



Facultad de
Ciencias Humanas
y Bellas Artes

UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO

Facultad de Ciencias Humanas y Bellas Artes

Ciencia de la información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística



**DISEÑO DE UNA METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS
DE REFERENCIA VIRTUAL: EL CASO DEL SISTEMA DE BIBLIOTECAS DE LA
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO**



Facultad de
Ciencias Humanas
y Bellas Artes

UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO

Facultad de Ciencias Humanas y Bellas Artes

Ciencia de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística



**DISEÑO DE UNA METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS
DE REFERENCIA VIRTUAL: EL CASO DEL SISTEMA DE BIBLIOTECAS DE LA
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO**

**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**

2016



Facultad de
Ciencias Humanas
y Bellas Artes

UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO

Facultad de Ciencias Humanas y Bellas Artes

Ciencia de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística



**DISEÑO DE UNA METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS
DE REFERENCIA VIRTUAL: EL CASO DEL SISTEMA DE BIBLIOTECAS DE LA
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO**

DANIELA CANO REYES

1013635839

WILLIAM DAVID FUENTES SARMIENTO

80114707

Tutor:

Pablo Emilio Díaz Molina

Programa de Ciencias de la Información y la Documentación,

Bibliotecología y Archivística

Facultad de Ciencias Humanas y Bellas Artes

Universidad del Quindío

2016



Dedicatoria

A mi familia que sin importar cuanto tiempo esté fuera, o que tan lejos me vaya, tengo la seguridad que al regresar a casa, me recibirán con mucho amor y abundante comida en la mesa. Son de aquellas familias, que están presentes tanto en las buenas como en las malas. Les agradezco por brindarme lo necesario, para salir adelante.

Daniela Cano Reyes

A mi Mateo, mi hijo lindo que le descuide un poco en todo el proceso pero que hoy en día le estoy recompensando.

William David Fuentes Sarmiento

Agradecimientos

Sin importar cuanto tiempo esté fuera, o que tan lejos me vaya, tengo la seguridad que al regresar a casa, me recibirán con mucho amor y abundante comida en la mesa. Son de aquellas familias, que está presente tanto en las buenas como en las malas. Les agradezco por brindarme lo necesario, para salir adelante.

Por otra parte le agradezco a mi segunda familia los formadores que este logro no hubiese sido posible sin su ayuda, su comprensión, su apoyo. Son un pilar muy importante en mi vida, me siento muy orgulloso de haber tenido a unos maestros tan buenos como lo son ustedes, es por eso que ahora espero que ustedes se sientan orgulloso por el logro que he hecho este día y decirles que no los voy a defraudar, seguiré aplicando todo lo que me enseñaron día con día.

Daniela Cano Reyes

Al fin concluye esta etapa tan importante de mi vida. Un periodo en el que aprendí de compañeros y profesores, gente valiosa e interesante que aunque fue virtual me llevo gratos recuerdos. También agradecerle a la persona más importante y por la cual estoy culminando este ciclo en mi vida mi mamá, ella es y será el motor para seguir construyendo mi futuro, tampoco puedo olvidar el apoyo de mi núcleo familiar, mis hermanas Carolina y Daniela y mi cuñado, que podría decirse es mi hermano mayor gracias a todos ellos, A mi Mateo, mi hijo lindo que le descuide un poco en todo el proceso pero que hoy en día le estoy recompensando. A la Universidad del Quindío por apoyarme y guiarme a mis profesores por aguantarme a todos ustedes muchas gracias.

David Fuentes.

RESUMEN ANALÍTICO ESPECIALIZADO – RAE	
Título	Diseño de una metodología para la implementación de servicios de referencia virtual: el caso del Sistema de Bibliotecas de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano
Autores	Daniela Cano Reyes - William David Fuentes Sarmiento
Institución	Universidad del Quindío. Facultad de Ciencias Humanas y Bellas Artes. Ciencia de la información y la documentación, bibliotecología y archivística.
Fecha	2016
Palabras Claves	Referencia virtual, Servicio de referencia, Servicios de información, Tecnología de información, Tecnología de comunicación, Bibliotecas universitarias
Descripción	Trabajo de grado 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 una guía metodológica para la implementación del servicio de referencia virtual en la Sistema de Bibliotecas de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano acorde con las tendencias actuales y en los modelos propuestos por especialistas del área.
Fuentes	El trabajo tuvo a su consideración la teoría expuesta principalmente por varios autores y la experiencia mostrada en diferentes bibliotecas a nivel nacional e internacional relacionada con la implementación de servicios de referencia virtual.
Contenidos	El trabajo está desarrollado en 5 apartados que dan cuenta de las tareas realizadas para proponer la guía metodológica para la implementación de la referencia virtual en Sistema de Bibliotecas de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano: <ol style="list-style-type: none"> 1. Situación problema 2. Planteamiento del problema: descripción del problema, justificación y objetivos. 3. Marco referencial: antecedentes, marco teórico, marco conceptual, marco contextual. 4. Marco metodológico y 5. Guía metodológica para la implementación de la referencia virtual en Sistema de Bibliotecas de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano
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 el Sistema de Bibliotecas de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano.
Autor RAE	Daniela Cano Reyes - William David Fuentes Sarmiento

ABSTRACT	
Title	Design of a methodology for the implementation of virtual reference services: the case of the Libraries System of the Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano.
Authors	Daniela Cano Reyes - William David Fuentes Sarmiento
Institution	Universidad del Quindío. Facultad de Ciencias Humanas y Bellas Artes. Ciencia de la información y la documentación, bibliotecología y archivística.
Date	2016
Keywords	Virtual Reference, Reference Service, Information Services, Information technology, Communication technology, Academic libraries.
Description	Undergraduate work to obtain the professional title in Information Sciences and Documentation, Library and Archival: The report shows the development of the activities carried out to propose a methodological guide for the implementation of the virtual reference service in the Libraries System Of the Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano in accordance with current trends and models proposed by specialists in the area.
Sources	The work was based on the theory exposed mainly by several authors and the experience shown in different national and international libraries related to the implementation of virtual reference services.
Contents	The work is developed in 5 sections that give an account of the tasks performed to propose the methodological guide for the implementation of the virtual reference in Libraries System Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano: <ol style="list-style-type: none"> 1. Problem situation 2. Problem statement: problem description, justification and objectives. 3. Reference framework: background, theoretical framework, conceptual framework, contextual framework. 4. Methodological framework and 5. Methodological guide for the implementation of the virtual reference in the Libraries System of the Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano
Conclusions	The virtual reference is a necessary service in the libraries and especially in the Universities, since the current user is more focused to the virtuality for reasons of time and facility of access to the information. The authors and experiences that support the present report demonstrate the importance of this type of services, as well as the guidelines for their implementation, which are presented as a guide for this service to be implemented in the Library System of the Polytechnic University of Grancolombiano.
Abstracts Authors	Daniela Cano Reyes - William David Fuentes Sarmiento

Tabla de contenido

Introducción	1
1. Situación problema	3
2. Planteamiento del Problema	4
2.1. Descripción	4
2.2. Justificación	6
2.3. Objetivos.....	8
3. Marco Referencial	10
3.1. Antecedentes.....	10
3.2. Marco Teórico.....	18
3.2.1. Servicio de Referencia	19
3.2.2. Referencia Virtual (RV)	25
3.3. Marco Conceptual	43
3.3.1. Servicios en las Unidades de Información	43
3.3.2. Referencista virtual	46
3.3.3. Tecnologías utilizadas en los servicios de referencia virtual.....	46
3.3.4. Fuentes de información.....	49
3.3.5. Guía metodológica	50
3.4. Marco Contextual	50
3.4.1. La Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano.....	50
3.4.2. El Sistema Nacional de Bibliotecas SISNAB.....	53



3.5.	Marco Legal.....	54
3.5.1.	Normatividad de Educación Superior sobre Sitios Web.....	54
3.5.2.	Normatividad de protección de datos personales	55
3.5.3.	Normatividad sobre derechos de autor	55
3.5.4.	Normatividad institucional	56
4.	Marco Metodológico.....	57
4.1.	Clase y tipo de investigación	57
4.1.1.	Clase de Investigación	57
4.1.2.	Tipo de investigación	58
4.1.3.	Enfoque investigativo	59
4.2.	Línea de investigación.....	59
4.2.1.	Objetivos de la línea de investigación	60
4.3.	Población, muestra y unidad de análisis.....	61
4.4.	Técnicas de investigación.....	62
4.4.1.	Análisis de información	62
4.4.2.	La entrevista semiestructurada	62
4.5.	Instrumentos de investigación	63
4.6.	Diseño metodológico	63
4.7.	Análisis e interpretación de datos.....	64
4.8.	Conclusiones y recomendaciones.....	71

5. Guía metodológica para la implementación de servicios de referencia virtual: propuesta para el Sistema de Bibliotecas de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano.....	73
5.1. Construir el alcance y los objetivos	73
5.2. Establecimiento de políticas del servicio	74
5.2.1. De la organización del servicio:	74
5.2.2. De la accesibilidad	74
5.2.3. Del personal a cargo	75
5.2.4. De la evaluación del servicio.....	75
5.3. Análisis de los usuarios	75
Referencias Bibliográficas.....	77
Referencias Web	81
Anexo No. 1	83
Anexo No. 2	100



Facultad de
Ciencias Humanas
y Bellas Artes

UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO

Facultad de Ciencias Humanas y Bellas Artes

Ciencia de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística



Índice de tablas

Tabla No. 1 - Tipología documental de la producción científica hasta 2009	11
Tabla No. 2 - Tipología documental de la producción científica después de 2009.....	12
Tabla No. 3 - Temáticas principales de la producción científica después de 2009.....	13
Tabla No. 4 - Servicios de Referencia Virtual en Bibliotecas Universitarias Colombianas.....	17
Tabla No. 5 – Tipificación de los servicios de referencia.....	24
Tabla No. 6 – Tipologías de los servicios de referencia.....	28
Tabla No. 7 Clasificación de los servicios de referencia según Merlo.....	30
Tabla No. 8. Propuesta de acciones formativas de Referencia Virtual.....	37

Índice de figuras

Figura No. 1 Elementos de la referencia virtual.....	32
Figura No.2 Imagen Sitio web Biblioteca Universidad Javeriana – Bogotá, Colombia.....	74
Figura No.3 Imagen Sitio Web Sistema Nacional de Bibliotecas Universidad Nacional – Colombia.....	76
Figura No.4 Imagen Sitio Web Biblioteca Universidad de la Sabana, Bogotá Colombia.....	78
Figura No.5 Imagen Sitio Web Biblioteca Universidad EAFIT, Medellín, Colombia.....	79
Figura No.6 Imagen Sitio Web Biblioteca Universidad El Bosque, Bogotá, Colombia.....	80
Figura No.7 Imagen Sitio Web Biblioteca Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá, Colombia.....	81
Figura No.8 Imagen Sitio Web Universidad del Valle, Valle del Cauca, Colombia.....	82
Figura No.9 Imagen Sitio Web Biblioteca Universidad de Sevilla, Sevilla, España.....	83
Figura No.10 Imagen Sitio Web Servicio Pregunte las Bibliotecas Responden, España.....	84
Figura No.11 Imagen Sitio Web Universidad Adolfo Ibáñez, Biblioteca, Chile:...	85
Figura No.12 Imagen Sitio Web Biblioteca Universidad de Granada, España....	86
Figura No.13 Imagen Sitio Web Biblioteca Universidad Autónoma de Madrid, España.....	87
Figura No.14 Imagen Sitio Web University of Waterloo Library – Canadá.....	88
Figura No.15 Imagen Sitio Web Library University of Illinois, Estados Unidos....	89
Figura No.16 Imagen Sitio Web Library University of Virginia, Estados Unidos...	90

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 en las bibliotecas y más específicamente en las Bibliotecas Universitarias, con el ánimo de generar una propuesta para la implementación de esta modalidad de servicio el Sistema de Bibliotecas de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano

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.

El trabajo está desarrollado en 5 apartados que dan cuenta de las tareas realizadas para proponer la guía metodológica para la implementación de la referencia virtual en Sistema de Bibliotecas de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano:

- Situación problema que da cuenta del porqué se propuso el proyecto de investigación, es decir la pregunta de investigación
- Planteamiento del problema que comprende la descripción de problema, la justificación y los objetivos del trabajo.
- Marco referencial que da cuenta de los *antecedentes* del de la problemática planteada y los desarrollos de la temática; del *marco teórico* que corresponde a 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; el *Marco conceptual* que incluye los principales conceptos que se desarrollan dentro del trabajo investigativo; el *marco contextual* que permite conocer la institución donde se va a llevar cabo la propuesta; el *marco legal* que permite conocer la normatividad que envuelve la propuesta

- El marco metodológico que muestra la forma en que se llevó a cabo la investigación y por último,
- La guía metodológica para la implementación de la referencia virtual en Sistema de Bibliotecas de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano.

