICIOS DE BIBLIOTECA VIRTUAL	20
3.1. A CERCA DE LA “BIBLIOTECA UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA”	20
3.2. COMPONENTES DE REFERENCIA VIRTUAL CON LOS CUALES CUENTA LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA	21
3.2.1. <i>Correo electrónico</i>	21
3.2.2. <i>Colecciones digitales por suscripción (Restringido a la comunidad de la Universidad La Gran Colombia)</i>	21

3.2.3. Enlaces temáticos organizados	22
4. CAPÍTULO CUATRO – GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA REFERENCIA VIRTUAL EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA	23
4.1. CONSTRUIR EL ALCANCE Y LOS OBJETIVOS	23
4.2. ESTABLECIMIENTO DE POLÍTICAS DEL SERVICIO	23
4.2.1. De la organización del servicio:	24
4.2.2. De la accesibilidad	24
4.2.3. Del personal a cargo	24
4.2.4. De la evaluación del servicio	24
4.3. ANÁLISIS DE LOS USUARIOS	25
4.4. SELECCIÓN, ADQUISICIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS INFORMATIVOS	25
4.5. SELECCIÓN DEL RECURSO HUMANO	25
4.6. EVALUACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS	26
4.7. CREACIÓN DE MECANISMOS DE RETROALIMENTACIÓN	26
4.8. CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MECANISMOS DE PROMOCIÓN	26
4.9. ESTUDIO DEL ENTORNO RELACIONADO CON REFERENCIA VIRTUAL	27
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	28
BIBLIOGRAFÍA	29

INDICE ANEXOS

Anexo No.1: Propuesta de encuesta para conocer las expectativas de los usuarios con relación a la implementación del servicio de referencia virtual	31
Anexo No.2: sitios web de bibliotecas universitarias con componentes de referencia virtual	34

INDICE DE CUADROS

Cuadro No. 1 Plan de trabajo para elaboración de la guía	6
Cuadro No. 2 Análisis de servicios de referencia consultados en algunas bibliotecas	44

INDICE DE FIGURAS

Figura No.1: Elementos de la referencia virtual	9
Figura No.2: Tipología de servicios en la referencia virtual Adaptación de la Propuesta de Manso	10

Figura No.3 Imagen Sitio web Biblioteca Universidad Javeriana – Bogotá, Colombia	34
Figura No.4 Imagen Sitio Web Sistema Nacional de Bibliotecas Universidad Nacional - Colombia	35
Figura No.5 Imagen Sitio Web Biblioteca Universidad de la Sabana, Bogotá Colombia	36
Figura No.6 Imagen Sitio Web Biblioteca Universidad EAFIT, Medellín, Colombia	37
Figura No.7 Imagen Sitio Web Biblioteca Universidad El Bosque, Bogotá, Colombia	38
Figura No.8 Imagen Sitio Web Biblioteca Politécnico Grancolombiano, Bogotá, Colombia	39
Figura No.9 Imagen Sitio Web Biblioteca Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá, Colombia	40
Figura No.10 Imagen Sitio Web Biblioteca Politécnico Grancolombiano, Valle del Cauca, Colombia	41
Figura No.11 Imagen Sitio Web Biblioteca Universidad de Sevilla, Sevilla, España	42
Figura No.12 Imagen Sitio Web Servicio Pregunte las Bibliotecas Responden, España	43
Figura No.13 Imagen Sitio Web Universidad Adolfo Ibáñez, Biblioteca, Chile	44
Figura No.14 Imagen Sitio Web Biblioteca Universidad de Granada, Chile	45
Figura No.15 Imagen Sitio Web Biblioteca Universidad Autónoma de Madrid, España	46
Figura No.16 Imagen Sitio Web Library University of Waterloo – Canadá	47
Figura No.17 Imagen Sitio Web Library University of Illinois, Estados Unidos....	48
Figura No.18 Imagen Sitio Web Library University of Virginia, Estados Unidos...	49

1. CAPÍTULO 1 - INTRODUCCIÓN

El presente trabajo es el producto de la actividad profesional de búsqueda, recuperación y análisis de información relacionada con el tema de Referencia Virtual para llevar a cabo una propuesta para la implementación del servicio de referencia virtual en la Biblioteca de la Universidad La Gran Colombia.

Se llevó a cabo una revisión bibliográfica y un análisis de experiencias que permitieron proponer unas pautas para que las directivas y el grupo de trabajo de la Biblioteca puedan iniciar la labor de implementación del servicio bajo modelos que han sido implementados y evaluados en diferentes bibliotecas.

1.1. Objetivos

1.1.1. Objetivo general

Proponer un modelo de servicio de referencia virtual para la Biblioteca de la Universidad La Gran Colombia, basado en las tendencias actuales y en los modelos propuestos por especialistas del área.

1.1.2. Objetivos específicos:

- Analizar los modelos existentes de la referencia virtual y visualizar la aplicabilidad de los mismos en la Biblioteca de la Universidad La Gran Colombia.
- Diseñar las modalidades de servicio de referencia virtual para fortalecer la Biblioteca de la Universidad La Gran Colombia
- Mostrar los principales requerimientos para implementar servicios de referencia virtual en la Universidad La Gran Colombia

1.2. Justificación

La biblioteca de la Universidad La Gran Colombia es una entidad que permanentemente está al día en las innovaciones tecnológicas correspondientes a los servicios que ofrece. A pesar de prestar un servicio de referencia en sitio que responde a varias de las necesidades de los usuarios que constantemente visitan la Biblioteca, existen servicios que requieren que se pase de la referencia presencial a la referencia virtual.

Dado que varios de los conocimientos adquiridos durante la carrera de Ciencia de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística se han relacionado con la innovación en la prestación de servicios en Bibliotecas, se propuso llevar a cabo una indagación sobre los principales componentes que deben tenerse en cuenta para la implementación de un servicio de referencia

virtual y diseñar una guía que pudiese aplicarse a la Biblioteca de la Universidad La Gran Colombia.

1.3. Plan de trabajo

Las actividades planeadas fueron las siguientes:

Actividad	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Entregable
Búsqueda y análisis de la bibliografía sobre servicios de referencia, características y tendencias actuales	25 de febrero de 2013	8 de marzo de 2013	Características y tendencias de los servicios de referencia en Bibliotecas Universitarias
Presentación ante la dirección de la Biblioteca de los resultados sobre características y tendencias de los servicios de referencia en Bibliotecas Universitarias	11 de marzo de 2013	11 de marzo de 2013	Presentación PowerPoint
Discusión y decisión sobre cuáles servicios de referencia virtual implementar en la Biblioteca de la Universidad la Gran Colombia	12 de marzo de 2013	15 de marzo de 2013	Servicios de referencia a implementar en la Biblioteca de la Universidad la Gran Colombia
Diseño de la primera parte de la guía sobre el servicio de referencia virtual de la Biblioteca de la Universidad la Gran Colombia	18 de marzo de 2013	19 de abril de 2013	Primera parte de la Guía
Presentación ante la dirección de la Biblioteca de la primera parte de la guía	22 de abril de 2013	22 de abril de 2013	Primera parte de la Guía
Discusión sobre los componentes de la primera guía	22 de abril de 2012	26 de abril de 2013	Sugerencias correctivas de la primera parte de la guía
Correcciones basadas en las sugerencias y construcción de la parte final de la guía	29 de abril de 2013	15 de mayo de 2013	Borrador de la Guía para la implementación del Servicio de Referencia virtual en la Biblioteca Universidad la Gran Colombia
Entrega informe final	23 de mayo de 2013	23 de mayo de 2013	Guía para la implementación del Servicio de Referencia virtual en la Biblioteca Universidad la Gran Colombia

Cuadro No. 1 Plan de trabajo para elaboración de la guía

2. CAPÍTULO DOS - MARCO TEÓRICO

2.1. Servicio de Referencia

Acorde con los documentos que se consultaron, el servicio de referencia en Bibliotecas data de mitades del siglo XIX y se atribuye el concepto a Samuel Sweet Green, quien desarrolló este concepto por primera vez en su artículo publicado en 1876¹. En dicho artículo, Green manifiesta que a los referencistas se les suele solicitar información sobre hechos o procesos de los cuales no tienen conocimiento, pero deben saber dónde encontrar la respuesta; argumentaba igualmente que el bibliotecario siempre debía ser “hospitalario” con los usuarios, ganarse el respeto y contar con aptitudes de cortesía y paciencia. Finalmente, menciona la importancia del servicio personalizado y de la orientación al usuario. Cabe anotar que en dicha época las principales funciones de las bibliotecas estaban centradas en la adquisición y la organización de los materiales bibliográficos. En estos contextos, Green expone tres funciones fundamentales en el servicio de referencia: información, instrucción y guía. Aunque con cambios en la forma de realizarse, estas funciones permanecen en la actualidad y de ahí la importancia de los planteamientos de Green. En ese contexto las bibliotecas sólo se concentraban en adquirir y organizar materiales, y se esperaba que los usuarios fueran autónomos en su búsqueda de información.

Posteriormente, en 1930 la ALA, (American Library Association), mediante la obra “La tarea de referencia” propone la definición para el servicio de referencia. La misma fue escrita por Wyer, quien define el servicio como: “ayuda personal, llena de simpatía, para interpretar las colecciones de la biblioteca con fines de estudio e investigación.

Nuevamente la ALA en su glosario publicado en el año 1983, define el servicio de referencia como “asistencia personal proporcionada por miembros del personal de referencia a los usuarios de la biblioteca que buscan información”². En ambos casos vale la pena destacar que se menciona el hecho de que la referencia es un servicio personalizado.

Acorde con Merlo, el servicio de referencia resuelve cuestiones de respuesta inmediata y sencilla a través del contacto personal entre usuario/bibliotecario, y su principal objetivo es “conseguir que todas las informaciones requeridas sean

¹ GREEN, Samuel Swett. Personal Relations Between Librarians and Readers [en línea] 1876 En: Library Journal, I (1876) p.74-81. [Citado el 30 de abril de 2013.] Disponible en Internet: <http://polaris.gseis.ucla.edu/jrichardson/DIS220/personal.htm>. [Traducido con la herramienta Traductor de Google y adaptado al español].

² YOUNG, H. Glosario ALA de bibliotecología y ciencias de la información. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, 1988. p.396

satisfechas”³. De igual manera, indica que “el servicio bibliotecario de referencia debe plantearse como objetivo prioritario que el mismo sea empleado por los usuarios, lo que se puede conseguir a través de sistemas publicitarios y de formación de usuarios. Para alcanzar este objetivo la biblioteca debe contar con espacios e infraestructuras adecuados y desarrollar sistemas sencillos para la recepción de las consultas”⁴.

2.2. Servicio de Referencia Virtual

Antes de iniciar el abordaje en el concepto de referencia virtual, vale la pena destacar que el concepto ha sufrido varios cambios derivados de la forma como se presentan los servicios y que ha llevado a una confusión tanto para los bibliotecólogos como a los usuarios. La mayor confusión ha sido la diferenciación entre digital y virtual. De manera somera se presenta la diferencia conceptual de estos dos términos:

- Digital: En el área de las telecomunicaciones es la técnica y los equipos mediante los cuales la información es codificada en forma binaria.
- Virtual: Significa que emula la realidad, que se asemeja mucho a ella o la suplanta. En el campo de las bibliotecas, hace alusión “al acceso por parte del usuario, a las colecciones de bibliotecas físicamente distantes de él y el disfrute de sus servicios tal y como si los solicitara directamente”⁵

Dadas las características de los conceptos anteriores, el término más apropiado para el quehacer de la tarea de referencia mediante el uso de las tecnologías de información es el de *referencia virtual*.