Diseño de una metodología para la implementación de servicios de referencia virtual: el caso del Sistema de Bibliotecas de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano

1. Situación problema

¿Qué componentes debe tener una guía metodológica, que permita implementar y aplicar los servicios de referencia virtual en el Sistema de Bibliotecas de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, con sedes en Bogotá y Medellín, Colombia?

2. Planteamiento del Problema

2.1. Descripción

Los servicios de referencia en las unidades de información han pasado de ser sólo presenciales a servicios que se prestan a través de la red. Al ser virtuales, tienen componentes únicos que si bien en su función son similares a los tradicionales, es decir a los que se prestan de forma presencial, la forma de presentación, la forma de interactuar con el usuario, la velocidad de respuesta y la capacidad tanto del bibliotecario - generalmente un profesional de ciencias de la información - como del usuario para interactuar con las herramientas tecnológicas, lo hacen un servicio único con características propias.

Dada la importancia del servicio en la modalidad virtual en la actualidad, de los desarrollos tecnológicos que contribuyen a mejorarlo y al exponencial incremento de los usuarios que hacen uso de él, existe un incremento en la bibliografía referente al tema que va desde la definición del servicio hasta las herramientas que deben utilizarse para que el servicio sea óptimo. No obstante, no hay en la bibliografía documentos explícitos sobre qué estrategias debe llevar a cabo un profesional de Ciencias de la Información para implementar los servicios de referencia virtual en las bibliotecas universitarias.

El Sistema de Bibliotecas de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano ofrece el servicio de referencia de forma presencial y para estar acorde con las necesidades de los usuarios ofrece también algunos productos de forma remota. A pesar que la biblioteca ha implementado algunas herramientas como respuesta a los requerimientos de los usuarios, el servicio de referencia virtual

carece de una metodología para ejecutar las labores que se realizan y no cuenta con unas directrices que se enmarquen dentro de los patrones que existen tanto a nivel nacional como internacional en este tipo de bibliotecas. Este suceso ha llevado a que la institución no pueda responder efectivamente a las expectativas del usuario, causando, en algunos casos, malestar entre ellos y generando comparaciones desventajosas con otras instituciones y bibliotecas.

Acorde con lo anterior, dentro de la planeación estratégica que se lleva a cabo anualmente en el Sistema Nacional de Bibliotecas SISNAB¹, se ha planteado la necesidad de implementar un servicio de referencia que realmente responda a las necesidades de los usuarios en las condiciones actuales, una comunidad cada más inmersa en las tecnologías de información, con menos tiempo para asistir a las instalaciones físicas, pero consciente del papel importante que juegan las bibliotecas en el apoyo a la academia, la investigación y la cultura.

Teniendo como directriz la necesidad expuesta en el documento de planeación estratégica se convocó al grupo de referencistas para presentar un proyecto que incluyese las principales características de un servicio de referencia virtual en una biblioteca universitaria, con las particularidades requeridas para el Sistema de Bibliotecas de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano. El grupo de referencistas de cual forma parte uno de los autores del presente trabajo aceptó la propuesta que el proyecto sirviese como tesis de grado.

Con base en las especificaciones se dio inicio a la presentación de la presente propuesta que espera suplir una de las necesidades más relevantes para la tarea de la biblioteca en el proceso de formación y apoyo en las tareas académicas,

¹ Sistema Nacional de Bibliotecas. Plan estratégico 2017-2021.

investigativas y culturales de la institución: contar con las directrices para la implementación de un servicio de referencia virtual que responda a las necesidades de los usuarios actuales y a la vez asuma las pautas que se erigen a nivel nacional e internacional sobre los servicios de referencia virtual. El trabajo no solamente espera servir a la tarea de la institución, sino ser modelo para otras bibliotecas pares que se encuentren construyendo este tipo de servicios; además, ser el cimiento de futuras investigaciones en pro de la mejora de los servicios en las Bibliotecas y de la formación académica de los estudiantes de la carrera.

2.2. Justificación

Los avances tecnológicos y conceptuales con relación a la prestación de servicios en las bibliotecas han sufrido amplios cambios llevando a estas instituciones a repensar y planear la forma de atender al usuario. El incremento en la generación de herramientas y en el uso de tecnologías de información y comunicación TICs para buscar y recuperar información, así como también para satisfacer las necesidades de información del usuario, han obligado al profesional de estas áreas a repensar también su quehacer y las estrategias que deben usar para cumplir con las expectativas demandadas por un usuario en la era actual. Desde la primera década del siglo XXI los usuarios virtuales han ido creciendo como resultado de una preferencia hacia lo remoto, a la inmediatez, a la respuesta cuando se necesita y no cuando se pueda obtener (Ward y Phetteplace 2012). Este fenómeno ha llevado a las bibliotecas a la concepción de servicios virtuales que respondan a las necesidades de información de dichos usuarios.

Pese a ser un tema sobre el cual existe un creciente trabajo bibliográfico de profesionales que intentan dar las pautas necesarias para que quienes se dedican a

esta labor tengan unas herramientas claras sobre cómo ejercer su tarea, no existe un documento explícito sobre la metodología a seguir para implementarlo, los componentes necesarios para su planeación e implementación, ni la metodología a seguir para que el profesional de esta área cuente con las estrategias básicas para llevar a cabo un proceso sistemático en la prestación de servicios de referencia virtual.

En este contexto, el presente trabajo busca la construcción de una guía metodológica que permita al profesional de Biblioteca de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano conocer cuáles son los componentes y las estrategias óptimas para cumplir con la tarea de implementar los servicios de referencia virtual. Así mismo busca ser una herramienta que apoye la labor de los bibliotecarios en cuanto a referentes temáticos y metodológicos con relación a la tarea propias de la sección de referencia.

Dado que la tarea investigativa que soporta el presente trabajo está construida con fundamentos teóricos de las últimas indagaciones en torno al tema se convierte en referente de las principales tendencias relacionadas con la referencia virtual en bibliotecas, convirtiéndolo en una herramienta de consulta para quienes estén interesados en la evolución, objetivos y componentes de una sección de referencia virtual en una biblioteca universitaria.

Desde el punto de vista de la Bibliotecología, el trabajo contribuye como modelo de generación de herramientas propuestas por los profesionales del área que se fundamentan en la concepción teórica de los servicios; propuestas además que demuestran la capacidad de los profesionales de Ciencias de la Información en la construcción de conocimiento con base en la indagación, en la interpretación de las teorías y la puesta en marcha de la aplicación de los sapiencias adquiridas en el

proceso formativo de la carrera; en el seguimiento de un modelo metodológico para generar nuevos servicios y que esperan ser modelo de desarrollo de nuevas propuestas.

Dado que desde el área de Ciencias de la Información el profesional aporta para la mejora social mediante la formación de individuos íntegros, capaces de hacer uso de la información para mejorar la calidad de su labor académica, investigativa y social, el presente trabajo contribuye a fortalecer dicha labor dado que la mejora de los servicios, cualquiera que sea, es en pro de mejorar la calidad de la formación de los individuos a los cuales está dirigido. El servicio de referencia virtual está enfocado al apoyo de las labores de los usuarios, a mejorar sus habilidades para el proceso de búsqueda, recuperación, evaluación y uso de la información, cualquier investigación que pretenda mejorar la forma como se presta el servicio, es por ende un beneficio social que se deriva de la formación íntegra de los individuos, labor que se debe pensar en cualquier proyecto derivado del área de las Ciencias de la Información.

2.3. Objetivos

2.3.1. Objetivo General

Determinar los componentes que debe tener una guía metodológica, que permita implementar y aplicar los servicios de referencia virtual en la biblioteca Universitaria Politécnico Grancolombiano, institución universitaria situada en la ciudad de Bogotá, Colombia.

2.3.2. *Objetivos Específicos*

- Explicar los conceptos teóricos relacionados con los servicios de referencia virtual en bibliotecas universitarias.
- Dar a conocer estándares y tendencias de los servicios de referencia virtual en bibliotecas universitarias acorde con los organismos internacionales de esta área de las Ciencias de la Información.
- Analizar la viabilidad de la implementación del servicio de referencia virtual en la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano.

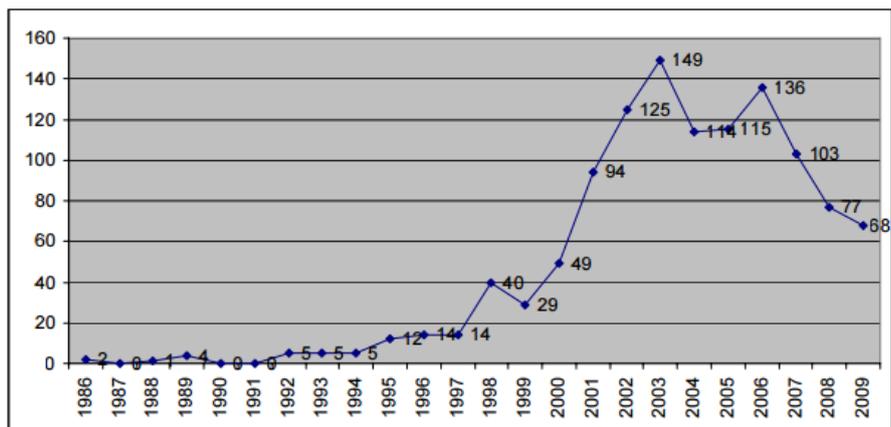
3. Marco Referencial

3.1. Antecedentes

La producción científica relacionada con referencia y más específicamente sobre la referencia virtual ha evolucionado a la par con el desarrollo de los servicios y productos de las Bibliotecas. En su estudio sobre el tema Manso (2010) hace una recopilación exhaustiva sobre los principales trabajos publicados relacionados con la referencia virtual y al respecto comenta:

“Desde su surgimiento, en los Estados Unidos en la segunda mitad de la década de 1980, el asunto de los servicios de referencia virtual se ha convertido en tema obligado en muchos de los eventos que en la actualidad se desarrollan; particularmente en Estados Unidos se celebra desde el año 1999 una conferencia anual que reúne a personas e instituciones tanto de ese país como de otras partes del mundo, donde se analizan soluciones prácticas y metodológicas relativas a estos servicios, también, las publicaciones seriadas han sido eco de esta temática (p.154).

Dentro de esta recopilación, el autor explica la forma de llevar cabo la búsqueda de información y cómo hasta el momento de realizar la investigación cerca de 1161 documentos daban cuenta del estado del arte de la temática de la referencia virtual, lo cual expone en la siguiente gráfica:



Gráfica No. 1 – Producción científica sobre referencia virtual (Manso, 2010, p.155)

Acorde con el análisis realizado por el autor, la mayor producción de literatura se da entre los años 1998 a 2006, años a los cuales le ha llamado “consolidación o florecimiento” (Manso, 2010, p.155). Con respecto a la tipología documental, la mayor producción se da en artículos de revista, generando cerca del 90% del total tal como lo demuestra el autor a través de la siguiente tabla:

Tabla 1 - Tipología documental de la producción científica hasta 2009

Tipo de documento	No. de Ítems	%
Artículos en Publicaciones Seriadadas	1007	87%
Ponencias o presentaciones en Congresos	76	7%
Monografías	65	6%
Capítulos de monografías	13	1%
Total	1161	100%

Fuente: (Manso, 2010, p.156).

Seguendo la metodología empleada por Manso para la clasificación de la literatura sobre referencia virtual, se presenta en la tabla No. 2 un resumen de los documentos hallados después del estudio teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Términos de búsqueda: referencia virtual en bibliotecas.
- Fuentes: Library and Information Science Abstracts (LISA) y ERIC de EBSCO, Web of Science y Google Académico; catálogos de biblioteca (Javeriana, Salle, Quindio) y Amazon
- Periodo: 2010-2016
- Idioma: todos

Tabla No. 2 - Tipología documental de la producción científica después de 2009

Tipo de documento	Ebsco	Web of Science	Google Académico	Catálogos	Amazon	Total	%
Artículos en Publicaciones Seriadas	88	46	11	6	0	151	39%
Ponencias o presentaciones en Congresos	1	2	1	4	0	8	2%
Monografías	3	2	2	63	126	196	51%
Capítulos de monografías	2	2	0	11	17	32	8%
Total	94	52	14	84	143	387	100%

Fuente: Elaboración propia

Aunque la información disponible en artículos de revista sigue siendo una de las más utilizadas por los estudiosos, las monografías han tenido un incremento sustancial mucho más si se tiene en cuenta que corresponde a los últimos 6 años. Las temáticas principales de la producción se encuentran en la tabla No. 3.