El servicio es definido por la ALA como

“Servicio iniciado electrónicamente, a menudo en tiempo real, donde los usuarios emplean computadores u otra tecnología basada en Internet para comunicarse con el personal de referencia, sin estar físicamente presente. Los canales de comunicación utilizados frecuentemente en una referencia virtual incluyen chat, videoconferencia, voz sobre ip, conavegación, correo electrónico y mensajería instantánea. La referencia virtual incluye algunas veces las consultas de seguimiento por teléfono, fax, en persona y a través de

³ MERLO VEGA, José Antonio. El servicio bibliotecario de referencia. 2000. En: Anales de documentación, no. 3, p. 95

⁴ Ibid, p.95

⁵ TORRES VARGAS, Georgina Araceli. La biblioteca virtual: algunas reflexiones en torno a su contexto conceptual. En: Ciencias de la Información, vol.25, no.2, p.54-60

interacciones por correo convencional, aun cuando estos modos de comunicación no son considerados virtuales”⁶

2.2.1. Elementos de la referencia virtual

Podría pensarse que el principal componente para la implementación de un servicio de referencia virtual es el componente tecnológico, no obstante, varios de los elementos utilizados en la referencia tradicional se deben usar en esta nueva forma de ofrecer el servicio y lo que realmente hace diferente son los canales de comunicación entre usuario y referencista. La figura No. 1 muestra los elementos necesarios para la existencia de la referencia virtual, acorde con la concepción de varios autores:

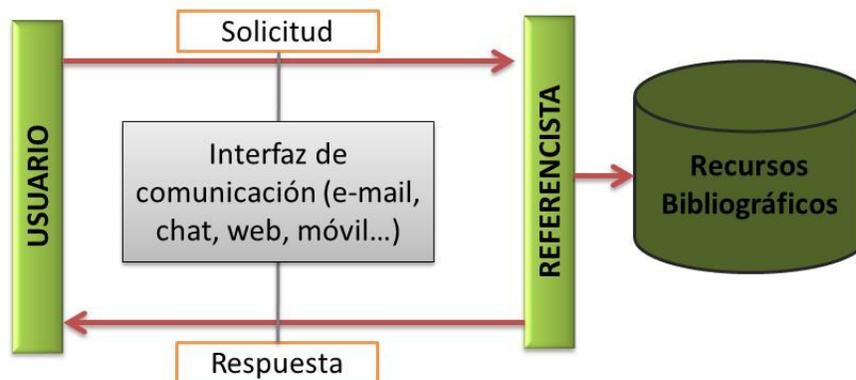


Figura No. 1 Elementos de la referencia virtual

2.2.2. Tipología de los servicios en la referencia virtual

Varios autores coinciden en afirmar que a pesar de la tecnología no todos los servicios se prestan de la misma manera y que deben existir varias formas de prestar servicios acorde con las necesidades de los usuarios. Para entender cuáles son los servicios que pueden ofrecerse dentro de la referencia virtual, a continuación se presentan los servicios acorde con su tipología. La siguiente imagen adaptada del texto de Manso⁷, muestra cada una de las tipologías referenciadas por varios autores

⁶ AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION “Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services. [en línea] 2004 [Citado el 30 de abril de 2013.] Disponible en Internet: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines> [Traducido con la herramienta traductor de Google y adaptado al español].

⁷ MANSO RODRÍGUEZ, Ramón Alberto. Servicio de referencia virtual: concepto, organización y evaluación [en línea] Santa Clara, Cuba: Editorial Feijó, 2006. [Citado el 30 de abril de 2013.] Disponible en Internet: <http://hdl.handle.net/10760/12495>



Figura No.2 Tipología de servicios en la referencia virtual Adaptación de la Propuesta de Manso

- Según la tecnología: Acorde con la tecnología con que cuente la Biblioteca puede ofrecer dos tipos de servicios, *sincrónicos* y *asincrónicos*. Los servicios *sincrónicos* se refieren a que se utiliza la tecnología para la solicitud y respuesta, pero para esta última el usuario debe esperar un tiempo, la respuesta no es inmediata o en tiempo real como se menciona en el ámbito tecnológico; por lo regular este es el caso del correo electrónico y los formularios Web.
- Según la presentación de la información: Son aquellos que clasifican la información según la necesidad del usuario. Pueden darse como servicios de información que corresponden a una *lista de enlaces* no estructurados ya sean en orden alfabético o como listas de enlaces *organizadas temáticamente*. En algunos casos, se agrega valor, incluyendo en la lista de enlaces, algún tipo de *ayuda*, de *explicación* o *instrucción* para apoyar al usuario. De otra parte, se incluyen servicios que permiten una acción recíproca entre el usuario y el referencista y una permanente comunicación entre los que se cuentan los *foros de discusión*, *el chat* y *el correo electrónico*. Por último, existen dentro de este apartado los servicios de información basados en las transacciones que se pueden hacer en línea, entre los cuales están *renovación y reserva*, *registro y actualización de datos*, *solicitud de material* y *el pago de sanciones*.
- Según el alcance: En este apartado se encuentran los servicios que se ofrecen dependiendo a la comunidad que van dirigidos, entre ellos están los que se ofrecen de forma *local* que sólo están disponibles para una comunidad específica y los ofrecidos de forma *global* que se disponen para todos los usuarios, tanto internos como externos.
- Según la gestión: En esta tipología se encuentran los servicios que se ofrecen por una sola institución que son llamados *individuales* y los que se ofrecen por convenios interinstitucionales los cuales se denominan *cooperativos*.

2.2.3. Modelos para la implementación de servicios de referencia virtual

Varios autores han trabajado el tema de la referencia virtual y han indagado sobre la forma como debería llevarse a cabo la implementación de este servicio en las bibliotecas. Manso, expone en su texto tres de los modelos más completos existentes:

2.2.3.1. Modelo de García Marco

El español García Marco propone tener en cuenta los aspectos: sociales, económicos, laborales y organizativos, psicológicos y comunicacionales, epistemológicos, legales, tecnológicos y artísticos en los que incurriría el servicio. Para ello propone llevar a cabo cuatro fases para el éxito de la implementación y funcionamiento:

- Fase de Planificación: La fase de planificación tiene como objetivo reducir los costos inútiles y pasos vacíos por medio de la previsión, a tal efecto conceptualiza el tema y los usuarios, analiza la demanda y competencia, determina los objetivos y límites del proyecto, las especificaciones y los indicadores de calidad, los recursos humanos, financieros, informativos y materiales necesarios y las tareas, los plazos y la asignación de recursos.
- Fase de Diseño: En la fase de diseño se selecciona el hardware y software a emplear, el diseño de la estructura jerárquica de los contenidos, de los procedimientos de acceso y de la interfaz de usuario.
- Fase de Desarrollo: en esta fase se concreta la negociación y el cierre de las conexiones institucionales, así como la provisión de los recursos necesarios. Se incluyen además la selección y formación del personal, la captura de los datos, la selección, diseño y edición de las páginas Web, la implementación de las herramientas de acceso, la publicidad del servicio y la educación de los usuarios que utilizarán el mismo.
- Fase de madurez: El mantenimiento, evaluación y mejora continua, son los aspectos que incorpora la fase de madurez, aquí se prevén los procedimientos de evaluación, que pueden ser encuestas mediante formularios, comentarios a través del correo electrónico u otras técnicas que permitan obtener información para los procesos de continua revisión y cambio

2.2.3.2. Modelo de Lankes y Kasowitz⁸

Estos autores sugieren un proceso de seis pasos para ayudar a que cualquier organización pueda crear, desarrollar y operar sus servicios digitales. Las seis etapas en cuestión son:

- Información: investigación preliminar sobre los servicios existentes en el campo de especialización del servicio a diseñar.
- Planeamiento: políticas, procedimientos y métodos que se deben desarrollar para asegurar la organización del servicio.
- Entrenamiento: desarrollo de un plan de entrenamiento y preparación del personal a realizar la labor; incluye los materiales, actividades y herramientas necesarios.
- Prototipos: desarrollar el servicio primeramente a modo de prueba, para identificar fallos y corregirlos a tiempo.
- Contribución: importancia del desarrollo del servicio para la organización, desplegando a tales efectos una publicidad continuada para apoyar el servicio.
- Evaluación: proveer evaluaciones regulares para asegurar la calidad del producto o servicio y conocer las ventajas reportadas a la organización por la implantación del mismo.

2.2.3.3. Modelo de Sloan⁹

Sloan sugiere una serie de pautas a tener en cuenta a la hora de desarrollar los servicios de referencia virtual en una organización, las cuales ayudan a su formalización. Estas pautas consideran las áreas de: Gestión/Administración, Usuarios, Personal, Infraestructura, Economía y Evaluación.

- El área de la Gestión / Administración: ha de cerciorarse de que los individuos encargados de la referencia virtual se encuentran incorporados a la estructura administrativa correspondiente, para en caso de cambio del personal, el mismo tenga continuidad. Además la Administración debe asegurarse de mantener continua relación con el personal que administra la red del campus. Es de vital importancia para la gestión que quienes se ocupan de controlar la infraestructura técnica, entiendan lo que está procurando hacer la biblioteca al ofrecer sus servicios en la red.

⁸ LANKES, R. David y KASOWITZ, Abby S. The AskA Starter Kit: How to Build and Maintain Digital Reference Services. Syracuse, NY: ERIC Clearinghouse on Information and Technology, 1998. 248 p. Citado por MANSO RODRÍGUEZ, Op. Cit. p.21.

⁹ SLOAN, Bernie Electronic Reference Services: Some Suggested Guidelines. En: Reference and User Services Quarterly No. 38 p. 77-81 (1998). [Citado el 30 de abril de 2013.] Disponible en Internet: <http://alexia.lis.uiuc.edu/~b-sloan/guide.html> [Traducido con la herramienta Traductor de Google y adaptado al español].

- Los usuarios: Las pautas relacionadas con los usuarios determinarán el nivel de prioridad en la atención de los mismos, así como a qué grupos está destinado el mismo dentro de la organización.
- El personal: En la ejecución del servicio se ha de considerar cuidadosamente lo relacionado con el personal que atenderá el mismo. Esta tarea no debe recaer sobre un solo miembro de la organización y además no ha de verse como un deber adicionado, sino integrado a las tareas asignadas a un bibliotecario.
- Infraestructura: Si bien es necesario en el diseño del servicio tener en cuenta la infraestructura del usuario, es también importante asegurarse del equipamiento que posee la biblioteca con vistas a un trabajo correcto y con eficacia. Ha de tenerse en cuenta la infraestructura técnica con la que se cuenta: equipamiento, software, instalaciones, conectividad, ancho de banda; pero además asegurar los recursos documentales necesarios, tanto electrónicos como impresos.
- Economía: En línea general, los servicios de referencia virtual son baratos, ya que se pueden llevar a cabo usando sitios de trabajo, software y capacidades de red existentes, aunque para un correcto funcionamiento es necesario tenerlo en cuenta dentro del presupuesto de la organización, para la incorporación de personal, mejora de equipos o mantenimiento, software y fuentes documentales necesarios.
- La evaluación: una evaluación apropiada de estos servicios, asegura su continuidad, por ello al planearlos se debe ser cuidadoso en el diseño de las herramientas a utilizar en esta actividad.

2.2.4. Sobre políticas para la implementación del servicio de referencia virtual

No existe en la actualidad una norma o estándar internacional que defina los criterios y las políticas que deben tenerse en cuenta para la implementación y funcionamiento de los servicios de referencia virtual. No obstante, los autores hasta ahora referidos plantean la necesidad de crear políticas para la implementación y funcionamiento de servicios de referencia virtual, basado en este precepto; se describen a continuación los principales documentos que hacen referencia a dichas políticas.

2.2.5. Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital¹⁰

El principal objetivo de estas recomendaciones es promover las mejores prácticas de referencia digital a escala internacional. Busca que los responsables del servicio de referencia se adapten y puedan resolver las necesidades de información de usuarios de diversa índole, poniendo de manifiesto la necesidad de llevar a cabo una política de referencia con una planificación previa del servicio en cuanto al personal que atiende el mismo, su formación y el diseño de la interfaz. Desarrolla, además, las bases del funcionamiento del servicio en cuanto a su contenido y recomendaciones generales para el uso de los Chats y foros de consulta en este servicio.

En línea general, acorde con el documento, las políticas del servicio deberán permitir organizar estos con eficacia a fin de resolver las necesidades de información de sus usuarios, garantizar la accesibilidad de forma rápida y sin requerir ayuda, asegurando que el mismo refleje las necesidades e intereses de la comunidad a servir y que el personal ofrezca un trato cordial y eficiente a la hora de prestar el servicio.

2.2.6. Directrices para la Implementación y mantenimiento de servicios de referencia virtual¹¹

El objetivo de estas directrices es ayudar a las bibliotecas y los consorcios con la implementación y el mantenimiento de los servicios de referencia virtuales. Las directrices tienen por objeto proporcionar el direccionamiento, sin ser excesivamente prescriptivo. El modelo pretende proporcionar un marco general de las principales actividades que han de tenerse en cuenta en el momento de implementar y llevar a cabo un servicio de referencia virtual que puede ser adoptado y que está diseñado para perdurar a pesar de los cambios en la manera en que las bibliotecas proporcionan servicios de referencia virtual.

En todos los apartados del documento se menciona continuamente la importancia de tener unas políticas definidas para cada fase del proyecto y la importancia que dichas normas se implementen y se revisen continuamente.

¹⁰ INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS (IFLA) Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital. [en línea] 2004 [Citado el 30 de abril de 2013.] Disponible en Internet: <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-s.htm>

¹¹ AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services. [en línea] 2004 [Citado el 30 de abril de 2013.] Disponible en Internet: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines> [Traducido con la herramienta Traductor de Google y adaptado al español].

2.2.7. El porqué de la creación de políticas

Acorde con la literatura consultada, las políticas deben crearse para:

- Para que la administración se comprometa en asegurar la infraestructura.
- Para identificar las actitudes, aptitudes y compromisos de los funcionarios encargados del servicio.
- Para que exista un compromiso de la privacidad y confiabilidad que han de percibir los usuarios al hacer uso del servicio.
- Para que exista respeto a las normativas de derechos de autor.

2.2.8. Recursos de información para satisfacer los servicios de referencia virtual

De nada serviría ofrecer un servicio de referencia virtual si no se cuenta dentro de la Biblioteca con el mínimo de recursos para ofrecer un servicio de calidad acorde con las necesidades de información del usuario. En el capítulo 4 del texto de Manso, el cual denomina “Fuentes y Recursos de Información para el Servicio de Referencia Virtual”¹² se hace un amplio análisis de los principales recursos de información que se deben tener en cuenta para un óptimo desarrollo del servicio. Dichos recursos son:

- Recursos electrónicos: En este proceso hay que definir cuáles de los recursos sirven como apoyo para atender los servicios virtuales, cuáles tienen guías, cuáles permiten responder las preguntas frecuentes, etc. Hay que evaluar la pertinencia para cada perfil de usuario.
- Recursos propios para el desarrollo del servicio: En primer lugar se propone crear una *Base de datos de conocimiento*. A medida que la referencia se desarrolla, si se planea y ejecuta acorde con una metodología, las respuestas podrán ser base para responder nuevos cuestionamientos y convertirse en un archivo de preguntas frecuentes (FAQ por la sigla en inglés de Frequently Asked Questions). De otra parte, se propone crear *Guías temáticas virtuales*, desarrolladas para conocer el funcionamiento de un servicio o recurso. Así mismo pueden contener directorios especializados de recursos, que han sido seleccionados y evaluados por la Biblioteca. Cuando el servicio ha tenido un desarrollo maduro y las experiencias lo permiten, se sugiere crear *Blogs, wikis, redes sociales*, además de mantener actualizado al usuario le permiten una mayor interacción y ser partícipe de los desarrollos de los servicios, evaluarlos,

¹² MANSO RODRÍGUEZ. Op. cit., p. 57

proponer nuevos, etc. Otro componente de los recursos propios son los llamados *Repositorios de documentos*, varias de las consultas se refieren a la producción de documentos institucionales los cuales pueden permanecer y difundir a través de *repositorios institucionales*. Por último, se debe tener organización y acceso al *Archivo vertical virtual*, al igual que el archivo vertical tradicional, existen documentos no tradicionales que bien organizados pueden convertirse en fuentes importantes de información (prensa digital, folletos virtuales, etc.).

2.2.9. Tecnologías utilizadas en los servicios de referencia virtual.

Hablar de las tecnologías utilizadas es un poco arriesgado por el hecho que dados los avances en este tema puede desactualizarse prontamente. No obstante, los expertos exponen varios aspectos para tener en cuenta, entre los cuales están:

2.2.9.1. Correo electrónico

Este tipo de servicios se caracterizan por ser bastante simples, solamente con una aclaración de la dirección de correo adonde el usuario puede escribir y redactar su pregunta. Se ubica generalmente en la página principal del sitio de la biblioteca. Es importante no sólo disponer de la cuenta de correo, sino dar una idea del servicio que el usuario puede esperar, quiénes pueden hacer uso del mismo, el tiempo en que la biblioteca responderá a la pregunta, entre otros. Acorde con Manso, “desde la perspectiva del bibliotecario esta modalidad es la más fácil de poner en ejecución ya que no requiere ningún software adicional, ni entrenamiento”.

2.2.9.2. Formularios Páginas Web

Esta forma es la más amigable al usuario porque ya tienen campos diseñados acorde con unos requisitos predefinidos por el personal de la Biblioteca. Incluye espacios para que el usuario exponga su pregunta o necesidad de información, además de campos para los elementos de identificación, tales como el nombre, el correo electrónico y otros datos de interés e identificadores que sirven para conocer y delimitar el tipo de ayuda. Pueden ser sencillos o complejos dependiendo los datos que la institución decida y requiera registrar.

2.2.9.3. Chat

Esta modalidad de comunicación emplea tecnologías que permiten el intercambio de mensajes de texto o voz en tiempo real; en este modelo la biblioteca establece generalmente un lugar determinado, donde el usuario localiza al bibliotecario y comienzan a conversar; es importante definir un horario de atención. Este tipo de servicio, como lo expresa Francoeur, “da una idea de que el bibliotecario presta una ayuda cercana e inmediata a los usuarios, pero en ocasiones estos suelen ser impacientes y exigentes durante la charla y pueden interrumpir la comunicación ante la demora en la satisfacción de sus necesidades”¹³.

2.2.9.4. Videoconferencia

Aunque es uno de los menos utilizados por la cantidad de requerimientos tecnológicos que exige, incluye como novedad el factor visual, que permite, a diferencia del anterior, que los bibliotecarios y usuarios puedan verse mientras realizan una entrevista cara a cara. En lugar de una ventana para el intercambio de textos, aparece una, con la imagen de la persona con quien se conversa y los materiales documentales se remiten al usuario mediante otra ventana.

2.2.9.5. Mensajería Instantánea

Es un punto intermedio entre los chats y los mensajes de correo electrónico, que permite enviar y recibir mensajes instantáneos con otros usuarios conectados a Internet u otras redes. Requiere del uso de un cliente informático que el usuario instala en su computadora y al cual adiciona las personas o usuarios con los cuales desea conversar.

La principal ventaja de este tipo de herramienta, para los servicios de referencia, es que permite al usuario recibir asesoría sin abandonar la actividad que está trabajando, posee un inconveniente importante: la irrupción continuada de mensajes en la pantalla puede resultar incómoda y distraer del trabajo. Una forma de evitarlo es informando claramente a los posibles usuarios de las condiciones de utilización del servicio.

¹³ FRANCOEUR, Stephen. An analytical survey of chat reference services. “En *LibraReference Services Review* 29(3): 189 – 204. [en línea] 2001 [Citado el 30 de abril de 2013.] Disponible en Internet: <http://elvira.emeraldinsight.com/vl=9414716/cl=25/nw=1/rpsv/~1206/v29n3/s3/p189> [Traducido con la herramienta Traductor de Google y adaptado al español].

2.2.9.6. MOO (Multi-User Object Oriented)

Herramienta desarrollada en un inicio para juegos interactivos en línea, esta herramienta ha comenzado a ser adaptada al contexto bibliotecario, donde ya se cuenta con algunas experiencias. Está limitada a una interfaz basada en texto, los “actores” se organizan jerárquicamente, según su experiencia o habilidad. Desde el punto de vista de programación, los objetos MOO se definen por una serie de verbos o procedimientos y propiedades o variables.

2.2.9.7. Páginas Web Contact Center software:

Esta tecnología se extrajo del mundo de la venta telefónica vía Páginas Web. Este software, aplicado al servicio de referencia virtual, a la hora de recibir consultas realiza la misma función que una central telefónica, con las posibilidades que proporciona el Páginas Web; este puede configurarse para que permita una combinación de correo electrónico, chat, devolución de llamadas, voz sobre IP o incluso videoconferencia.

3. CAPÍTULO TRES – SITUACIÓN ACTUAL DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA CON RELACIÓN A LOS SERVICIOS DE BIBLIOTECA VIRTUAL

El presente capítulo mostrará un panorama de los servicios de referencia virtual de la Biblioteca de la Universidad La Gran Colombia teniendo en cuenta la teoría expuesta en el capítulo anterior y en comparación con varios sitios Web de Bibliotecas universitarias.

3.1. A cerca de la “Biblioteca Universidad La Gran Colombia”

La Universidad La Gran Colombia (UGC), está dedicada a la formación integral y al perfeccionamiento de profesionales en diferentes áreas del conocimiento para contribuir a la construcción de una civilización más humana y más cristiana. Su quehacer está comprometido con la solución de los problemas que vive el país y con el desarrollo de los sectores más necesitados, promoviendo el bien común, la investigación y la controversia ideológica y política

La biblioteca de la UGC presenta la siguiente organización administrativa:

- Dirección.
- Coordinación de Selección y Adquisiciones.
- Coordinación de Procesos Técnicos.
- Coordinación de Servicios al Público. Dentro de este grupo se encuentra la sección de referencia que ofrece servicios tradicionales, pregunta-respuesta, bibliografía y referencia general con el fin de atender las necesidades académicas de la comunidad universitaria.