Tabla No. 3 - Temáticas principales de la producción científica después de 2009

Temática	Publicaciones
Internet y referencia virtual	63
Implementación de servicios	46
Referencia virtual y Bibliotecas Académicas	64
Profesionales en la referencia virtual	19
Referencia virtual conceptos	54
Servicios de bibliotecas	87
Bibliotecas académicas	21
Total	354

Fuente: Elaboración propia

Dentro del paquete de monografías se encuentran los trabajos de grado de las instituciones académicas consultadas y la tendencia temática se refiere al diseño de servicios de referencia para bibliotecas académicas.

Con relación a los autores que trabajan la temática, se encuentra que en la literatura en inglés quien más tiene documentos publicados es Lynn Silipigni Connaway con un total de cerca de 97 documentos publicados en los últimos seis años y relacionados con la Referencia Virtual. La publicación de la temática en español está liderada por los siguientes autores: Ramón Manso Rodríguez, José Antonio Merlo Vega, María Pinto Molina, José Antonio Cordón García y Tránsito Ferreras.

Las investigaciones relacionadas con la referencia virtual apuntan a que las bibliotecas precursoras en ofrecer este tipo de servicios fueron la Biblioteca de la Universidad de Ciencias Médicas de Meryland y la Universidad de Washington, en el año 1984 a través de la herramienta e-mail Electronic Access to Reference Services, un servicio implementado para satisfacer las necesidades de información

que en esencia se dedicaba a resolver inquietudes de los usuarios. La prueba piloto se realizó con un área del conocimiento, educación, dando como resultado un alto índice de consultas realizadas. Al ver dicho incremento y en pro de la mejora se crea un nuevo servicio llamado ASKERIC, que se encarga de mejorar la metodología utilizada, aumentando el nivel de inquietudes por parte de los usuarios interesados, arrojando además una gran satisfacción en la receptividad de las inquietudes, en especial por el nivel de respuestas y el evidente desarrollo de las estrategias de búsqueda de información a través de la respuesta rápida, efectiva y exacta, lo cual llevó a copiar el modelo por parte de otras instituciones a nivel nacional e internacional. (Rodríguez Briz, 2006, p. 26).

En el año 2000 la *Library Systems and Services Inc. LSSI*, presentaron a la *American Library Association* el proyecto *Web Contact Center* conocido como *Virtual Reference Toolkit*, el cual permitió al usuario mediante una sola herramienta la integración de varios enlaces para que la búsqueda de información se realice más rápido dejando al usuario el tiempo y la calidad de los resultados. Mediante una variación de opciones tecnológicas se revolucionó el servicio de referencia virtual, llevándolo de lo asincrónico a lo sincrónico o en vivo, además con niveles de interacción mucho más sofisticados. (Rodríguez Briz, 2006, p.32).

Otros estudios llevados a cabo muestran que el servicio de referencia virtual ha tenido desarrollos similares en diferentes países como es el caso de la Universidad de Michigan que a través de los estudiantes de la Facultad de Información y Bibliotecología en el año 1995 generó el primer servicio de referencia virtual para bibliotecas públicas, llamado en un primer momento IPL para posteriormente y actualmente denominarse Ask-Librarian. Mediante este servicio se responden todas las preguntas realizadas por los usuarios a través de Internet con cerca de

cincuenta mil preguntas contestadas desde el año de su implementación al año 2005. Un índice bastante alto mucho más si se tiene en cuenta que el servicio está habilitado sólo en horarios específicos (Rodríguez Briz, 2006, p.33).

Otro caso de éxito ha sido el desarrollado por la Biblioteca de la Universidad de Sevilla, que inició el servicio de referencia virtual con un programa de chat y con el tiempo, después de realizar varios estudios sobre las necesidades de información, tiempos y movimiento, indicadores de impacto, entre otros, se implementó LibraryH3lp, una plataforma integrada de web chat/IM diseñada para las bibliotecas y con un enfoque de web social en especial por ser desarrollado con software libre. Se implementó un equipo de trabajo colaborativo el cual desarrolló el producto en dos fases, la primera los miembros del equipo realizaban transferencias y verificaban el buen funcionamiento del *plugin*. Posteriormente pusieron en marcha el catálogo FAMA, esta vez con la ayuda de los usuarios para realizar pruebas que permitieran confirmar que el servicio era efectivo dentro de la comunidad. (González Fernández, y otros, 2010, p.2)

La Biblioteca Médica Nacional a cargo del Centro Nacional de Información de Cuba, implementó el servicio de referencia virtual y para ello con antelación llevó a cabo un estudio de usuarios a través de entrevistas con el ánimo de conocer las necesidades de información; de igual forma hizo seguimiento a los préstamos realizados en la unidad de referencia y al conocimiento que tenían los funcionarios sobre el servicio de referencia y el uso que se hacía del servicio tradicional. (Pinillo León & Galindo Pinillo, 2002).

En Argentina, la Biblioteca de la Universidad de Luján en el año 2009 generó una propuesta para reorganizar los servicios de referencia tradicionales proyectándolos

a la forma virtual teniendo como base el aprendizaje y conocimiento de las necesidades de los usuarios. Para ello, utilizaron herramientas como el chat, correo electrónico, videos, tutoriales interactivos, wikienlaces, buzón de sugerencias en línea con un reto muy grande y es la prestación de este servicio a usuarios discapacitados. Pese a la iniciativa el proyecto no se percibe como implementado en el sitio Web de la Biblioteca.²

En España el servicio *Pregunte, las Bibliotecas responden*, es coordinado por la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, del Ministerio de Cultura y funciona las 24 horas, los 365 días del año. 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.

En Colombia varias instituciones usan el servicio de referencia virtual con tres componentes básicos: chat, correo electrónico, preguntas frecuentes. A la realización del presente estudio, los componentes de referencia virtual ofrecidos por las Bibliotecas consultadas (una muestra de 10 bibliotecas universitarias) se presentan en la tabla No. 4.

² <http://www.biblioteca.unlu.edu.ar/>

Tabla No. 4 - Servicios de Referencia Virtual en Bibliotecas Universitarias Colombianas

Institución	Nombre del Servicio	Componentes
Universidad de la Salle	Referencia virtual	- Chat - Correo electrónico - Preguntas frecuentes - Elaboración de bibliografías
Universidad de la Sabana	- Referencia virtual - Pregúntele al Bibliotecario	- Chat - Correo electrónico - Elaboración de bibliografías
Corporación Universitaria Minuto de Dios	Referencia virtual	- Chat - Skype - Formulario Web - Elaboración de bibliografías - Preguntas frecuentes
Universidad Santo Tomás	Referencia virtual	- Chat - Correo electrónico - Formulario Web - Preguntas frecuentes
Universidad ICESI	Referencia en línea	- Formulario Web
Universidad Externado de Colombia	Contáctenos	- Chat - Correo electrónico - Formulario Web - Tutoriales
Universidad El Bosque	- Pregúntele al Bibliotecario	- Chat - Correo electrónico - Formulario Web - Preguntas frecuentes
Pontificia Universidad Javeriana	- Asesoría en línea	- Chat - Correo electrónico - Formulario Web - Preguntas frecuentes
Universidad de Antioquia	- Necesitas ayuda	- Chat - Correo electrónico - Formulario Web - Preguntas frecuentes - Asesoría en línea
Universidad del Rosario	- Pregúntele al Bibliotecólogo	- Preguntas frecuentes - Formulario Web

Fuente: Elaboración propia

En el contexto investigativo, el estudio más reciente publicado sobre la implementación de servicios de referencia virtual es el expuesto por (Pelógia

Martins Damian, 2016) en el cual se expone un servicio basado en los usuarios y la satisfacción de los mismos con relación a sus necesidades de información. Para ello se utilizó la metodología de evaluar mediante la indagación cuáles características deberían tener los servicios ofrecidos a través de la referencia virtual y qué servicios podrían ofrecerse. El estudio arrojó hallazgos importantes que pueden contribuir a la mejora de la implementación de servicios de referencia virtual, entre los cuales se cuentan: la necesidad de evaluar constantemente los servicios desde diferentes puntos de vista; la necesidad de implementar estrategias de marketing para que el servicio o servicios de referencia virtual se conozcan y se utilicen y por último, la necesidad de implementar servicios personalizados.

3.2. Marco Teórico

Las bibliotecas siempre han contado de una u otra manera con el servicio de orientación al usuario, pero es sólo hacia mitades del siglo XX, en la llamada era de la información, cuando empiezan a desarrollar servicios de información dispuestos a ayudar a resolver dudas y facilitar recursos bibliográficos (Merlo, 2009). En este contexto, se desarrollan servicios para formar, informar y entretener. Como resultado de dichos desarrollos, las bibliotecas inician el proceso de mejoramiento del servicio de referencia; perciben que en este servicio la intervención del usuario es fundamental para el éxito de la tarea. Como lo menciona Layton (2014):

“En un servicio de referencia intervienen los bibliotecólogos, los usuarios y las necesidades de información; debe existir un proceso y un sistema de comunicación en el que se reciban las consultas y se aplique la entrevista de referencia, técnicas de búsqueda, habilidades de información y destrezas de

comunicación, fuentes de información como las colecciones de la biblioteca física y electrónica y otras diferentes fuentes de información; dicho proceso debe ser diseñado, planificado, administrado y evaluado” (p. 36).

En términos generales el servicio de referencia, que se explicará con detenimiento en el apartado siguiente, contempla tres funciones fundamentales información, orientación y formación. Con el advenimiento de las nuevas tecnologías de información y comunicación TICs, los servicios de las bibliotecas debieron evolucionar, cambiar, aunque la esencia de los mismos se mantenga, dentro de dichos servicios está precisamente el servicio de referencia.

El servicio de referencia ha evolucionado acorde con los cambios tecnológicos, las posibilidades actuales para ofrecer el servicio han llevado a que a este proceso se asemeje en su esencia al servicio presencial, pero con el apoyo de las TICs, lo que implica ventajas como la inmediatez, la eficacia y la eficiencia y una característica especial que es la posibilidad de intercambiar opiniones y recursos en tiempo real. A este proceso los expertos le han llamado referencia virtual.

3.2.1. 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 a Samuel Sweet Green, quien desarrolló este concepto por primera vez en su artículo publicado en 1876 (Green, 1876). 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 y traducido en 1988, define el servicio de referencia como "asistencia personal proporcionada por miembros del personal de referencia a los usuarios de la biblioteca que buscan información" (American Library Association, 1988, pág. 396) . 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 satisfechas" (Merlo Vega, 2000, pág. 95). 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” (Merlo Vega, 2000, pág. 95).

Por su parte Talavera alude a una parte fundamental del servicio de referencia, buscar la autonomía de usuario en la búsqueda de información: “El servicio que facilita el acceso a la información, y que especialmente ayuda al usuario a ubicar la información requerida, es el servicio de referencia” (Talavera Ibarra, 1999).

Más elaborada y aplicada al papel actual del servicio de referencia es la definición de RUSA “El servicio de referencia ofrece asesoramiento e indicaciones sobre creación, gestión, evaluación de recursos de información, herramientas y servicios, para que los usuarios puedan satisfacer sus necesidades de información” (Reference and User Services Association (RUSA), 2008)³.

3.2.1.1. Objetivos del servicio de referencia

Acorde con Castillo, “El objetivo principal del servicio de referencia es ayudar a los usuarios en la búsqueda de información y en el uso de las fuentes que han de ser consultadas” (Castillo Blasco, 2001, pág. 5). Así mismo, menciona la autora “garantizar a cualquier usuario real o potencial del centro, tanto si acude presencialmente como si lo hace de forma remota mediante las redes de comunicación, el acceso a la información que precise, independientemente de dónde ésta pueda localizarse”. (Castillo Blasco, 2001, pág. 5).

Por su parte Hernández menciona los siguientes objetivos del servicio de referencia:

³ Traducción propia

- “Posibilitar, a los usuarios, el acceso a la información sin importar donde se encuentre.
- Garantizar un uso eficiente de la información localizada.
- Asistir y capacitar a los usuarios en la búsqueda y utilización de la información en cualquier soporte”. (Hernández, 2013).

Un objetivo poco nombrado pero sumamente importante en la práctica es lo planteado por Merlo que menciona “El servicio bibliotecario de referencia debe plantearse como objetivo prioritario que el mismo sea empleado por los usuarios (Merlo Vega, 2000, pág. 95).

En resumen, los principales objetivos del servicio de referencia son:

- Ayudar a los usuarios para que sepan qué, cómo y cuáles fuentes de información utilizar para satisfacer sus necesidades informativas, incluyendo los recursos ofrecidos por la Biblioteca y los externos a ella.
- Propender porque el uso de los servicios y recursos de la biblioteca se maximice, incluyendo el servicio de referencia en sí mismo.

3.2.1.2. Funciones del Servicio de Referencia

En su texto sobre el servicio de referencia Unfried-González menciona tres funciones principales que tiene el servicio de referencia y que claramente acoplan las tareas llevadas a cabo por el bibliotecario referencista:

“De esta manera, puede definirse trabajo de referencia como las acciones llevadas a cabo por los propios bibliotecarios y bibliotecarias para cumplir las funciones específicas del servicio de referencia (informar, instruir, orientar).” (Unfried-González, 2014).

Con respecto a estas funciones, (Bopp, 1995), citado por (Merlo Vega, 2000) menciona que acorde con dichas funciones, se tipifican los servicios como lo muestra la tabla No. 5.

Tabla No. 5 Tipificación de los servicios de referencia

Tipo de servicio	Descripción (qué)	Ejemplos (cómo)
Información	Resuelven consultas de los usuarios	Preguntas de respuesta rápida, consultas bibliográficas, obtención de un documento
Formación	Tratan de educar al usuario en el uso del centro y de la colección de referencia	Formación de usuarios
Orientación	Asesoran al usuario en la elección de una obra o de una fuente de información	Actividades llevadas a cabo por los centros para recomendar o dar a conocer los documentos

Fuente: Bopp, 1995

3.2.1.3. Servicio de Referencia en las Bibliotecas Universitarias

Si bien es cierto el servicio de referencia tiene similitudes entre las diferentes tipologías de bibliotecas, la diferencia radica en los usuarios que hacen uso de ella. Para el caso de la biblioteca universitaria el servicio debe adaptarse a varias

tipologías de usuarios (Martín-Gavilán, 2009). Con respecto a esta tipología el autor menciona:

“En primer lugar al estudiante, que requiere sus servicios para completar los contenidos de las asignaturas y para realizar los trabajos encomendados por los profesores. Otros tipos de usuarios de las bibliotecas universitarias son los docentes e investigadores, quienes por lo general no requieren información concreta sino información bibliográfica sobre sus campos de investigación o docencia”

En este sentido, el concepto de servicio de referencia en la Biblioteca Universitaria no cambia con respecto a sus funciones, sino la forma como es brindada esta asesoría. Las preguntas y obviamente las respuestas deben estar mejor elaboradas porque el usuario de este tipo de bibliotecas se enfoca más en la información avanzada para responder a necesidades académicas en investigativas propias de la actividad universitaria.

De otra parte, si la información requerida cambia con relación al objetivo, el tiempo para la respuesta también varía. El usuario de la biblioteca universitaria requiere que la información esté disponible a cualquier hora y lugar, por el mayor número de canales sin importar la procedencia.

De esta manera, puede afirmarse que el servicio de referencia en la biblioteca universitaria está enfocado a un público determinado en donde las funciones varían acorde con la necesidad específica del usuario. El enfoque del servicio está diseñado para formar a los usuarios más que informarlos, por ello los productos del servicio tienden a ser más de carácter pedagógico y formativo. Este fenómeno implica que desde la concepción, el servicio de referencia en las BU, procure en

todos sus productos un trasfondo formativo que esté íntimamente ligado con la actividad académica de la institución a la cual pertenece.

3.2.2. Referencia Virtual (RV)

Definición del 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” (Torres Vargas, 1994)

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.

Un concepto sencillo pero a la vez incluyente de todos los recursos, es el dado por Breeding, para quien la referencia virtual “es el servicio de entrega de recursos

de referencia personalizada a usuarios fuera de la biblioteca física” (Breeding, 2000).

Pese a lo incluyente del anterior concepto no hay una aclaración específica sobre el uso de la tecnología, lo cual si hace la concepción realizada por Kasowitz en donde denomina los servicios de referencia virtual como los que “utilizan Internet para colocar a los usuarios en contacto con los que pueden contestar a preguntas específicas y ayudarlos a desarrollar ciertas habilidades” (Kasowitz, 1998).

El proyecto Virtual Reference Desk (VRD) del Departamento de Educación de los Estados Unidos, define la referencia virtual como un conjunto de servicios basados en Internet, de preguntas y respuestas, que conecta a los usuarios con los profesionales que poseen conocimiento sobre la temática (VIRTUAL REFERENCE DESK, 2005).

La ALA por su parte define el servicio de referencia virtual 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, con navegación, correo electrónico y mensajería instantánea. La referencia virtual incluye algunas veces las consultas de seguimiento por teléfono, fax, en persona y a través de interacciones por correo convencional, aun cuando estos modos de

comunicación no son considerados virtuales” (American Library Association, 2004).

Las anteriores definiciones tienen algo en común, el uso de las TICs para facilitar la comunicación, en forma remota, entre el usuario y los bibliotecarios concededores del tema.

Tomando como base las anteriores definiciones, se puede considerar la Referencia Virtual (RV) como el servicio, que acorde con los conocimientos de los servicios tradicionales, hace uso de las TICs para, de manera interactiva, personalizada y cooperativa, satisfacer las necesidades de información de los usuarios de una Unidad de Información, previa planeación y organización sistémica de los recursos y servicios ofrecidos.

3.2.2.1. Tipología de los Servicio de Referencia Virtual

Los servicios de referencia virtual pueden clasificarse acorde a diferentes aspectos: según el empleo de las tecnologías; por la forma de presentar la información, por su alcance y por la forma de gestión o administración (Manoso Rodríguez, 2006). En la tabla No. 6 se explican las tipologías de servicios presentadas por el autor y la forma como las bibliotecas ofrecen el servicio.

Tabla No. 6 – Tipologías de los servicios de referencia

Tecnologías de información	Asincrónicas	Correo electrónico
		Formularios Web
	Sincrónicas	Chat
		Videoconferencia
Presentación	Servicios de información	Lista de enlaces

	Valor agregado	Instrucción
		Buscadores
		Enlaces agrupados por materias
	Comunicación	Foros de discusión
		Chat
		Correo electrónico
	Transacciones	Reserva y renovación de préstamos
		Desiderata
		Registro de datos
		Transferencia de ficheros
	Temática	Especializada
		General
	Forma de atención	Personal
		Automática
	Dependencia institucional	Públicos
		Comerciales
	Modelo de servicio	Servicios de bibliotecas
		Referencia social
Servicios de expertos		
Alcance	Local	
	Global	
	Abiertos	
	Restringidos	
Gestión o administración	Individual	
	Cooperativo	
	Colaborativos	
Tipología de Bibliotecas	Públicas	
	Escolares	

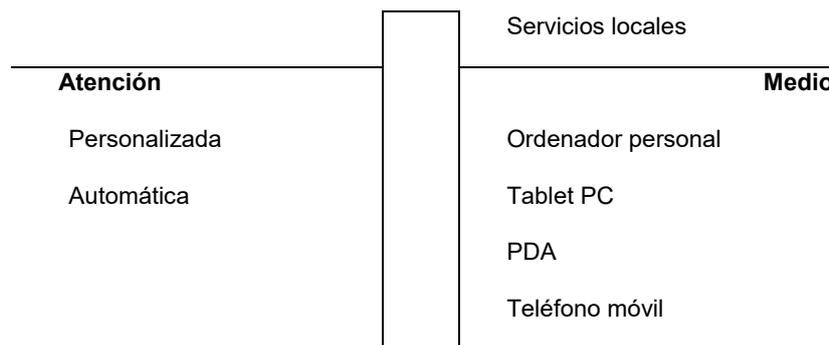
	Universitarias
	Especializadas

Fuente: (Manso Rodríguez, 2006, pág. 11). Con ajustes propios.

La anterior tipología reúne gran parte de los elementos que podrían diferenciar la forma y el medio que se ofrecen los servicios de referencia virtual, no obstante Merlo (2008) expone más recientemente una clasificación con muchas más variables y que se resumen en la tabla No. 7.

Tabla No. 7 Clasificación de los servicios de referencia según Merlo

Tipología Bibliotecaria	Servicios de referencia y consulta por medios digitales	Cooperación
Bibliotecas nacionales		Servicios individuales
Bibliotecas públicas		Servicios cooperativos
Bibliotecas universitarias		
Bibliotecas escolares		
Bibliotecas especializadas		
Bibliotecas especiales		
Bibliotecas digitales		
Temática		Destinatarios
Servicios generales		Servicios abiertos
Servicios especializados	Servicios restringidos	
Modelo del servicio	Dependencia institucional	
Servicios de bibliotecas	Servicios públicos	
Servicios de información	Servicios comerciales	
Servicios de expertos		
Servicios de respuestas		
Buscadores inteligentes		
Tecnología	Área geográfica	
Servicios sincrónicos	Servicios internacionales	
Servicios asincrónicos	Servicios nacionales	
Servicios mixtos	Servicios regionales	



Fuente: (Merlo Vega, 2008, pág. 177)

Para dar claridad sobre la anterior clasificación se expone a continuación una breve respuesta sobre la forma en que Merlo lo expone:

- Tipología de Biblioteca: Acorde con la Unidad de Información y los Servicios que presta.
- Cooperación: según la forma como se proporciona el servicio, si es sólo con los recursos de la institución o si es a través de acuerdos cooperativos.
- Temas: limitándolo al tipo de respuesta que los servicios ofrecen – especializados o generales.
- Usuarios: dependiendo el nivel de acceso que tengan los usuarios – de forma abierta o sólo para los miembros de determinada comunidad.
- Modelo de servicio: acorde con el servicio, si es ofrecido sólo como una respuesta a los servicios con que cuenta la biblioteca;

3.2.2.2. 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 mínimos necesarios para la existencia de la referencia virtual, acorde con la concepción de varios autores:

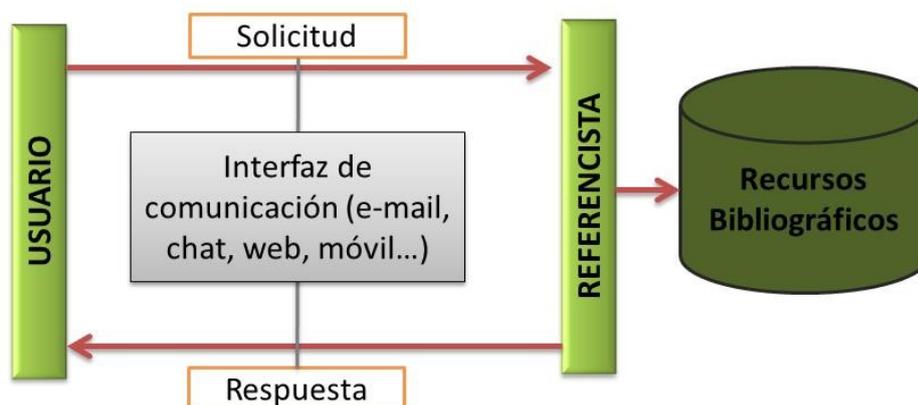


Figura No. 1 Elementos de la referencia virtual

Fuente: Elaboración propia

3.2.2.3. 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:

✓ Modelo de García Marco

El español García Marco (1997) 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

✓ *Modelo de Lankes y Kasowitz (1998, citado por Manso, 2010)*

Los 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.

✓ *Modelo de Sloan (1998)*

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.
- 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.

3.2.2.4. La referencia virtual como fuente de formación

Dentro de las tareas del servicio de referencia, tanto a nivel presencial como virtual, se encuentra la labor de formación de usuarios o lo que hoy en día suele denominarse como Alfabetización informacional. Los espacios virtuales de aprendizaje deben considerarse como una labor fundamental dentro de las tareas del referencista actual para ofrecer a los usuarios de la biblioteca un “entorno de aprendizaje más conveniente y amigable” (Rader, 2000).

En la referencia virtual varios de los objetos de aprendizaje están concebidos como parte de la formación, intrínsecamente traen consigo un componente que les permite a los usuarios el autoaprendizaje. Al dar solución al problema planteado por los usuarios, el referencista muestra además componentes formativos que contribuyen a que el usuario aprenda la manera de desenvolverse en búsquedas posteriores (Hull, 2004).

Johnston (2003, citado por Manso, 2010), propone los siguientes puntos en cuanto a la forma como el servicio de referencia virtual puede contribuir a la formación:

- Orientar a los usuarios a través de los enlaces propios del web de la biblioteca.
- Instruir sobre como navegar en cualquier enlace Web.
- Proponer bases de datos y las razones por las que se eligieron.
- Ofrecer consejos y trucos para hacer más efectiva la búsqueda.
- Explicar las complejidades de un registro bibliográfico.
- Enseñar a realizar búsqueda a través de ejemplos.

Desde esta perspectiva, la referencia virtual, y por ende el referencista, deben comportarse como una herramienta de asesoría, abandonando para ello el papel de expertos, permitiendo que los usuarios sean mucho más receptivos a aprender contribuyendo a la autoformación para la solución de sus necesidades de información (Ellis, 2004, citado por Manso, 2010, p. 113). Con el ánimo de que se cumpla con esta función, el autor menciona las propuestas de acciones formativas que se describen en la tabla No. 8.