Actualmente el departamento de biblioteca de Bogotá está constituido por tres (3) unidades de información a nivel de educación superior (Biblioteca Central, Ingeniería Civil y Postgrados) y se encuentra en miras de implementar un proyecto de modernización que lo consolide como un sistema de bibliotecas

La Biblioteca sirve de apoyo a los procesos académicos de la UGC, atendiendo las necesidades de información y conocimiento a través de la adquisición, organización, mantenimiento y control del material bibliográfico de las diferentes colecciones de la Universidad.

Con relación a la gestión, la Biblioteca de la UGC presenta un avance considerable tanto en su infraestructura como en recursos de información y, gracias a la alta exigencia de los estudiantes y demás usuarios, se ha venido incrementando el apoyo de las directivas en pro del mejoramiento continuo que se ha propuesto implementar en la biblioteca. A partir de ello nace la necesidad de

realizar un bosquejo sobre las carencias de servicios de información; entre los muchos encontrados, el tema de la referencia virtual

3.2. Componentes de referencia virtual con los cuales cuenta la Biblioteca de la Universidad La Gran Colombia



Sitio Web de la Biblioteca de la Universidad La Gran Colombia

3.2.1. Correo electrónico

A través de la pestaña contáctenos ofrece información de las unidades: Servicios, Adquisiciones.

3.2.2. Colecciones digitales por suscripción (Restringido a la comunidad de la Universidad La Gran Colombia)

- **Base multidisciplinaria (Proquest):** Colección de bases de datos especializadas en diferentes áreas del conocimiento: administración, negocios, finanzas, industria y comercio, contaduría, impuestos, banca, ciencias de la salud, ciencias aplicadas, educación, medicina, salud, industria farmacéutica, artes, biología, informática, humanidades, derecho, enfermería, psicología, religión, ciencias sociales, telecomunicaciones, entre otras.
- **Libros digitales (e-libro):** Colección interactiva en español de más de 100 editoriales líderes en el mercado compuesta de más de 23.000 libros y documentos electrónicos en línea en todas las áreas del conocimiento:

humanidades, ciencias sociales, negocios y economía, ciencias físicas y de la vida, computación, ingeniería y tecnología entre otras.

- **Informe:** Informe Académico es la primera base de datos disponible en español en el mundo, especialmente diseñada para cubrir las necesidades de investigación de los usuarios hispanohablante.

3.2.3. Enlaces temáticos organizados

Se encuentran organizados bajo la pestaña *recursos electrónicos*, nombre que no corresponde con el contenido porque en realidad se trata de enlaces a diferentes sitios Web.

Aunque cuenta con estos componentes, no existe una política para la ejecución de los servicios de referencia virtual ni los otros componentes. De ahí la necesidad de creación de la presente propuesta.

4. CAPÍTULO CUATRO – GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA REFERENCIA VIRTUAL EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA

El presente capítulo se ha construido teniendo en cuenta la teoría expuesta en el capítulo anterior y la evaluación de varios sitios Web de Bibliotecas universitarias (Véase anexo No. 2 Sitios Web de Bibliotecas Universitarias con componentes de Referencia virtual)

4.1. Construir el alcance y los objetivos

Para que el proceso tenga éxito la institución deberá describir las metas que se propone alcanzar al implementar el servicio de referencia virtual. Hay que recordar que como todo objetivo éstos deben ser medibles y alcanzables y deben responder a las necesidades tanto de los usuarios como de la institución, no se pueden poner metas que no puedan reflejarse en la fase de implementación y evaluación. En la construcción de los objetivos y alcance que se proponen, debe existir reciprocidad con las expectativas del usuario, por ello, se debe tener en cuenta en la redacción la opinión del usuario y cuáles son sus necesidades frente al servicio. En este apartado se construirá el nombre sobre el cual va a diseñarse el servicio, entre los más comunes están:

- Pregúntele al bibliotecólogo
- La Biblioteca responde
- Pregúntenos
- Contáctenos (más para asincrónico)
- Biblioteca en línea
- Ayuda en línea
- Referencia virtual

4.2. Establecimiento de políticas del servicio

Antes de crear un servicio de referencia virtual, se deben examinar los procedimientos y políticas institucionales existentes y establecer en qué grado se pueden ver afectados por la transición a un entorno digital. Quizá haya que reconsiderar las políticas de servicio tradicionales, aclararlas y adaptarlas al nuevo entorno. No hay que olvidar que los procedimientos de la Biblioteca de la UGC están certificados y que un cambio relacionado con el servicio puede afectar uno o varios procedimientos.

Las políticas permiten describir el compromiso que tiene la institución con el servicio y con el usuario. En términos generales y acorde con la literatura se deben tener en cuenta los siguientes aspectos a la hora de desarrollar las políticas:

4.2.1. De la organización del servicio:

Organizar con eficacia los servicios de referencia para resolver las necesidades de búsqueda expresadas por los usuarios, directamente o a través de estudios de necesidades e intereses. En este apartado se consolidarán aspectos relacionados con:

- A quienes está dirigido el servicio
- Características, habilidades y competencias del personal encargado
- La jerarquización de los servicios y de los usuarios
- La forma de organización de la información y la forma de proceder ante una solicitud
- Los tiempos de respuesta de las solicitudes
- El procedimiento ante la imposibilidad de prestar un servicio
- La forma de evaluar un recurso y un servicio
- La inclusión de nuevos servicios

4.2.2. De la accesibilidad

Políticas para garantizar el acceso de los usuarios, de forma rápida y eficiente:

- La forma en que se accederá a los servicios
- El tiempo en que estarán habilitados los servicios (todos los servicios estarán disponibles las 24 horas, un tiempo determinado, etc.)
- Cuáles son los requerimientos técnicos mínimos para poder hacer uso del servicio.

4.2.3. Del personal a cargo

La forma como debe proceder el personal ante los usuarios que requieren el servicio

- Protocolos de atención
- Protocolos de respuesta
- Necesidades de entrenamiento
- Necesidades de respeto a datos de los usuarios

4.2.4. De la evaluación del servicio

Se deben diseñar políticas que permitan una evaluación constante del servicio tanto desde el punto de vista del usuario como de la biblioteca. Es necesaria esta política para asegurarse de que los servicios reflejan las necesidades e intereses de la comunidad servida. Para ello se pueden definir políticas que permitan:

- Conocer nuevas necesidades de los usuarios

- Evaluar el servicio
- Implementar nuevos servicios

4.3. Análisis de los usuarios

El análisis de los usuarios es la columna vertebral de este y otros servicios. Saber cuáles son sus expectativas, sus necesidades, sus conocimientos, etc., son entre otros aspectos fundamentales para implementar éste y cualquier otro servicio. En la fase de planeación se deben emplear herramientas que permitan conocer las características de los usuarios que harán uso del servicio, usuarios reales y potenciales. El estudio de la comunidad de usuario incluye entre otras las siguientes tareas:

- Identificar los grupos de usuarios
- Conocer sus necesidades y requerimientos de información
- Observar el ambiente en que se desenvuelve y las actividades que realiza
- Documentar el flujo de las labores de referencia que se llevan a cabo al atender un usuario.

Para dicho análisis se pueden llevar a cabo varios métodos de recolección de datos entre los que están: la entrevista, el cuestionario, la observación, los datos estadísticos del uso que hacen de la Biblioteca y específicamente del servicio de referencia. (Véase anexo No. 1. Propuesta de encuesta para conocer las expectativas de los usuarios con relación a la implementación del servicio de referencia virtual).

4.4. Selección, Adquisición y Organización de los Recursos Informativos

En el tema de las fuentes a utilizar para ofrecer los servicios de referencia virtual, en primer lugar se deben organizar los servicios acorde con lo definido en el numeral 2.2.5 del presente informe. Así mismo, se debe llevar a cabo un estudio que permita conocer las falencias que se tienen en cuanto a fuentes. Este proceso va de la mano con la evaluación y desarrollo de colecciones y debe responder a una planeación y evaluación constante que debe llevar a cabo la Biblioteca en todas las áreas del conocimiento sobre las cuales da soporte.

4.5. Selección del Recurso humano

Es necesario que el personal que esté a cargo del servicio tenga habilidades y competencias relacionadas con la prestación de este tipo de servicio. Se debe escoger y preparar al personal en caso de existir algún tipo de falencia de conocimiento. Una persona que vaya a dedicarse a esta labor debe pensar en términos de:

- Ayudar a reducir la brecha entre alfabetización y analfabetización informacional
- Mediación entre recursos de información y los usuarios
- Facilitar el desarrollo de competencias informacionales
- Ofrecer a cada usuario el producto o servicio de información que se ajuste a su demanda.
- Mantenerse informado y actualizado sobre el desarrollo de nuevas herramientas que contribuyan a mejorar el servicio.
- Animar a los usuarios y a sus colegas para acciones de mejora continua.
- Trabajar en equipo
- Innovar

4.6. Evaluación e implementación de recursos tecnológicos

Se debe tener en cuenta qué tecnología puede implementarse y cuál no. Es necesario saber si las herramientas tecnológicas dispuestas pueden ser instaladas en la institución, cuáles son los requerimientos de hardware y software, las licencias de operación. Si bien es cierto, algunas de las tecnologías utilizadas no requieren de gran inversión (correo, formularios Web, enlaces), existen otras que generan un tipo de gasto ya sea por la adquisición o por la inversión en Hardware. Es necesario evaluar cuáles de las herramientas son open Access (de código abierto), cuáles es necesario suscribir, cuáles requieren de gastos adicionales en mantenimientos, etc.

4.7. Creación de mecanismos de retroalimentación

Desde la fase de planeación, se deben tener en cuenta aspectos relacionados con la opinión del usuario frente a los servicios que se van a ofrecer. Existen muchas formas para llevar a cabo este tipo de actividades pero entre las más comunes están: buzón de quejas y sugerencias; calificación de servicios; encuestas de satisfacción. Inclusive se puede alcanzar el nivel de conformar un comité de evaluación de este y otros servicios que involucre todos los entes involucrados.

4.8. Creación e Implementación de mecanismos de promoción

“Lo que no se muestra no se vende”, dice el refrán popular y fácilmente puede aplicarse a este servicio. Es necesario diseñar planes de promoción que generen en el usuario expectativas y con ello se cumplan las metas y objetivos propuestos. La implementación del servicio puede estar soportado en las mejores tecnologías, en los mejores recursos informativos y con un personal a cargo con habilidades y competencias muy bien desarrolladas, pero si no se cuenta con un plan de promoción, es casi seguro que el servicio de referencia virtual tenderá a no

cumplir con las expectativas. Un plan de promoción deberá tener en cuenta el perfil del usuario, cuáles son las fuentes que consulta para a través de ellas hacerle llegar el mensaje. El mensaje debe ser atractivo para que el usuario se acerque a hacer uso del servicio. Sería buena una asesoría del departamento de comunicaciones o de publicidad de la institución.

4.9. Estudio del entorno relacionado con referencia virtual

Es necesario conocer las tendencias, las teorías y las experiencias de instituciones pares para, por una parte conocer cuáles desarrollos se están implementando y el éxito o fracaso de los mismos; por otra parte, para ahorrar esfuerzos en el análisis de herramientas o procesos que ya están analizados o implementados por otros grupos de trabajo. Este proceso analítico también puede llevarse a cabo mediante el trabajo colaborativo entre instituciones pares.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El uso de TICs (Tecnologías de Información y Comunicación) es imprescindible para la implementación de servicios de referencia virtual. La planeación de su uso, el referente de los especialistas y las experiencias de instituciones pares son fundamentales para adelantar el recorrido de ejecución de este tipo de servicios.

En el recorrido teórico se puede apreciar que para llevar a cabo la implementación y desarrollo del proyecto se requieren una serie de pasos que permitirán el éxito del mismo. No basta con contar con la necesidad, sino que se requiere una verdadera planeación de cada una de las fases propuestas por los expertos y la puesta en marcha bajo unos parámetros bien definidos.

Se denota que en Colombia hay varias instituciones que han implementado herramientas para el servicio de referencia virtual y que sin existir un estándar si se han tenido en cuenta componentes globales que permiten llevar a cabo una estructuración del servicio que permiten compararlo con instituciones internacionales.

El campo de implementar herramientas tecnológicas para la prestación de servicios en bibliotecas es muy importante en la práctica profesional del bibliotecólogo, no obstante se requiere que exista una profundización en la temática para que la ejecución de proyectos de este tipo, sean más fructíferos.

Se logró identificar los pasos secuenciales, la necesidad de implementar políticas, los componentes tecnológicos, humanos y los implementos para estructurar el servicio de referencia virtual en un Biblioteca Universitaria.

En el momento de planear la necesidad de crear el servicio de Referencia Virtual en una Biblioteca Universitaria, es necesario tener en cuenta los parámetros mencionados por instituciones internacionales como la IFLA y la ALA, así como el legado teórico de los expertos en el tema.

Al igual que cualquier servicio que se implemente, es necesario contar con las necesidades y expectativas de los usuarios, para lo cual se requiere buscar estrategias para recopilar datos relacionados con su opinión.

Los pasos mencionados en el presente trabajo no son camisa de fuerza para la implementación del servicio, no obstante se convierten en una guía fundamentada que de aplicarse pueden asegurar el éxito del servicio tal como ha sucedido con otros casos en los que se han aplicado los modelos.

BIBLIOGRAFÍA

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION "Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services. [en línea] 2004 Disponible en Internet: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines> [Traducido con la herramienta traductor de Google y adaptado al español]

ARRIOLA NAVARRETE, Oscar. Referencia virtual: un nuevo reto para las bibliotecas, 2006 . En: Bibliotecas & Tecnologías de la Información (Bogotá), Vol. 3, no. 4 (Oct. - Dic., 2006)

BORRELL, Marina y MACIEL, Evangelina. Implementación de un servicio de referencia virtual por chat en una biblioteca universitaria argentina [en línea] 2009. En: Revista Española de Documentación Científica, vol. 32, no. 4 p. 133-144. Disponible en Internet: <http://hdl.handle.net/10760/15003>

FRANCOEUR, Stephen. An analytical survey of chat reference services. [en línea] Reference Services Review 29(3): 189 – 204. 2001 Disponible en Internet: <http://elvira.emerald insight.com/vl=9414716/cl=25/nw=1/rpsv/~1206/v29n3/s3/p189> [Traducido con la herramienta Traductor de Google y adaptado al español].

GARCÍA MARCO, FRANCISCO J. Servicios de información en la World Wide Web: una nueva frontera para los docentes del área de biblioteconomía y documentación. [en línea] 1997 En: Cuadernos de documentación multimedia (6-7). Disponible en internet: <http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/cuad6-7/garmarza.htm>

GREEN, Samuel Swett. Personal Relations Between Librarians and Readers [en línea] 1876 En: Library Journal, I (1876) p.74-81. Disponible en Internet: <http://polaris.gseis.ucla.edu/jrichardson/DIS220/personal.htm>. [Traducido con la herramienta Traductor de Google y adaptado al español].

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS (IFLA) Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital. [en línea] 2004 Disponible en Internet: <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-s.htm>

MANSO RODRÍGUEZ, Ramón Alberto. Servicio de referencia virtual: concepto, organización y evaluación [en línea] Santa Clara, Cuba: Editorial Feijó, 2006. [Citado el 30 de abril de 2013.] Disponible en Internet: <http://hdl.handle.net/10760/12495>

MENÉNDEZ ECHAVARRIA, Alfredo Luis y TINOCO ALFARO, Jorge Alexander. Propuesta para la implementación del servicio de referencia virtual en la Biblioteca

General de la Pontificia Universidad Javeriana. [en línea] 2009 En: Signo y Pensamiento, Vol 28, No 54 (2009) Disponible en Internet: <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/signoypensamiento/article/view/4540>

SLOAN, Bernie Electronic Reference Services: Some Suggested Guidelines. En: Reference and User Services Quarterly No. 38 p. 77-81 (1998). Disponible en Internet: <http://alexia.lis.uiuc.edu/~b-sloan/guide.html> [Traducido con la herramienta Traductor de Google y adaptado al español].

TORRES VARGAS, Georgina Araceli y SÁNCHEZ AVILLANEDA, María Del Rocío. El servicio de referencia en la biblioteca digital [en línea] 2005. En: Investigación bibliotecológica, Vol. 19, Núm. 39, julio/diciembre, 2005 Disponible en Internet: <http://www.ejournal.unam.mx/ibi/vol19-39/IBIO3907.pdf>

YOUNG, H. Glosario ALA de bibliotecología y ciencias de la información. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, 1988.

ANEXO No. 1 PROPUESTA DE ENCUESTA PARA CONOCER LAS EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS CON RELACIÓN A LA IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL

ANEXO

UNIVERSIDAD LA GRANCOLOMBIA

La Biblioteca de la Universidad La Gran Colombia quiere implementar un servicio de referencia virtual, cuyo objetivo es orientar a los usuarios en las búsquedas de información. La siguiente encuesta pretende conocer su interés a cerca de la ejecución de este nuevo servicio

1. DATOS PERSONALES

1.1 Perfil del usuario (Puede seleccionar más de una opción)

- Estudiante pregrado
- Estudiante postgrado
- Estudiante doctorado
- Profesor
- Personal administrativo

1.2 Sexo

- Hombre
- Mujer

2. SERVICIOS

2.1. Frecuencia con que visita la Biblioteca General

- Todos los días
- Cuatro o más veces por semana
- Uno a tres veces por semana
- Una a tres veces al mes
- Sólo en época de parciales y/o exámenes

2.2. Habitualmente dónde se conecta a internet

- Universidad
- Casa
- Oficina
- Café internet

2.3. Consulta la página web de la Biblioteca General de la UGC

- Si
- No

2.4. Usa los servicios y recursos de información que ofrece la página web de la Biblioteca General de la UGC

- Si
- No

2.5. Según la siguiente tabla de evaluación, valore los siguientes servicios que ofrece la Biblioteca a través de su página web

5	Excelente
4	Bueno
3	Regular
2	Malo
1	Muy malo
NS/NR	No sabe/No responde

2.5.1. Consulta del catálogo UGC

5 4 3 2 1 NS/NR

2.5.2. Elaboración de bibliografías (Búsquedas bibliográficas)

5 4 3 2 1 NS/NR

2.5.3. Acceso a revistas electrónicas

5 4 3 2 1 NS/NR

2.5.4. Consulta de las bases de datos bibliográficas

5 4 3 2 1 NS/NR

2.5.5. Acceso a enlaces de interés

5 4 3 2 1 NS/NR

2.5.6. Solicitud de documentos (Conmutación bibliográfica)

5 4 3 2 1 NS/NR

3. REFERENCIA VIRTUAL

3.1 ¿Le gustaría que se implementara un servicio de referencia virtual en la página web de la Biblioteca General de la UGC?

- Si
- No (Si esta fue su respuesta pase a la pregunta 3.5)

3.2. Dentro de los servicios de referencia virtual ¿Cuál cree usted que deben estar activos? (Puede seleccionar más de una opción)

- Formularios web para solicitudes de información
- Chat para preguntarle

3.3. Para las opciones de formularios web y chat, cuando la información no se puede obtener de manera inmediata, cree usted que el tiempo de respuesta por parte de la biblioteca desde que usted realiza la solicitud debe ser:

- Uno a dos días
- Dos a tres días
- Tres a cuatro días

3.4. ¿Está de acuerdo que este servicio se proponga en principio exclusivamente para la comunidad universitaria Grancolombiana?

- Si
- No

3.5. En términos generales, cómo calificaría usted la implementación de un servicio de referencia virtual?

- Muy interesante
- Interesante
- Poco interesante
- Nada interesante
- No sabe/No responde

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO NO. 2 SITIOS WEB DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS CON COMPONENTES DE REFERENCIA VIRTUAL

- Bibliotecas Nacionales

Pontificia Universidad Javeriana – Bogotá, Colombia

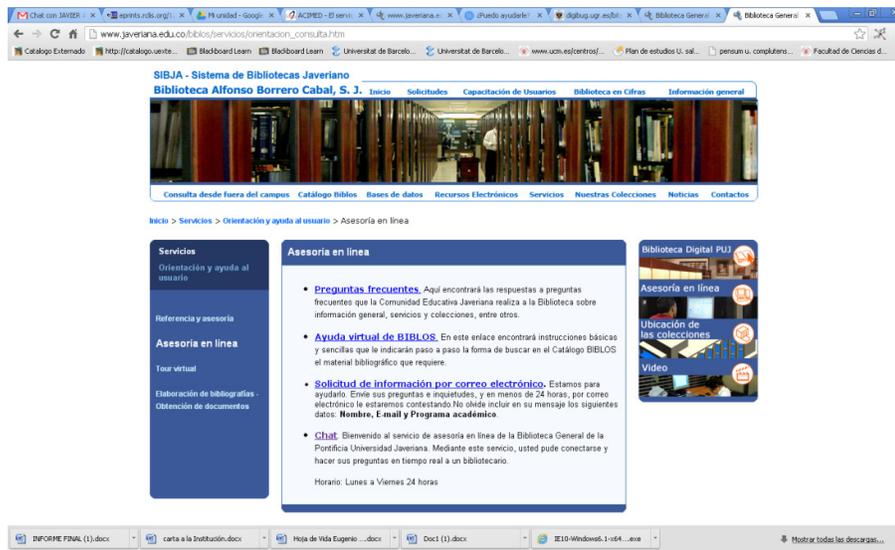


Figura No.3 Imagen Sitio web Biblioteca Universidad Javeriana – Bogotá, Colombia

- **Nombre del Servicio:** Asesoría en línea
- **URL:** http://www.javeriana.edu.co/biblos/servicios/orientacion_consulta.htm
- **Componentes:**
 - Buzón de sugerencias
 - Chat
 - Colecciones digitales por suscripción (Restringido a la comunidad javeriana)
 - Colecciones digitales propias
 - Correo electrónico
 - Guías virtuales
 - Índices temáticos
 - Preguntas frecuentes
 - Redes sociales
 - Solicitud de documentos en línea
 - Solicitud de información por correo electrónico
 - Transacciones
 - Videotutoriales