Tabla No. 8. Propuesta de acciones formativas de Referencia Virtual

Metas	Formas de instrucción desde un Servicio de Referencia Virtual
El estudiante que es competente en el acceso y uso de la información es capaz de determinar la naturaleza y nivel de la información que necesita.	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidad de realizar la entrevista de referencia. - Ayudar a ampliar o reducir el tema según sea necesario. - Asesorar sobre diferentes fuentes de información afines al tema. - Discutir sobre la importancia

Metas	Formas de instrucción desde un Servicio de Referencia Virtual
	desarrollar la investigación a fondo.
El estudiante competente en el acceso y uso de la información accede a la información requerida de manera eficaz y eficiente.	<ul style="list-style-type: none"> - Ayudarlo a acceder a bases de datos remotas. - Recomendar recursos de información específicas que pueda utilizar. - Instruir sobre como buscar información o para refinar la búsqueda. - Enseñar habilidades para imprimir, salvar o descargar información, así como obtener otros tipos de informaciones que puede necesitar. (datos de autor, de instituciones, como acceder a una institución o documento, etc)
El estudiante competente en acceso y uso de la información evalúa la información y sus fuentes de forma crítica e incorpora la información seleccionada a su propia base de conocimientos y a su sistema de valores.	Ayudar en la evaluación crítica de los recursos de información.
El estudiante competente en el acceso y uso de la información, a título individual o como miembro de un grupo, utiliza la información eficazmente para cumplir un propósito	Asesorarlo en el desarrollo de la presentación del informe

Metas	Formas de instrucción desde un Servicio de Referencia Virtual
específico.	
El estudiante competente en el acceso y uso de la información comprende muchos de los problemas y cuestiones económicas, legales y sociales que rodean al uso de la información, y accede y utiliza la información de forma ética y legal.	Ayudarlo en la elaboración de citas y referencias

Fuente: Ellis, 2004

3.2.2.5. El profesional de la información para el servicio de referencia virtual

Sin duda alguna, si el concepto de servicio de referencia ha evolucionado el profesional del área debe por ende evolucionar a la par con las necesidades. Para el caso de la referencia virtual, algunos autores mencionan la necesidad de actualización de los referencistas y otros opinan la necesidad de un referencista especializado con habilidades específicas para la tarea virtual. Al respecto, Manso (2010, p. 102), menciona que en el tema de las competencias del profesional de la información para la tarea de referencia virtual, se evidencia como las aptitudes que han de poseer los recursos humanos que se enfrentan a esta actividad están vinculadas a los desafíos que los avances tecnológicos le imponen. Con base en la teoría expuesta por autores como Farkas (2007), Benítez y Miranda (2002), Cano

(2002) y Pirela y Peña (2005), Menso (2010, p. 103) menciona las siguientes competencias que ha de tener un referencista en la actualidad:

- Capacidad de aprendizaje continuo.
- Tolerancia ante los riesgos.
- Abiertos a las aportaciones y contribuciones que del equipo de trabajo u que otros colegas puedan sugerir.
- Transparente de cara al usuario y abierto a sus aportaciones.
- Ágiles en introducir los cambios tecnológicos.
- Adaptable a un entorno en continua transformación
- Saber aplicar métodos de investigación apropiados para su campo de especialización.
- Dominio de las herramientas tecnológicas para la organización de la información y el desarrollo e innovación de los servicios y productos de información.
- Accionar proactivo, ser líder en su accionar.
- Conocimiento de elementos de otras disciplinas afines.
- Comprometido con la organización o sea tener sentido de pertenencia.

En un intento por agrupar estas competencias y por ahondar en cada una de ellas, (Tejada Artigas, y otros, 2006), mencionan cinco grupos en los cuales se pueden vincular estas habilidades, conocimientos y actitudes: 1) competencias informacionales, 2) proceso de comunicación y transacciones, 3) gestión de la información, 4) gestión de las tecnologías de la información y 5) competencias generales sobre el entorno.

La IFLA (2004) con relación a los profesionales del área de referencia virtual, señala que deberán poseer una serie de aptitudes entre las que se cuentan las siguientes: tener capacidad para realizar más de una tarea a la vez, poseer buen dominio de las herramientas de comunicación, fundamentalmente escrita, y capacidad para afrontar la dificultad que añade la falta de indicaciones visuales o auditivas a la hora de realizar la entrevista, dominio y conocimiento para realizar búsquedas en recursos convencionales y bases de datos en línea y de los recursos y fuentes de referencia, y además estar familiarizado con los programas informáticos seleccionados.

Dadas las características del servicio con relación a su constante cambio acorde con las innovaciones tecnológicas tanto por parte del usuario como por parte de las bibliotecas, otros autores mencionan, entre otras las siguientes habilidades genéricas:

- Habilidades interpersonales y comunicativas para realizar la entrevista y para responder concretamente a las diferentes solicitudes.
- Conocer las estrategias de búsqueda y por ende las fuentes de información aptas para prestar el servicio.
- Saber evaluar fuentes para seleccionar la que más contribuya al usuario.
- Saber las estrategias para impartir alfabetización informacional.
- Fomentar la ética y en general el respeto por los derechos de autor.
- Dominio de las tecnologías propias de la tarea de referencia.
- Innovación.

Si bien es cierto, varios autores tratan de las competencias, habilidades y conocimientos necesarios para el Referencista virtual, es muy importante destacar la visión de Rodríguez Briz (2006) en el apartado sobre “actitud y riesgo de

despersonalización”, en el cual hace un llamado a evitar ser impersonal, indiferente, o convertirse en un autómatas que sólo arroja respuestas. El servicio de referencia, tanto presencial como virtual, es personalizado, por ende se debe recordar que no pueden existir respuestas robóticas. Si bien es cierto el usuario no siempre ve la cara del referencista, si debe sentir siempre la sonrisa y una cara amable cuando interactúa con el funcionario.

3.2.2.6. *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.

3.2.2.7. *Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital (IFLA 2004)*

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.

3.2.2.8. *Directrices para la Implementación y mantenimiento de servicios de referencia virtual (American Library Association, 2004)*

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.

3.3. Marco Conceptual

3.3.1. Servicios en las Unidades de Información

3.3.1.1. Definición del Servicio

Antes de abordar el tema de los servicios en las unidades de información, conviene un acercamiento a lo que los expertos entienden como servicio:

En primer lugar, el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española define: servicio (del latín *servitium*) acción y efecto de servir". Por su parte, Colunga lo define como "Es el trabajo realizado para otras personas" (Colunga, 1995, p. 25).

Mucho más elaborado es el concepto dado por (Stanton, Etzel, & Walker, 2007, pág. 333) que hace referencia a que "los servicios son como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades".

Los autores Kottler y Amstrong cuando hablan del servicio hacen referencia a "cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa" (Kotler & Armstrong, 2008, pág. 656).

Otros autores mencionan que el servicio es "una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo" (Kotler & Bloom, 2004, pág. 9).

(Pérez Porto & Gardey, 2010) definen los servicios como "el conjunto de las actividades que una compañía lleva adelante para satisfacer las necesidades del cliente. Un servicio es un bien no material (intangible), que suele cumplir con características como la inseparabilidad (la producción y el consumo son

simultáneos), la perecibilidad (no se puede almacenar) y la heterogeneidad (dos servicios nunca pueden ser idénticos)”.

Basados en los anteriores conceptos, se puede decir que un servicio es una acción intangible – aquí una diferencia importante con los productos - , que suple necesidades de personas y es diseñado por una empresa para cumplir con los requisitos de sus clientes o usuarios.

3.3.1.2. Los Servicios de información

Las unidades de información, dentro de las cuales se cuentan las bibliotecas universitarias, funcionan gracias a los servicios ofrecidos, es decir, la razón de ser de estas unidades son sus servicios. En este contexto, se puede decir que los servicios de información son las acciones que llevan a cabo las unidades de información para satisfacer las necesidades informativas de sus usuarios. Cada unidad de información, según la tipología y características, genera y ofrece servicios acorde con los requerimientos de los usuarios que la frecuentan o pueden llegar a usarla.

3.3.1.3. Servicios de información en la Biblioteca Universitaria

Antes de hablar de los servicios ofrecidos por la Biblioteca Universitaria es preciso, grosso modo, hablar de este tipo de Unidades de Información. La American Library Association define la biblioteca universitaria como “una combinación orgánica de personal, colecciones e instalaciones cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento.” (American Library Association, 1988). De esta definición es rescatable, como tipología de biblioteca, el hecho de que las bibliotecas universitarias ayudan a “transformar la

información en conocimiento”. Esta característica hace que los servicios deban incorporar intrínsecamente diferencias fundamentales con los demás tipos de bibliotecas (v.gr las bibliotecas públicas, o las escolares). Por ello la mayoría de bibliotecas universitarias en su misión tienen como propósito servir de apoyo a la formación, la investigación y la docencia, acciones por las cuales se rigen las Universidades. Esta trilogía de funciones deriva en la creación de los servicios ofrecidos por la Biblioteca universitaria. En este sentido y acorde con el CONPAB-IES los servicios tradicionales que una biblioteca universitaria en la actualidad debe ofrecer son:

- Horario continuo
- Catálogo
- Préstamo interno o consulta
- Préstamo externo
- Préstamo interbibliotecario
- **Servicio de referencia**
- Consulta de recursos electrónicos
- Recuperación de documentos (Obtención de documentos)
- Formación de usuarios
- Reprografía

(Consejo Nacional para asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación superior. Comité Técnico para el Análisis y Actualización de las Normas del CONPAB-IES, 2012).

3.3.2. Referencista virtual

Jara de Súmar (2002) menciona, con respecto al referencista virtual, que no es muy diferente del referencista de consulta tradicional, sino que se agregan otras opciones para localizar la información en la que están vinculados (chat, formularios web y últimamente el uso de redes sociales).

González (2012) por su parte amplía el concepto mencionando que:

“Los bibliotecarios universitarios están transformando su servicio de referencia aumentando la visibilidad y accesibilidad del mismo, dentro y fuera de los espacios de la biblioteca, utilizando herramientas colaborativas de la web social, colaborando con profesionales y adoptando una actitud más proactiva, adelantándose y preguntándole al usuario por sus necesidades de información, e identificándose con grupos y líneas de investigación” (p. 571).

Acorde con estos conceptos y los datos tratados en apartados anteriores, se puede concluir que el referencista virtual es aquel profesional de la biblioteca que utiliza las TICs para formar, informar y orientar al usuario de forma remota apoyándose en las fuentes con que cuenta su institución y las que se consiguen a través de cooperación interbibliotecaria o las que se encuentran de acceso abierto en la red.

3.3.3. 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:

3.3.3.1. 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”.

3.3.3.2. 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.

3.3.3.3. 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” (Francouer, 2001).

3.3.3.4. 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.

3.3.3.5. 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.

3.3.3.6. 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.

3.3.3.7. 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

3.3.4. Fuentes de información

En el ámbito bibliotecario se denomina fuente de información a todo aquel documento que contiene datos útiles para satisfacer las necesidades de información de un usuario determinado. Las fuentes de información, acorde con Muñoz (2011), son instrumentos para el conocimiento, búsqueda y acceso a la información.

Castillo (2002) aporta a este concepto “Todo aquello que suministre una noticia, una información o un dato, que en definitiva, pueda transmitir conocimiento, se considera una fuente de información... También incluye los servicios, como las bases de datos, instituciones y personas”

3.3.5. Guía metodológica

Dado que no existe en la literatura consultada información sobre el concepto de guía metodológica, se tomará para el presente trabajo el siguiente concepto elaborado por los autores: herramienta de consulta debidamente estructurada y soportada en fundamentos teóricos en donde se puede encontrar la información sobre los pasos para llevar a cabo una actividad, un proceso o un procedimiento, es decir los pasos lógicos para dirigir o encaminar una situación determinada. Puede también afirmarse que las guías metodológicas son herramientas propositivas basadas en la teoría y la práctica de una temática determinada y no se convierten en camisa de fuerza para la puesta en marcha de un proceso, son sólo el referente debidamente documentado de cómo proceder ante la puesta en marcha de una actividad.

3.4. Marco Contextual

3.4.1. La Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano

3.4.1.1. Historia

La Fundación Politécnico Grancolombiano inicia labores en el año 1980 como una alternativa educativa de carreras cortas y con rápido acceso al empleo creada para contribuir al desarrollo socio-económico y cultural del país con programas universitarios de currículo integrado y por ciclos, para la formación de técnicos, tecnólogos, profesionales y especialistas, posteriormente, la Institución extendió sus servicios educativos a la denominada educación no formal o continuada. De igual manera, en 1987 el Politécnico Grancolombiano inició un proceso de extensión de los programas existentes con el fin de permitir que sus egresados continuaran su formación a nivel de educación superior. En la segunda etapa de la vida

institucional, se presenta una nueva clasificación de las instituciones, el Politécnico Grancolombiano atendiendo los resultados alcanzados y la demanda de sus egresados por obtener mayores niveles académicos, solicitó y obtuvo de las autoridades estatales su reconocimiento como Institución Universitaria. Tal reconocimiento, vino acompañado con la reestructuración de los programas existentes. Por la misma época inició labores la Escuela de Posgrado, unidad integradora de los proyectos de especialización del conocimiento en diferentes áreas del saber, cuyo propósito esencial es mejorar los niveles de competencia profesional de sus egresados. (Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, 2016).

La institución cuenta con sedes en Bogotá y Medellín y ofrece programas de técnico profesional, tecnólogo, profesional, especialización tecnológica, especialización y maestría. Dichos programas están distribuidos en las siguientes áreas de estudio: Ciencias Administrativas, Económicas y Contables; Ciencias Sociales; Ingeniería y Ciencias Básicas y Mercadeo, Comunicación y Artes. Ofrece la modalidades de estudio presencial y virtual.

3.4.1.2. Misión

La Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano tiene como fin contribuir a la inclusión social y al desarrollo de la nación, principalmente a través de programas en toda la cadena de formación que se distingan por su calidad y pertinencia, promoviendo complementariamente el desarrollo de proyectos de extensión e investigación aplicada, fundamentados en los valores institucionales y soportados en el uso de las TIC, con el firme propósito de buscar la excelencia académica (Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, 2016).

3.4.1.3. Visión

Para el 2021, el Politécnico Grancolombiano será reconocida en el ámbito nacional e internacional como una institución de Educación Superior innovadora, global y socialmente responsable, que brinda más y mejores alternativas educativas por su compromiso con la calidad, la pertinencia, el éxito profesional de sus egresados y el desarrollo de proyectos con impacto en el sector social y empresarial. (Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, 2016).

3.4.1.4. Modelo Pedagógico Institucional

El modelo pedagógico se enmarca en la actividad académica la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, centrado en el currículo como articulador de los planes de estudio, de las acciones pedagógicas y didácticas, de la organización académico-administrativa y de las políticas de desarrollo de la comunidad académica, con fundamento en los valores institucionales.

La IUPG en sus distintas actividades formativas propende por:

- Desarrollar competencias genéricas, de pensamiento y socio-afectivas y aquellas competencias específicas o profesionales que resulten propias del nivel de formación y del área de conocimiento ofrecido.
- Preparar a los estudiantes para la creciente globalización e internacionalización económica y social.
- Servir a los estudiantes a través de una variedad creciente de medios, más allá de la enseñanza y del aprendizaje en el aula, mediante actividades extracurriculares, el asesoramiento, la oferta de diversas formas de experiencia de trabajo y de vida.

- Establecer modos regulares de comunicación entre la educación superior y el mundo del trabajo.
- Proporcionar y asegurar una educación sólida y de calidad. En la IUPG se articula la formación integral por competencias y la autonomía intelectual del estudiante, con el apoyo de TIC, y el acompañamiento permanente de docentes y tutores.

3.4.2. El Sistema Nacional de Bibliotecas SISNAB

|El SISNAB está conformado por las Bibliotecas de la sede Bogotá:

- Biblioteca María Cristina Niño de Michelsen ubicada en el Campus Principal: Calle 57 No. 3 – 00 Este, Bloque K, con un Horario: lunes a viernes de 6:30 a.m. a 9:45 p.m., y Sábados de 7:00 a.m. a 3:45 p.m.
- Biblioteca Sede Compuclub: Cra 11 No. 65 - 30, segundo piso. Horario: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p. m., y de 5:00 p.m. a 10:00 p.m., Sábados de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.
- Biblioteca Sede Excelencia: Calle 80 No. 19 - 87, cuarto piso. Horario: lunes a viernes de 3:30 p.m. a 10:00 a.m, Sábados de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.

La sede de Medellín queda ubicada en dentro de Campus de dicha institución en la Campus: Carrera 74 # 52 – 20. Horario: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 10:00 p.m., y Sábados de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

3.4.2.1. Servicios

- Préstamo en sala
- Préstamo externo
- Asesoría presencial (Referencia)

- Asesoría en línea (Formularios, correo y chat)
- Préstamo de equipos de cómputo
- Bibliotablets
- Capacitación de usuarios

Cuenta además con programas de novedades, a través del Club de Amigos, con programas de fomento a la cultura y la lectura, a través del programa radial Puntos y Letras y con el programa de visitas guiadas.

3.5. Marco Legal

Son cuatro los aspectos que es necesario analizar en este apartado. En primer lugar la normatividad relacionada con la Educación Superior y sus sitios Web; en segundo término lo relacionado con los datos personales *habeas data*, lo tercero lo relacionado con los derechos de autor y por último la normatividad propia de la institución.

3.5.1. Normatividad de Educación Superior sobre Sitios Web

La resolución 12220 del 20 de Junio de 2016 expedida por el Ministerio de Educación, en su artículo 4 que menciona que las instituciones de Educación Superior están obligadas a emplear la advertencia VIGILADA MINEDUCACIÓN de manera visible y clara en todas las piezas publicitarias que realicen en los medios de divulgación. Para el caso específico del tema de referencia virtual, en caso de incluir algún tipo de información se deberá incluir dicha advertencia en el sitio Web de la Biblioteca y en las redes sociales si se llegasen a utilizar.

3.5.2. Normatividad de protección de datos personales

En todos los procesos que requieran solicitar información personal de los usuarios, la biblioteca y por ende el referencista deberá tener en cuenta todos los aspectos relacionados con el *Hábeas Data*. Es decir el derecho que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en archivos y bancos de datos de naturaleza pública o privada. Para ello se debe tener en cuenta lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013.

3.5.3. Normatividad sobre derechos de autor

Dado que el referencista va a manipular información tanto de carácter comercial como de libre acceso, antes de intercambiar con el usuario cualquier documento, se deberá tener en cuenta todos los aspectos relacionados con la propiedad intelectual y derechos de autor. Es importante que dicha normatividad está regida por acuerdos internacionales y por leyes y jurisprudencia colombiana. Entre la normatividad más importante se encuentra:

- Artículo 61 de la Constitución Política de Colombia;
- Ley 23 de 1982 Sobre los Derechos de Autor;
- Ley 44 de 1993;
- Ley 599 de 2000 Por la Cual se Expide el Código Penal, artículos 270 a 272.
- Decisión Andina 351 de 1993
- Convenio de Roma: 26 de octubre de 1961.
- Convenio de Berna: Acta de París del 24 julio de 1971 y enmendado el 28 de septiembre de 1979.
- Tratado de la OMPI Derecho de Autor 1996 ley 565 de 2000.

- Tratado de la OMPI Derechos Conexos 1996 ley 545 de 1999.

3.5.4. Normatividad institucional

Para la ejecución de cualquier proyecto deberá tenerse en cuenta la aplicación de las normas y políticas institucionales del Politécnico Grancolombiano entre las cuales están:

- El manual de imagen institucional
- El reglamento académico y disciplinario
- El proyecto educativo institucional.
- El plan estratégico institucional
- El plan estratégico de la Biblioteca

4. Marco Metodológico

4.1. Clase y tipo de investigación

4.1.1. Clase de Investigación

La investigación cualitativa, que es la que se siguió en el presente trabajo, “trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones” (Martínez M., 2006). De igual forma, Vera (2011) menciona que “la investigación cualitativa es aquella donde se estudia la calidad de las actividades, relaciones, asuntos, medios, materiales o instrumentos en una determinada situación o problema. La misma procura por lograr una descripción holística, esto es, que intenta analizar exhaustivamente, con sumo detalle, un asunto o actividad en particular”.

Fraenkel y Wallen (1996) presentan cinco características básicas que describen las particularidades de este tipo de estudio.

- El ambiente natural y el contexto que se da el asunto o problema es la fuente directa y primaria, y la labor del investigador constituye ser el instrumento clave en la investigación.

- La recolección de los datos es una mayormente verbal que cuantitativa.
- Los investigadores enfatizan tanto los procesos como los resultados.
- El análisis de los datos se da más de modo inductivo.
- Se interesa mucho saber cómo los sujetos en una investigación piensan y que significado poseen sus perspectivas en el asunto que se investiga

De tal forma, la relación que el investigador establece con las personas y con los grupos es cercana y empática y su interacción es de tipo dialógico y

comunicativo. Igualmente, es flexible en su metodología, la forma específica de recolección de información se va definiendo y transformando durante el transcurso de la investigación, dadas los escenarios naturales en las que se realiza

En este sentido la presente investigación está inserta dentro del tipo cualitativo, dado que busca saber cómo se da la dinámica o cómo ocurre el proceso de referencia virtual en el contexto nacional e internacional, con base en la teoría de varios expertos y en el análisis de experiencias de instituciones pares a la institución universitaria Politécnico Grancolombiano.

Después de llevar a cabo el análisis e interpretación de los resultados teóricos en la investigación, se concluye con los componentes debe tener una guía metodológica, que permita implementar y aplicar los servicios de referencia virtual en el Sistema de Bibliotecas de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano. Cabe señalar que como investigación cualitativa, no concluye en sí misma, sino que abre un espacio para discusiones o reflexiones críticas, lo que da pie a otras investigaciones que surgen de las varias interrogantes que puede haber planteado la presente investigación.

4.1.2. Tipo de investigación

Acorde con lo anterior, el tipo de investigación llevado a cabo ha sido el estudio de un caso, este tipo de investigación busca indagar en profundidad un fenómeno en su contenido utilizando múltiples fuentes de evidencia, es decir, las perspectivas y versiones de los diferentes actores (Borges, 1995). Ahora bien, este tipo de investigación consiste en la construcción o generación de una teoría a partir de una serie de proposiciones extraídas de un cuerpo teórico que servirá de punto de partida al investigador, para lo cual no es necesario extraer una muestra representativa, sino una muestra teórica conformada por uno o más casos.

Aspectos a tener en cuenta:

- No parte de hipótesis ni de concepciones preestablecidas, sino que se generan conforme se recolectan y analizan los datos.
- Pretende integrar teoría y práctica, ya que se elige un caso o casos significativos que permitan desde la realidad elaborar una teoría o teorías.
- Se definiría también, como una investigación sobre un individuo, grupo, organización, comunidad o sociedad; que es visto y analizado como una entidad

4.1.3. Enfoque investigativo

La presente investigación se enmarca dentro del enfoque crítico social que acorde con López es una mezcla de todos los tipos de investigación, ya que posee cualidades cuantitativas, cualitativas, hermenéuticas, empíricas, métodos inductivos y deductivos entre otros. Todo esto aplicado por el investigador mientras mezclado entre los individuos y situaciones investigadas trabaja y lleva a cabo el proyecto investigativo deseado. En especial porque la labor investigativa está enmarcada dentro del campo de acción de los investigadores y por ello se puede estar inmersos para cumplir con el objetivo de este tipo de investigación que busca según López (2002) envolver agentes como investigador y comunidad investigada dentro del proyecto, eliminando así del mismo cualquier agente pasivo y convirtiendo la investigación en una actividad dinámica donde las dos partes se enriquecen y conforman para bien general el desarrollo y el crecimiento.

4.2. Línea de investigación

Este trabajo se encuentra dentro de la línea Gestión de la información – Bibliotecología del Programa Ciencia de la Información, la Documentación,

Bibliotecología y Archivística – CIDBA. La Gestión de la información está definida en la institución como “el conjunto de actividades realizadas con el fin de seleccionar, almacenar, organizar, sistematizar y recuperar adecuadamente la información producida, recibida o retenida por cualquier organización”

4.2.1. Objetivos de la línea de investigación

4.2.1.1. *Objetivo general*

Incentivar, apoyar y promover la investigación en temas relacionados con la información, atendiendo a las subcategorías establecidas: bibliotecología, documentación, archivística, y nuevas Tecnologías de la Información.

4.2.1.2. *Objetivos específicos*

- Contribuir al desarrollo del conocimiento, transformando el nivel cultural y social.
- Investigar las propiedades del comportamiento de la información como fuerzas que gobiernan el flujo y medios de procesamiento de la información.
- Involucrar agentes de índole educativo, social, humanístico, cultural, científico, tecnológico, administrativo que posibiliten la conformación de programas interdisciplinarios.
- Integrar las funciones de las Unidades de Información a la vida comunitaria.
- Potenciar las bibliotecas como agentes culturales.
- Apoyar procesos de investigación local desde las bibliotecas y unidades de información.
- Medir el impacto social de proyectos culturales y educativos desarrollados desde las bibliotecas.
- Velar por el rescate, organización, sistematización y preservación de la información.