Universidad Nacional – Sistema Nacional de Bibliotecas - Colombia



Figura No.4 Imagen Sitio Web Sistema Nacional de Bibliotecas Universidad Nacional - Colombia

- **Nombre del Servicio:** Referencia virtual
- **URL:** <http://sinab.unal.edu.co/?q=node/66>
- **Componentes:**
 - Buzón de sugerencias
 - Chat
 - Chat con navegación
 - Correo electrónico
 - Colecciones digitales propias
 - Colecciones digitales por suscripción (Restringido a la comunidad de la institución)
 - Curso virtual
 - Guías virtuales
 - Índices temáticos
 - Obtención de documentos
 - Redes sociales
 - Visitas virtuales

Universidad de la Sabana –Biblioteca Octavio Arizmendi – Bogotá, Colombia



Figura No.5 Imagen Sitio Web Biblioteca Universidad de la Sabana, Bogotá Colombia

- **Nombre del Servicio:** Servicio de Referencia virtual y bibliografía
- **URL:** <http://www.unisabana.edu.co/unidades/biblioteca-octavio-arizmendi-posada/servicios/servicios-virtuales/referencia-virtual-y-bibliografia/>
- **Componentes:**
 - Blog
 - Chat
 - Correo electrónico
 - Colecciones digitales propias
 - Colecciones digitales por suscripción (Restringido a la comunidad de la institución)
 - Guías virtuales
 - Índices temáticos
 - Redes sociales

Universidad EAFIT – Centro Cultural Biblioteca Luis Echavarría Villegas, Medellín, Colombia



Figura No.6 Imagen Sitio Web Biblioteca Universidad EAFIT, Medellín, Colombia

- **Nombre del Servicio:** Servicio de Referencia
- **URL:** <http://www.eafit.edu.co/biblioteca/servicios/Paginas/referencia.aspx>
- **Componentes:**
 - Chat
 - Correo electrónico
 - Colecciones digitales propias
 - Colecciones digitales por suscripción (Restringido a la comunidad de la institución)
 - Formulario Web
 - Redes sociales

Universidad El Bosque –Biblioteca Juan Roa Vásquez, Bogotá, Colombia

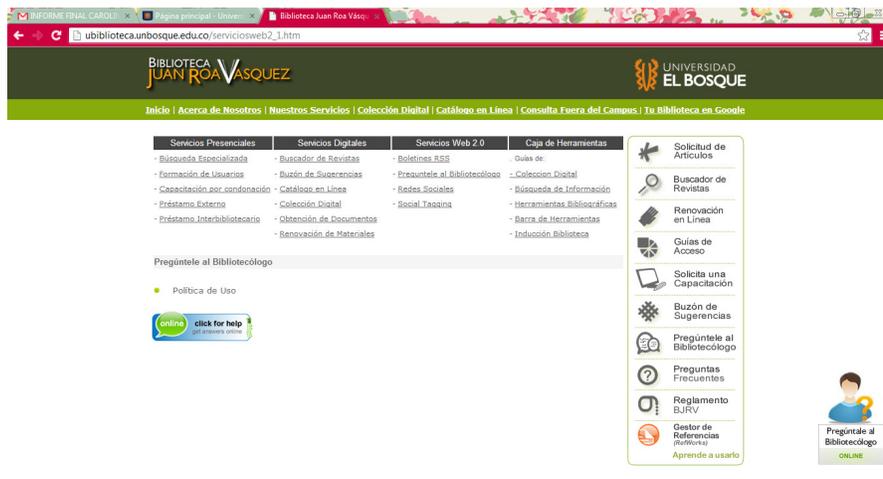


Figura No.7 Imagen Sitio Web Biblioteca Universidad El Bosque, Bogotá, Colombia

- **Nombre del Servicio:** Servicios Web 2.0
- **URL:** http://ubiblioteca.unbosque.edu.co/serviciosweb2_1.htm
- **Componentes:**
 - Buzón de sugerencias
 - Chat
 - Correo electrónico
 - Colecciones digitales propias
 - Colecciones digitales por suscripción (Restringido a la comunidad de la institución)
 - Formularios Web
 - Guías virtuales
 - Inducción virtual
 - Índices temáticos
 - Preguntas frecuentes
 - Redes sociales
 - Solicitud de documentos en línea
 - Transacciones en línea

1...1. Politécnico Grancolombiano – Sistema Nacional de Bibliotecas, Bogotá, Colombia



Figura No.8 Imagen Sitio Web Biblioteca Politécnico Grancolombiano, Bogotá, Colombia

- **Nombre del Servicio:** Servicios de Referencia Digital
- **URL:**
<http://www.poligran.edu.co/econtent/newsdetail.asp?id=1930&idcompany=8>
- **Componentes:**
 - Buzón de sugerencias
 - Chat
 - Correo electrónico
 - Colecciones digitales propias
 - Colecciones digitales por suscripción (Restringido a la comunidad de la institución)
 - Formulario Web
 - Índices temáticos
 - Preguntas frecuentes
 - Redes sociales

Corporación Universitaria Minuto de Dios – Sistema Nacional de Bibliotecas Rafael García Herreros, Bogotá, Colombia

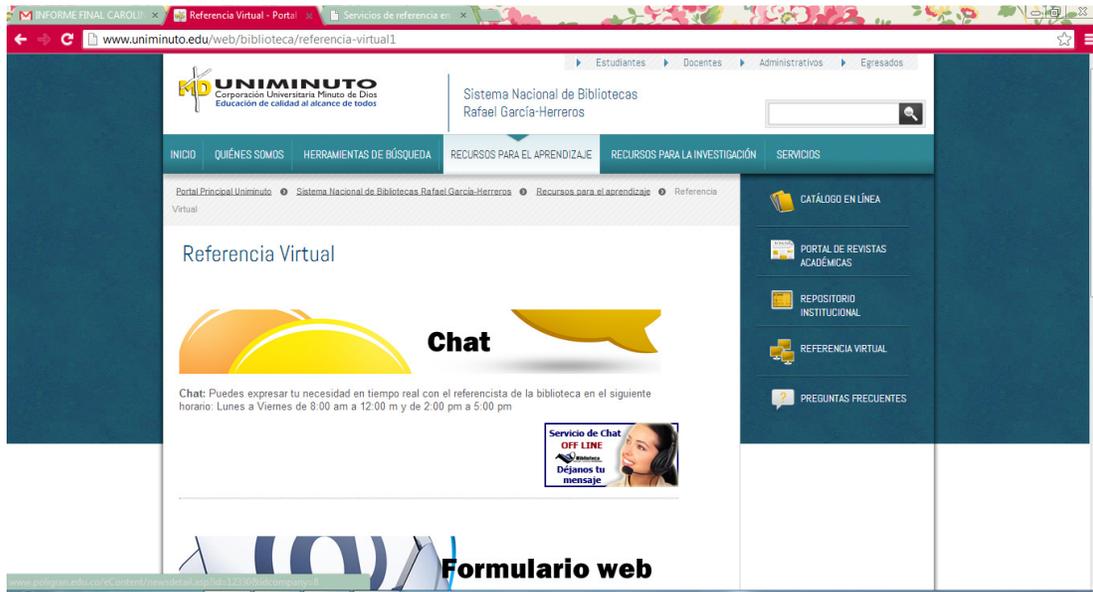


Figura No.9 Imagen Sitio Web Biblioteca Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá, Colombia

- **Nombre del Servicio:** Referencia Virtual
- **URL:** <http://www.uniminuto.edu/web/biblioteca/referencia-virtual1>
- **Componentes:**
 - Buzón de sugerencias
 - Chat
 - Colecciones digitales propias
 - Colecciones digitales por suscripción (Restringido a la comunidad de la institución)
 - Correo electrónico
 - Formulario Web
 - Preguntas frecuentes
 - Redes sociales
 - Skype

Universidad del Valle – División de Bibliotecas, Valle del Cauca, Colombia

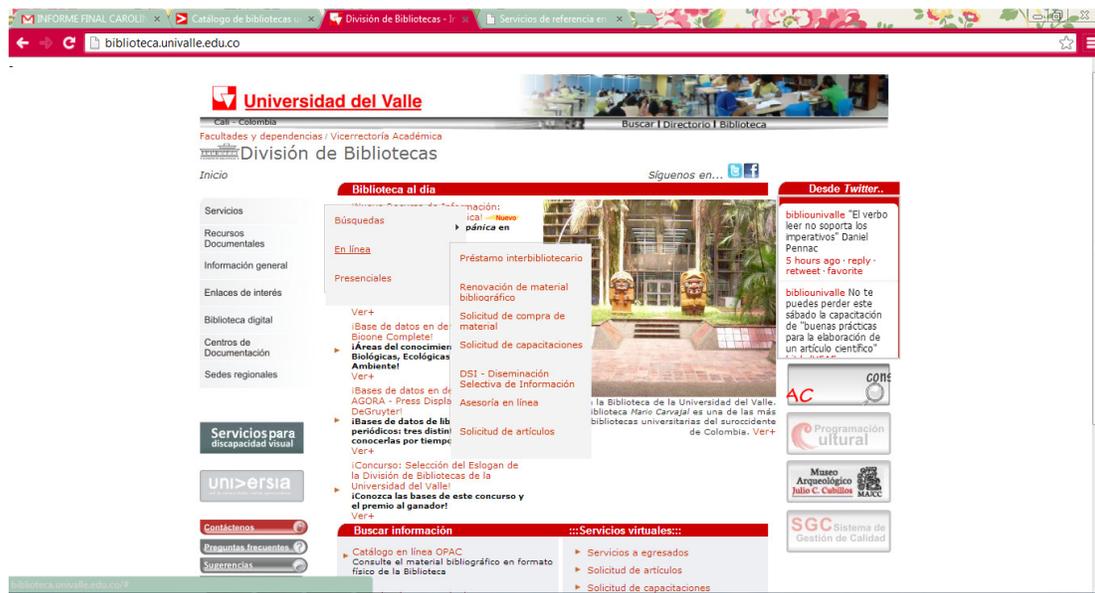


Figura No.10 Imagen Sitio Web Biblioteca Politécnico Grancolombiano, Valle del Cauca, Colombia

- **Nombre del Servicio:** Servicios en línea
- **URL:** <http://www.uniminuto.edu/web/biblioteca/referencia-virtual1>
- **Componentes:**
 - Asesoría en línea (chat)
 - Buzón de sugerencias
 - Colecciones digitales propias
 - Colecciones digitales por suscripción (Restringido a la comunidad de la institución)
 - Correo electrónico
 - Formulario Web
 - Transacciones en línea
 - Solicitud de documentos en línea
 - DSI – Diseminación Selectiva de Información

Bibliotecas Internacionales

Universidad de Sevilla – Biblioteca, Sevilla, España

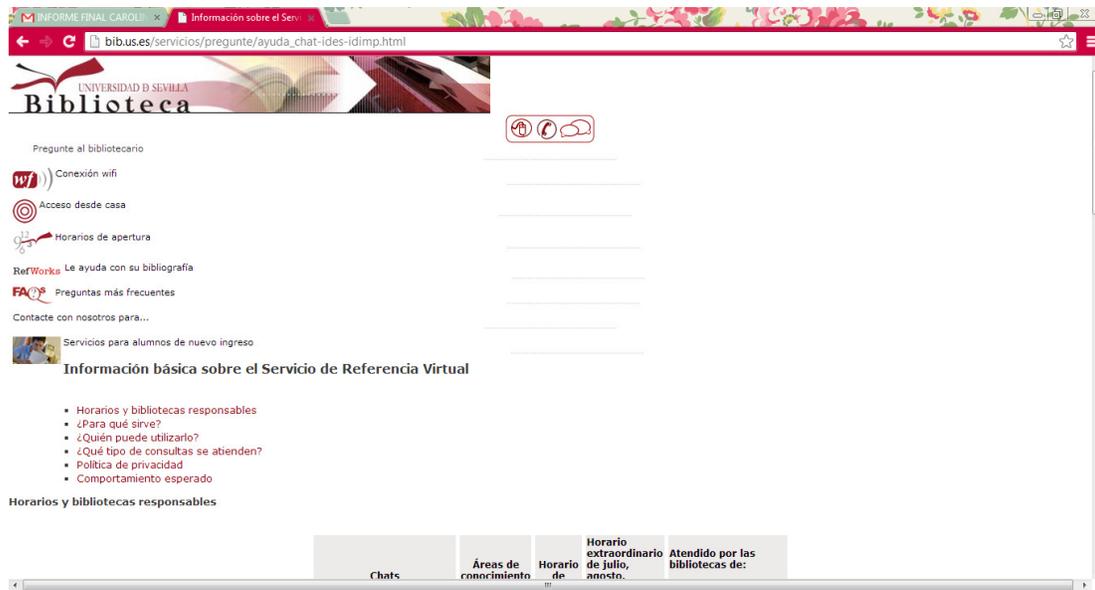


Figura No.11 Imagen Sitio Web Biblioteca Universidad de Sevilla, Sevilla, España

- **Nombre del Servicio:** Servicios de referencia virtual
- **URL:** http://bib.us.es/servicios/pregunte/ayuda_chat-ides-idimp.html
- **Componentes:**
 - Buzón de sugerencias
 - Formulario Web
 - Colecciones digitales propias
 - Colecciones digitales por suscripción (Restringido a la comunidad de la institución)
 - Correo electrónico
 - Preguntas frecuentes
 - Pregúntele al bibliotecólogo (chat)
 - Transacciones en línea

Ministerio Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria. España

The screenshot shows the website 'Pregunte: las Bibliotecas Responden' in a browser window. The page has a red header with the logo and navigation links: 'Información del servicio', 'Buscar', 'Bibliotecas participantes', and 'Recursos en línea'. Below the header is a navigation menu with language options: 'català', 'euskera', 'galego', 'valencià', and 'english'. The main content area is titled 'Presentación' and contains the following text:

Información del servicio

- Presentación
- ¿Qué es?
- ¿Cómo funciona?
- Consejos para preguntar
- Bibliotecas participantes
- Sugerencias
- Ejemplos

Si tienes una pregunta, ya tienes respuesta

El sistema "Pregunte, las bibliotecas responden" tiene como objetivo crear un servicio de información público en la red Internet, a través de correo electrónico y web, gestionado de forma cooperativa entre bibliotecas de las diferentes Comunidades Autónomas, y coordinado por la Dirección General de Bellas Artes y Bienes Culturales y de Archivos y Bibliotecas, del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, a través de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria.

Este proyecto quiere impulsar el papel activo de las bibliotecas públicas en la sociedad de la información, como centros de información accesibles para todos, basados en colecciones de referencia, tanto las tradicionales como formatos multimedia y recursos en la red.

"Las bibliotecas responden" funciona 24 horas, 365 días al año, y se compromete a contestar en un plazo máximo de dos días (excepto festivos y fines de semana). Las preguntas pueden tratar sobre cualquier tema puntual y concreto. Está abierto a todos los ciudadanos.

Coordinación: [Ministerio Educación, Cultura y Deporte. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria.](#)

Servicio ofrecido por el MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE y las COMUNIDADES AUTÓNOMAS.

Figura No.12 Imagen Sitio Web Servicio Pregunte las Bibliotecas Responden, España

- **Nombre del Servicio:** Pregunte, las bibliotecas responden
- **URL:** <http://www.pregunte.es/consulta/consulta.cmd>
- **Componentes:**
 - o chat
 - o Correo electrónico

De este servicio es rescatable que las respuestas a las solicitudes se hacen a través de varias bibliotecas, es uno de los pocos ejemplos del tipo de gestión cooperativa con una participación de cerca de 40 bibliotecas públicas y que está abierto a todos los ciudadanos, sólo requiere registrarse. Dada la alta demanda, las preguntas se demoran en ser respondidas un plazo máximo de dos días, cuando son preguntas que requieren alto grado de asesoría, cuando son preguntas sencillas, el equipo de bibliotecarios responde de manera inmediata.

Universidad Adolfo Ibáñez, Chile – Biblioteca

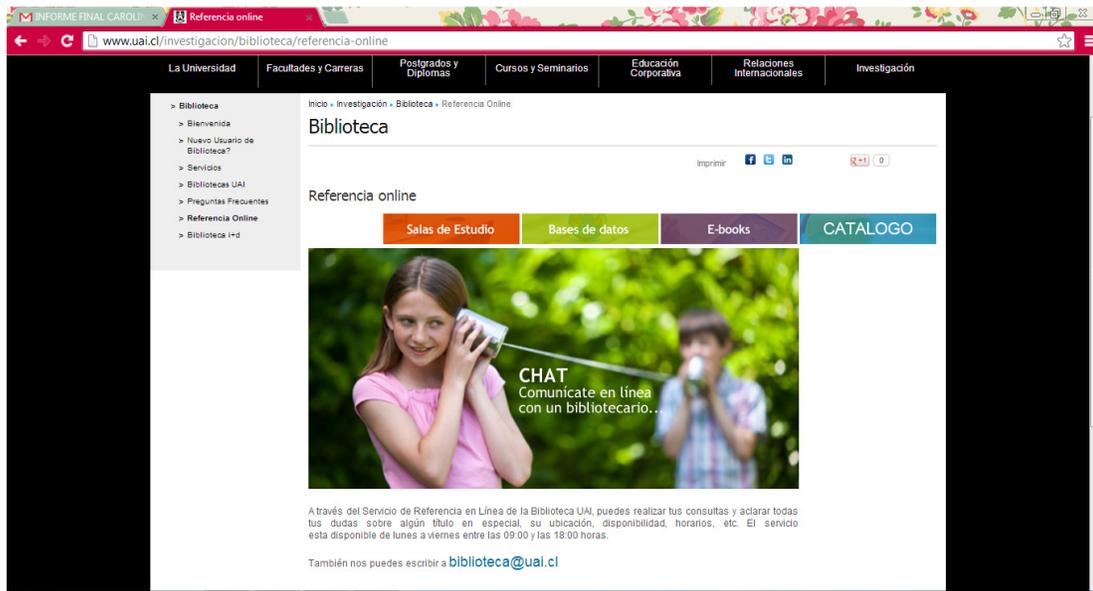


Figura No.13 Imagen Sitio Web Universidad Adolfo Ibáñez, Biblioteca, Chile

- **Nombre del Servicio:** Referencia online
- **URL:** <http://www.uai.cl/investigacion/biblioteca/referencia-online>
- **Componentes:**
 - chat
 - Correo electrónico
 - Formulario Web
 - Índices temáticos
 - Preguntas frecuentes
 - Redes sociales

Universidad de Granada – Biblioteca, Granada, España

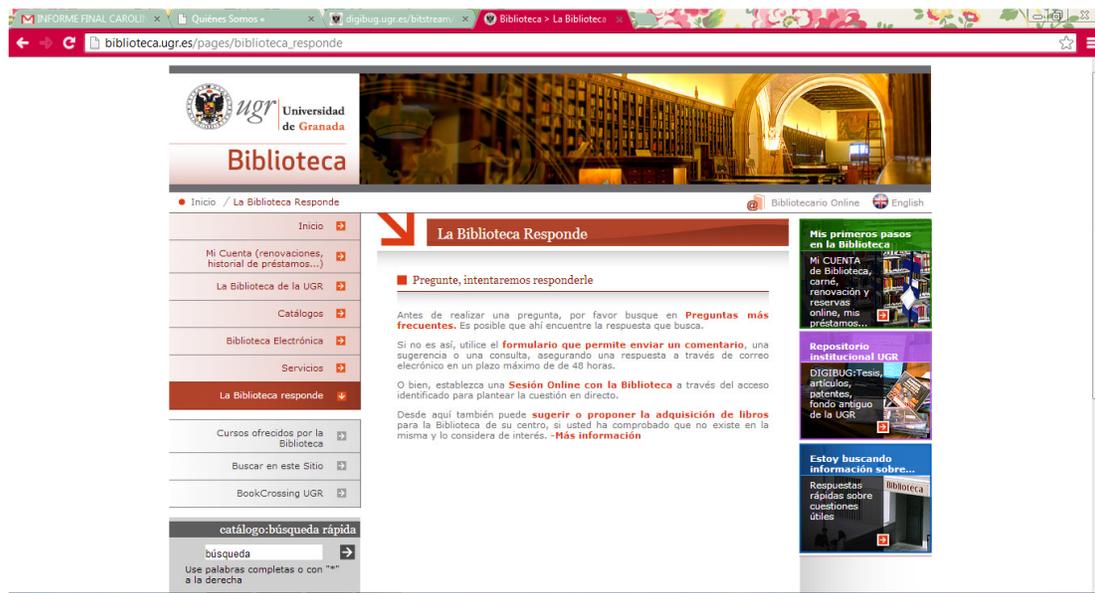


Figura No.14 Imagen Sitio Web Biblioteca Universidad de Granada, Chile

- **Nombre del Servicio:** La Biblioteca responde
- **URL:** http://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_responde
- **Componentes:**
 - Buzón de sugerencias
 - chat
 - Colecciones digitales propias
 - Colecciones digitales por suscripción (Restringido a la comunidad de la institución)
 - Correo electrónico
 - Formulario Web
 - Índices temáticos
 - Preguntas frecuentes
 - Redes sociales
 - Transacciones en línea

Universidad Autónoma de Madrid – Biblioteca y Archivo, Madrid, España



Figura No.15 Imagen Sitio Web Biblioteca Universidad Autónoma de Madrid, España

- **Nombre del Servicio:** Quid? Consulte al bibliotecario
- **URL:** <http://biblioteca.uam.es/sc/quid.html>
- **Componentes:**
 - Buzón de sugerencias
 - chat
 - Colecciones digitales propias
 - Colecciones digitales por suscripción (Restringido a la comunidad de la institución)
 - Correo electrónico
 - Enlaces organizados
 - Formulario Web
 - Preguntas frecuentes
 - Redes sociales
 - Transacciones en línea