En el citado documento se menciona que “dentro de la Línea de Investigación: Gestión de la Información, se vincula la gestión de ciencia de la información, la documentación, la archivística y **la bibliotecología**. (Universidad del Quindío. Facultad de Ciencias Humanas y Bellas Artes. Programa de Ciencias de la Información Bibliotecología y Archivística, 2016). En este sentido, el campo de acción donde aplica el presente estudio está enmarcado dentro de la **Bibliotecología** que se caracteriza por ser una ciencia social destinada a garantizar el acceso y el uso de la información como un bien público. La Bibliotecología como ciencia tiene varias áreas de estudio dentro de las cuales está el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación para implementar y mejorar los servicios que permitan satisfacer las necesidades de información de los usuarios actuales.

4.3. Población, muestra y unidad de análisis

Dadas las características de la investigación y acorde con Martínez (2006), en el estudio de caso no se selecciona una muestra representativa de una población sino una muestra teórica. No obstante, para el estudio de las instituciones pares, se tuvieron en cuenta las Bibliotecas que cumplieran con rasgos similares a la Biblioteca donde se propone implementar el modelo.

Para determinar el grupo de estudio se escogieron bibliotecas que cumplieran con las siguientes características, que corresponden con las características de la Biblioteca a la cual se va proponer implementar el proyecto:

- Bibliotecas Universitarias
- Bibliotecas que tuviesen sitio Web.
- Bibliotecas que cuenten con servicio de referencia.

4.4. Técnicas de investigación

Acorde con la clase y el tipo de investigación llevada a cabo se utilizó el análisis documental o investigación documental y la entrevista semiestructurada como instrumentos para la recolección de datos.

4.4.1. Análisis de información

La investigación social que basa su estudio en documentos es conocida como análisis de información o investigación documental; se dedica a reunir, seleccionar y analizar datos que están en forma de “documentos” producidos por la sociedad para estudiar un fenómeno determinado. Acorde con Dulzaides y Molina (2004), El análisis de información, es una forma de investigación, cuyo objetivo es la captación, evaluación, selección y síntesis de los mensajes subyacentes en el contenido de los documentos, a partir del análisis de sus significados, a la luz de un problema determinado.

La metodología para llevar a cabo la búsqueda y análisis documental para la presente investigación está referenciada en el apartado de antecedentes (3.1).

4.4.2. La entrevista semiestructurada

Para efectos de la investigación, se consideró pertinente la entrevista semiestructurada ya que permitió establecer conversaciones abiertas y flexibles, teniendo como base un formato guía, que orientó el diálogo, permitiendo observar y hacer énfasis en aspectos significativos relacionados con la Referencia Virtual en Bibliotecas Universitarias (Véase Anexo No. 2).

Ander-Egg (2003) plantea que este tipo de entrevista se caracteriza por estar basada en un guion, bajo algunas preguntas que sirven como punto de referencia, teniendo en cuenta que lo fundamental es el guion de temas y objetivos que se

consideran relevantes, así la entrevista adquiere cierto margen de libertad y flexibilidad para su desarrollo.

La guía de entrevista se estructuró acorde con la distribución de las categorías de análisis que fueron tres: 1) Implementación de Servicios de Referencia Virtual, 2) Tecnologías utilizadas en el servicio de referencia virtual y 3) Conocer si los servicios de referencia virtual están implementados bajo algún estándar o modelo determinado.

4.5. Instrumentos de investigación

Se construyó una entrevista semiestructurada para recolectar la información de los referencistas de cinco (5) bibliotecas universitarias de la ciudad de Bogotá, relacionadas con el servicio de referencia virtual y su estado y experiencia en la Biblioteca que laboran (Véase Anexo No. 2).

Así mismo se llevó a cabo un análisis de

4.6. Diseño metodológico

Con el ánimo de llevar a cabo un proceso sistemático de la presente investigación la misma se desarrolla en tres fases o procesos a saber:

- Fundamentación teórica: La consulta y análisis de diferentes fuentes de información que dieran cuenta de los tópicos a tratar y analizar para la propuesta investigativa.
- Análisis de la teoría versus la realidad: constatar cómo la teoría expuesta se ha aplicado a las bibliotecas universitarias; investigación de casos a nivel internacional, nacional y local.
- Desarrollo de la guía metodológica: A partir de la teoría y de la observación diseñar el modelo de guía para la implementación y aplicación de los

servicios de referencia virtual en el Sistema de Bibliotecas de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, con sedes en Bogotá y Medellín, Colombia

4.7. Análisis e interpretación de datos

El análisis de los datos recopilados se realizó acorde con la relación existente entre las categorías de análisis con las preguntas de la entrevista y los componentes de la revisión de Sitios Web de las bibliotecas seleccionadas. Dicha relación se expone en la tabla No. 9.

Tabla No. 9 - Instrumentos de recolección de datos y relación con las categorías de análisis		
Categoría de análisis	Entrevistas semiestructuradas	Revisión de Sitios Web
	Preguntas orientadoras	Componentes asociados
Implementación de Referencia Virtual	¿En la Biblioteca que usted labora se utilizan los servicios de referencia virtual? ¿Qué servicios están implementados a través de la referencia virtual?	Nombre del Servicio
Tecnologías utilizadas en el servicio de referencia virtual	¿A través de qué medios se atiende el servicio de referencia virtual? ¿Llevan estadísticas de los servicios que se atienden a través de la referencia virtual?	Componentes implementados

Tabla No. 9 - Instrumentos de recolección de datos y relación con las categorías de análisis		
Categoría de análisis	Entrevistas semiestructuradas	Revisión de Sitios Web
	Preguntas orientadoras	Componentes asociados
Conocer si los servicios de referencia virtual están implementados bajo algún estándar o modelo determinado.	¿Existe un procedimiento documentado para la atención de la referencia virtual? ¿Cuántas personas hay encargadas para atender los servicios de referencia virtual? ¿Existe una entrevista prediseñada para el proceso de referencia virtual? ¿Se sigue un modelo o estándar internacional para llevar a cabo los procedimientos de la referencia virtual? ¿Cómo se difunde el servicio de referencia virtual entre la comunidad universitaria?	

Fuente: Elaboración propia

Tal como se mostró en la tabla No. 4 del apartado antecedentes y que se repite a continuación, el análisis permite visualizar que los componentes más utilizados son el correo electrónico y el chat, los menos utilizados son los videoturiales, 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.

Las entrevistas llevadas a cabo permitieron conocer si el servicio está implementado, los servicios que se ofrecen, y los medios utilizados para la atención de los servicios. El siguiente es el resultado de las entrevistas:

Institución

- Pontificia Universidad Javeriana
- Universidad El Bosque
- Universidad INCCA de Colombia
- Universidad Antonio Nariño - Bogotá
- Universidad Nacional de Colombia - Bogotá

¿En la Biblioteca que usted labora se utilizan los servicios de referencia virtual?

SI	80%
NO	20%

El resultado permite concluir que el 80% de las bibliotecas donde se llevó a cabo el estudio utilizan servicios de referencia virtual lo que permite deducir que es un servicio implementado en gran parte de las Bibliotecas Universitarias y que se reconoce el mismo como fundamental dentro de los ejes de acción de la institución.

¿Qué servicios están implementados a través de la referencia virtual?

- Preguntas frecuentes; búsqueda de información; asesorías y capacitaciones;
- Preguntas frecuentes; búsqueda de información; tutoriales; visitas guiadas; asesorías; capacitaciones virtuales;
- Búsqueda de información; preguntas frecuentes
- Buzón de sugerencias; guías virtuales; capacitaciones; asesorías; obtención de documentos; preguntas frecuentes; índices temáticos; visitas virtuales.

Servicio	Total	%
Preguntas frecuentes	4	100%
Búsqueda de información	4	100%
Asesorías	3	75%
Capacitaciones	3	75%
Tutoriales o guías virtuales	3	75%
Visitas guiadas	2	50%
Buzón de sugerencias	1	25%
Obtención de documentos	1	25%

Estos resultados permiten concluir que los servicios más desarrollados son la respuesta a preguntas frecuentes, el cual es utilizado por el 100% de las instituciones y que es en parte una extensión de la referencia presencial en su enfoque de orientación y el servicio de Búsqueda de información también con en 100% de implementación. Los servicios que también son utilizados por la mayoría de las instituciones (75%) son las asesorías, capacitaciones y los tutoriales o guías virtuales. A pesar de la importancia se denota que es poco utilizado los servicios de Buzón de sugerencias y la obtención de documentos.

¿A través de qué medios se atiende el servicio de referencia virtual?

- Correo, chat, facebook, formularios, skype.
- chat, skype, facebook, twitter, formularios, correo electrónico.
- Correo; formularios Sitio Web
- chat, twitter, facebook, formularios, correo, skype, desarrollos propios

Medios de atención	Total	%
Chat	3	75%
Correo	4	100%
Facebook	3	75%
Formularios Web	4	100%
Skype	3	75%
Twitter	2	50%
Desarrollos propios	1	25%

Se puede apreciar que hay una similitud con relación a los medios utilizados para prestar el servicio. El correo y los formularios Web son los más utilizados (100%) y siguen en su orden Chat, Facebook, Skype (75%) y Twitter (50%).

¿Existe un procedimiento documentado para la atención de la referencia virtual?

SI	4	80%
NO	1	20%

La mayoría de las bibliotecas no cuentan con un procedimiento documentado, lo cual denota que el servicio no ha sido lo suficientemente planeado para ejecutarse.

¿Cuántas personas hay encargadas para atender los servicios de referencia virtual?

1	0	0%
2	1	25%
3	0	0%
4	2	50%
Más de 4	1	25%

El número de personas que prestan el servicio en las instituciones está dado más por el tamaño de la institución que por los servicios prestados. La institución que más personas tiene es la Biblioteca de la Universidad Nacional que es la más grande de las instituciones revisadas.

¿Existe una entrevista prediseñada para el proceso de referencia virtual?

SI	1	25%
NO	3	75%

Al igual que el procedimiento documentado, se puede apreciar que no existe una planeación del servicio ya que si así lo fuera la entrevista tendría un modelo de ejecución.

¿Llevan estadísticas de los servicios que se atienden a través de la referencia virtual?

SI	1	25%
NO	3	75%

Las estadísticas se llevan más como prueba de ejecución del servicio dado que si el servicio no está documentado, las estadísticas no demuestran el objetivo de su medición.

¿Se sigue un modelo o estándar internacional para llevar a cabo los procedimientos de la referencia virtual?

SI	4	100%
NO	0	0%

El hecho de que no se siga un modelo o estándar demuestra que los servicios se han implementado como un ejercicio individual que surge de la necesidad y no de las tendencias a nivel global.

¿Cómo se difunde el servicio de referencia virtual entre la comunidad universitaria?

- A través del sitio Web; por correo y en folletos impresos
- Facebook, correo, twitter, sitio Web, folletos
- Inducciones y capacitaciones
- A través de todos los medios disponibles en la Universidad: impreso, correo electrónico, sitio Web, redes sociales.

Medio de difusión	Total	%
Sitio Web	3	75%
Correo	3	75%
Medios impresos	3	75%
Redes sociales	2	50%
Presencial	2	50%

Se sigue un patrón de difusión en la mayoría de las instituciones en el cual el Sitio Web (75%), el correo electrónico (75%) y los medios impresos (75%) son los más utilizados. El uso de las redes sociales es una tendencia por lo que va a la par con el decremento de la forma presencial de ahí que se presente una igualdad de uso (50%)

Los resultados anteriores junto con el estudio de los sitios Web mostrados en el anexo No. 1, permitieron generar la tabla No. 4 que se presenta en el apartado Antecedentes y que se muestra nuevamente a continuación.

Tabla No. 4 - Servicios de Referencia Virtual en Bibliotecas Universitarias Colombianas

Institución	Nombre del Servicio	Componentes
Universidad de la Salle	Referencia virtual	- Chat - Correo electrónico - Preguntas frecuentes - Elaboración de bibliografías
Universidad de la Sabana	- Referencia virtual - Pregúntele al Bibliotecario	- Chat - Correo electrónico - Elaboración de bibliografías
Corporación Universitaria Minuto de Dios	Referencia virtual	- Chat - Skype - Formulario Web - Elaboración de bibliografías - Preguntas frecuentes
Universidad Santo Tomás	Referencia virtual	- Chat - Correo electrónico - Formulario Web - Preguntas frecuentes
Universidad ICESI	Referencia en línea	- Formulario Web
Universidad Externado de Colombia	Contáctenos	- Chat - Correo electrónico - Formulario Web - Tutoriales
Universidad El Bosque	- Pregúntele al Bibliotecario	- Chat - Correo electrónico - Formulario Web - Preguntas frecuentes
Pontificia Universidad Javeriana	- Asesoría en línea	- Chat - Correo electrónico - Formulario Web - Preguntas frecuentes
Universidad de Antioquia	- Necesitas ayuda	- Chat - Correo electrónico - Formulario Web - Preguntas frecuentes - Asesoría en línea

Institución	Nombre del Servicio	Componentes
Universidad del Rosario	- Pregúntele al Bibliotecólogo	- Preguntas frecuentes - Formulario Web

Fuente: Elaboración propia

4.8. Conclusiones y recomendaciones

La implementación de servicios de referencia virtual requiere de un ejercicio de planeación, el referente de los especialistas y las experiencias de instituciones pares son fundamentales para adelantar el recorrido de ejecución de este tipo de servicios. El ejercicio investigativo permitió conocer cuáles son los componentes principales de una guía metodológica para proponer al Sistema de Bibliotecas de la Institución Universitaria la implementación del Servicio de Referencia Virtual.