University of Waterloo – Canadá – Library

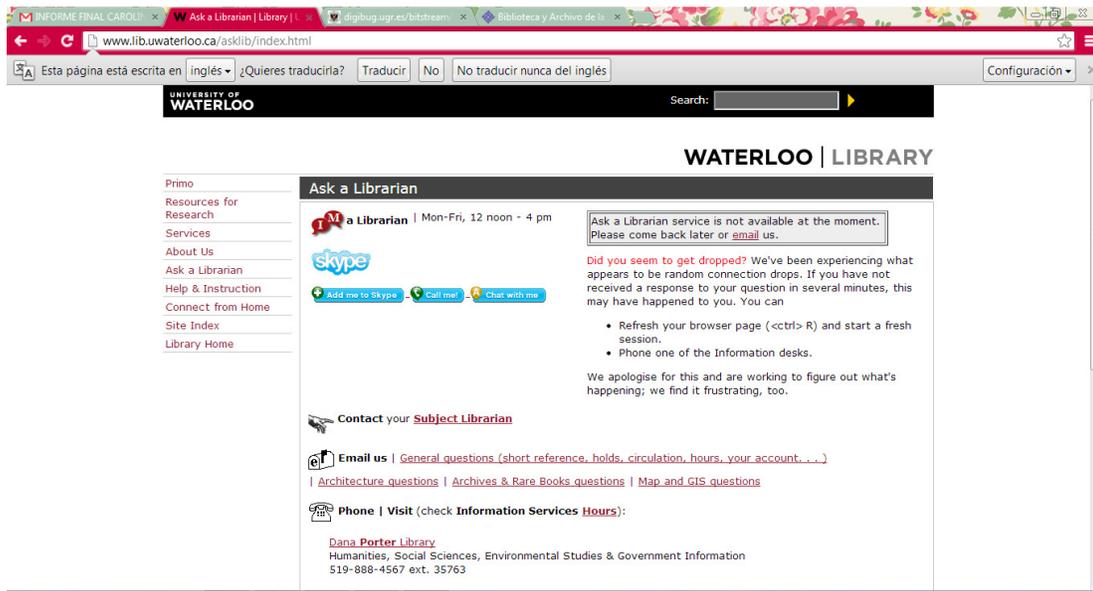


Figura No.16 Imagen Sitio Web University of Waterloo Library – Canadá 40

- **Nombre del Servicio:** Ask a Librarian
- **URL:** <http://www.lib.uwaterloo.ca/asklib/index.html>
- **Componentes:**
 - Buzón de sugerencias
 - chat
 - Colecciones digitales propias
 - Colecciones digitales por suscripción (Restringido a la comunidad de la institución)
 - Correo electrónico
 - Formulario Web
 - Índices temáticos
 - Preguntas frecuentes
 - Redes sociales
 - Transacciones en línea

University of Illinois – University Library

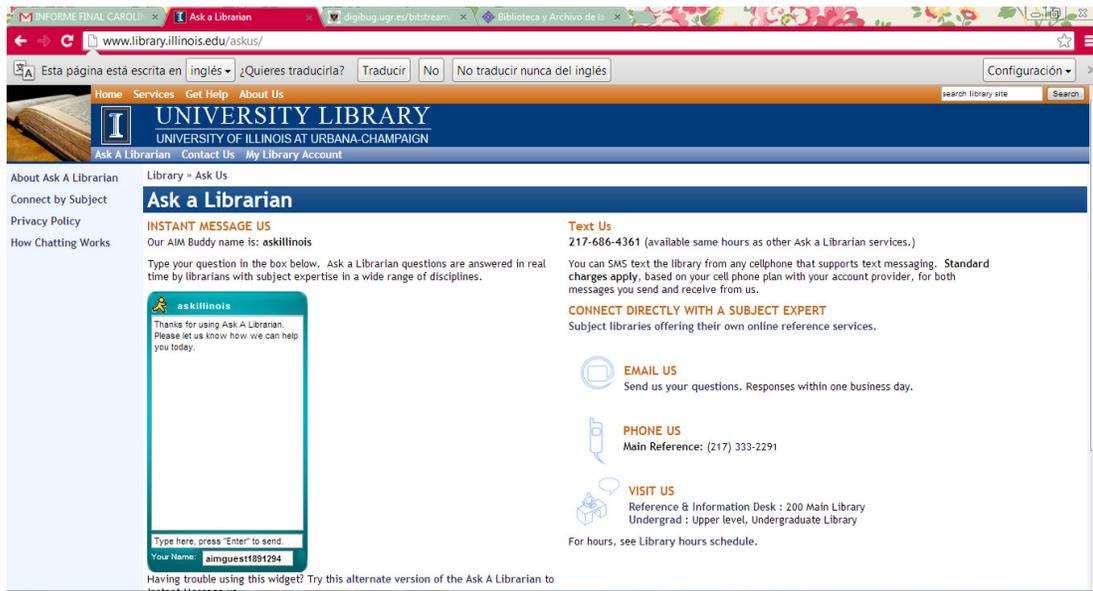


Figura No.17 Imagen Sitio Web Library University of Illinois, Estados Unidos

- **Nombre del Servicio:** Ask a Librarian
- **URL:** <http://www.library.illinois.edu/askus/>
- **Componentes:**
 - Buzón de sugerencias
 - chat
 - Colecciones digitales propias
 - Colecciones digitales por suscripción (Restringido a la comunidad de la institución)
 - Correo electrónico
 - Formulario Web
 - Índices temáticos
 - Preguntas frecuentes
 - Redes sociales
 - Transacciones en línea

University of Virginia – Library

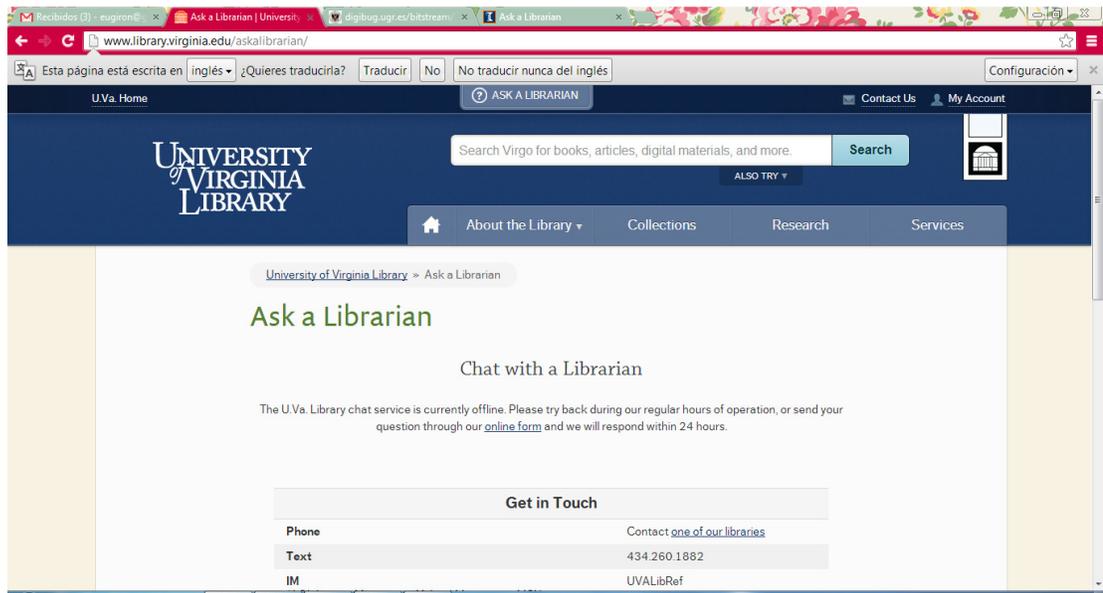


Figura No.18 Imagen Sitio Web Library University of Virginia, Estados Unidos 42

- **Nombre del Servicio:** Ask a Librarian
- **URL:** <http://www.library.virginia.edu/askus/>
- **Componentes:**
 - Buzón de sugerencias
 - chat
 - Correo electrónico
 - Preguntas frecuentes
 - Enlaces organizados
 - Formulario Web
 - Colecciones digitales propias
 - Colecciones digitales por suscripción (Restringido a la comunidad de la institución)
 - Redes sociales
 - Transacciones en línea

Resumen de las experiencias

Servicio / Institución	Javeriana	Nacional	Sabana	EAFIT	El Bosque	Politécnico	Uniminuto	Univalle	Sevilla	Min-educación	Adolfo Ibáñez	Univ. Granada	Autónoma de Madrid	Waterloo	Illinois	Virginia	TOTALES	Porcentaje
Blog			X														1	6,25%
Buzón de sugerencias	X	X			X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	12	75,00%
Chat	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	16	100,00%
Chat con navegación		X															1	6,25%
Colecciones digitales por suscripción	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	14	87,50%
Colecciones digitales propias	X		X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	13	81,25%
Correo electrónico	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	16	100,00%
Curso virtual		X			X			X									2	12,50%
DSI								X									1	6,25%
Formulario Web				X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X	11	68,75%
Guías virtuales	X	X	X		X												4	25,00%
Índices temáticos	X	X	X		X												11	68,75%
Preguntas frecuentes	X				X				X		X	X	X	X	X	X	11	68,75%
Redes sociales	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	13	81,25%
Solicitud de documentos en línea	X	X			X												3	18,75%
Transacciones	X				X			X	X			X	X	X	X	X	10	62,50%
Videotutoriales	X																1	6,25%

Cuadro No.2 Análisis servicios de referencia consultados en algunas bibliotecas

El análisis permite visualizar que los servicios más utilizados son el correo electrónico y el chat, los menos utilizados son los videotutoriales, el chat con navegación y el Blog, este último quizás es utilizado pero no se encuentra dentro de la sección de referencia. No obstante se encuentra que las Bibliotecas Universitarias hacen bastante uso de los recursos dispuestos por la tecnología para los servicios de referencia virtual.



Afiliada a la Asociación Colombiana de Universidades ASCUN

Bogotá, Mayo 23 de 2013

Señores
Programa Ciencia de la Información, Bibliotecología y Archivística
UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO
Armenia, Quindío

Ref: Informe final pasantías CAROLINA FUENTES SARMIENTO

Respetados Señores:

Me permito informarles que de acuerdo con lo establecido en la propuesta presentada por la Señora **CAROLINA FUENTES SARMIENTO**, en su trabajo de pasantía en nuestra institución titulado "GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS DE REFERENCIA VIRTUAL EN LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA", se ha cumplido a cabalidad y en el tiempo establecido.

El tiempo en horas de trabajo invertido para la realización de la pasantía superó los límites solicitados por el programa académico de su institución y se cumplieron las expectativas en torno al tema que venimos desarrollando en la institución.

Así mismo les informo que Carolina presentó ante nosotros el documento de informe final, el cual contiene los datos relacionados con el desarrollo del trabajo y el producto propuesto, el cual esperamos implementar a la mayor brevedad.

Cualquier duda o información adicional quedo atento.

Cordialmente



JOHN ELIECER GARZÓN MALDONADO
Director Biblioteca
Universidad La Gran Colombia



Carrera 6a. # 13-40 conmutadores: 286 8200 - 327 69 99 ▪ www.ulagrancolombia.edu.co
Bogotá, D.C. - Colombia