En el recorrido teórico se pudieron conceptualizar las teorías relacionadas con el servicio de referencia virtual y se pudo 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.

5. Guía metodológica para la implementación de servicios de referencia virtual: propuesta para el Sistema de Bibliotecas de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano

El presente capítulo se ha construido teniendo en cuenta la teoría expuesta en los capítulos anteriores y la evaluación de varios sitios Web de Bibliotecas universitarias (Véase anexo No. 1 Sitios Web de Bibliotecas Universitarias con componentes de Referencia virtual)

5.1. 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

5.2. 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.

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:

5.2.1. 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

5.2.2. 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.

5.2.3. 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

5.2.4. 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

5.3. 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.

Referencias Bibliográficas

- American Library Association. (1988). *Glosario ALA de Bibliotecología y Ciencias de la Información*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos.
- Bopp, R. E. (1995). History and varieties of reference services. En *Reference and information services: an introduction*. (págs. 3-35). Englewood: Libraries Unlimited.
- Breeding, M. (2000). Providing virtual reference service. *Information today*, 18(4), 42-43.
- Francouer, S. (2001). An analytical survey of chat reference services. *Reference Services Review*, 29(3), 189–204.
- García Marco, F. J. (1997). Servicios de información en la World Wide Web: una nueva frontera para los docentes del área de biblioteconomía y documentación. *Cuadernos de documentación multimedia*, 6-7.
- Green, S. S. (1876). Personal Relations Between Librarians and Readers. *Library Journal*, 1, 74-81.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2005). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hull, C. M. (2004). *An Analysis of Information Literacy Instruction in the Virtual Reference Service of a Public Library System*. North Carolina: School of Information and Library Science, University of North Carolina.
- Jara de Sumar, J. (2002). *El trabajo de referencia en la era digital*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Departamento de Humanidades.

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Fundamentos de marketing*. México: Pearson Educación.
- Kotler, P., & Bloom, P. (2004). *Marketing de servicios profesionales*. Barcelona: Paidós.
- Laiton, L. A. (2014). *Análisis del servicio de referencia virtual en las bibliotecas universitarias*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Lankes, R. D., & Kasowitz, A. S. (1998). *The AskA Starter Kit: How to Build and Maintain Digital Reference Services*. Syracuse, NY: ERIC Clearinghouse on Information and Technology.
- Manso Rodríguez, R. A. (2006). *Servicio de Referencia Virtual : Concepto, Organización y Evaluación* . Santa Clara: Feijóo.
- Manso Rodríguez, R. A. (2010). *Servicio de Referencia virtual: propuesta de un modelo basado en criterios de calidad y herramientas de la Web 2.0*. Granada: Editorial de la Universidad de Granada.
- Martínez M., M. (2006). La investigación cualitativa : síntesis conceptual. *Revista IIPSI*, 123-146.
- Merlo Vega, J. A. (2000). El servicio bibliotecario de referencia. *Anales de documentación*(3), 95.
- Merlo Vega, J. A. (2008). *La calidad de la información telemática : evaluación de los servicios públicos de referencia digital*. Salamanca: Universidad de Salamanca.
- Merlo Vega, J. A. (2009). *Información y referencia en entornos digitales: Desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta*. Murcia: Editum.
- Pelógia Martins Damian, I. (2016). Modelo para análise do serviço de referência virtual: uma análise quantitativa. *Em Questão*, 22(2), 220-245.

- Pinillo León, A. L., & Galindo Pinillo, N. C. (2002). El servicio de referencia de la Biblioteca Médica Nacional: de lo clásico a lo virtual. *Acimed*.
- Rader, H. B. (2000). Alfabetización informacional en el entorno del servicio de referencia: Preparándonos para el futuro. *Anales de documentación*, 3, 209-216.
- Rodríguez Briz, F. L. (2006). *Los servicios de referencia virtual: surgimiento, desarrollo y perspectivas a futuro*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Sloan, B. (1998). Electronic Reference Services: Some Suggested Guidelines. *Reference and User Services Quarterly*, 77-81.
- Stanton, W. J., Etzel, M. J., & Walker, B. J. (2007). *Fundamentos de marketing*. México: McGraw Hill Interamericana.
- Talavera Ibarra, A. M. (1999). El bibliotecario electrónico : consideraciones en torno al servicio de referencia en la era digital. *Biblios(3)*, No paginado.
- Tejada Artigas, C. M., Tobón Tobón, S., Martínez Comeche, J. A., Mendo Carmona, C., Moreiro González, J. A., & Ramos Simón, L. F. (2006). *El diseño del plan docente en Información y Documentación acorde con el Espacio Europeo de Educación Superior: un enfoque por competencias*. Madrid: Facultad de Ciencias de la Documentación, Universidad Complutense de Madrid.
- Torres Vargas, G. A. (1994). La biblioteca virtual: algunas reflexiones en torno a su contexto conceptual. *Ciencias de la Información*, 54-60.
- Unfried-González, A.-J. (2014). Aspectos conceptuales para la investigación de la labor de bibliotecarios y bibliotecarias que proporcionan servicios de referencia. *e-Ciencias de la Información*, 4(2).
- VIRTUAL REFERENCE DESK. (2005). *VRD and WebJunction*. Obtenido de R. David Lankes: About VRD

Ward, D., & Phetteplace, E. (2012). Staffing by design: a methodology for staffing reference. *Public services quarterly*, 37-41.

Ward, D., & Phetteplace, E. (2012). Staffing by Design: A Methodology for Staffing Reference. *Public Services Quarterly*, 8(3), 193-207.

Referencias Web

- American Library Association. (2004). *Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services*. Recuperado el 13 de Agosto de 2016, de <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines>
- Castillo Blasco, L. (2001). *Servicios de referencia e información bibliográfica*. Recuperado el 10 de Abril de 2016, de <http://www.uv.es/macassr.htm>
- Consejo Nacional para asuntos Bibliotecarios de las Instituciones de Educación superior. Comité Técnico para el Análisis y Actualización de las Normas del CONPAB-IES. (2012). *Normas para Bibliotecas de Instituciones de Educación Superior e Investigación*. Obtenido de Consejo Nacional para Asuntos Bibliotecarios: <http://www.conpab.org.mx/librosVersionHtml/pdf/Normas.pdf>
- González Fernandez, N., Barrera Gómez, J. A., Gómez Fernández, M. J., Moscoso Castillo, M., Santos Flores, V., & Suárez Samaniego, M. (2010). *Referencia virtual en la Biblioteca de la Universidad de Sevilla: una experiencia colectiva*. Recuperado el 29 de Octubre de 2016, de <http://nieves.pbworks.com/f/El+servicio+de+referencia+virtual+en+la+BUS.pdf>
- Hernández, A. (22 de Enero de 2013). *El servicio de referencia: conociendo las áreas de la biblioteca / Servicio de Información*. Recuperado el 10 de Abril de 2016, de Infotecarios: <http://www.infotecarios.com/el-servicio-de-referencia-conociendo-las-areas-de-la-biblioteca-servicio-de-informacion/>

Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano. (2016). *Plan Estratégico*

intitucional 2017 - 2021. Obtenido de

<https://livestream.com/accounts/12256908/events/6185792/videos/140646385>

Kasowitz, A. S. (1998). *Guidelines for Information Specialists of K-12 Digital*

Reference Services. Obtenido de R. David Lankes:

<http://www.vrd.org/training/guides.html>

Martín-Gavilán, C. (2009). *Temas de Biblioteconomía: Suministro de información:*

servicios de referencia y búsquedas bibliográficas. Formación de usuarios en

las bibliotecas universitarias. Recuperado el 12 de Abril de 2016, de

<http://hdl.handle.net/10760/14604>

Muñoz-Muñoz, A. M. (2011). *Las fuentes de información*. Obtenido de

<http://www.ugr.es/~anamaria/fuentesws/Intro-FI.htm>

Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2010). *Definición de marketing de servicios*.

Recuperado el 30 de Marzo de 2016, de Definición de:

<http://definicion.de/marketing-de-servicios/>

Reference and User Services Association (RUSA). (2008). *Definitions of Reference*.

Obtenido de <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/definitionsreference>

Sloan, B. (1998). Electronic Reference Services: Some Suggested Guidelines.

Reference and User Services Quarterly(38), 77-81. Obtenido de

<http://alexia.lis.uiuc.edu/~b-sloan/guide.html>

Vera Vélez, L. (2011). *La investigación cualitativa*. Recuperado el 26 de Octubre de

2016, de Universidad Interamericana: [http://www.ponce.inter.edu/cai/Comite-](http://www.ponce.inter.edu/cai/Comite-investigacion/investigacion-cualitativa.html)

[investigacion/investigacion-cualitativa.html](http://www.ponce.inter.edu/cai/Comite-investigacion/investigacion-cualitativa.html)

Anexo No. 1

Sitios web de bibliotecas universitarias con componentes de referencia virtual

- Bibliotecas Nacionales

o Pontificia Universidad Javeriana – Bogotá, Colombia

Nombre	Cargo	Ext.
Andrés Felipe Echavarría Ramírez andres.echavarría@javeriana.edu.co	Director	2132 - 2133
Ana Carmenza Neira Pineda neira.a@javeriana.edu.co	Asistente de Dirección	2151
---	Profesional de Comunicaciones	2159
Viky Julieta Arias Delgado viky.arias@javeriana.edu.co	Ingeniera de Proyectos	2128
Zulma Fajardo Navarrete zulmafajardo@javeriana.edu.co	Jefe Sección de Servicios Especializados	2125
Jorge Alexander Tinoco Alfaro tinoco@javeriana.edu.co	Jefe Sección de Servicios Fundamentales	2135

Asesoría en línea
Consultas en tiempo real en los siguientes horarios:
Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 9:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Domingos y festivos de 10:00 a.m. a 3:30 p.m.

INGRESAR

Comentarios y sugerencias

Figura No.2 Imagen Sitio web Biblioteca Universidad Javeriana – Bogotá, Colombia

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

- Solicitud de información por correo electrónico
- Transacciones
- Videotutoriales

Universidad Nacional – Sistema Nacional de Bibliotecas - Colombia



Figura No.3 Imagen Sitio Web Sistema Nacional de Bibliotecas Universidad Nacional - Colombia

- **Nombre del Servicio:** Pregunte al bibliotecario
- **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.4 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.5 Imagen Sitio Web Biblioteca Universidad EAFIT, Medellín, Colombia

- **Nombre del Servicio:** Asesoría al usuario
- **URL:** <http://www.eafit.edu.co/biblioteca/servicios/Paginas/asesoria-al-usuario.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

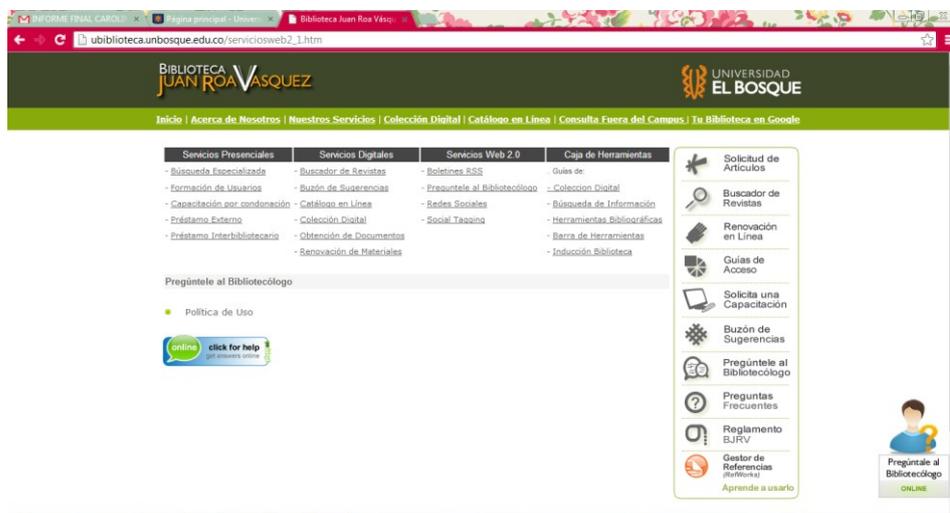


Figura No.6 Imagen Sitio Web Biblioteca Universidad El Bosque, Bogotá, Colombia

- **Nombre del Servicio:** Pregúntele al bibliotecólogo
- **URL:** <http://libanswers.unbosque.edu.co/>
- **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

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

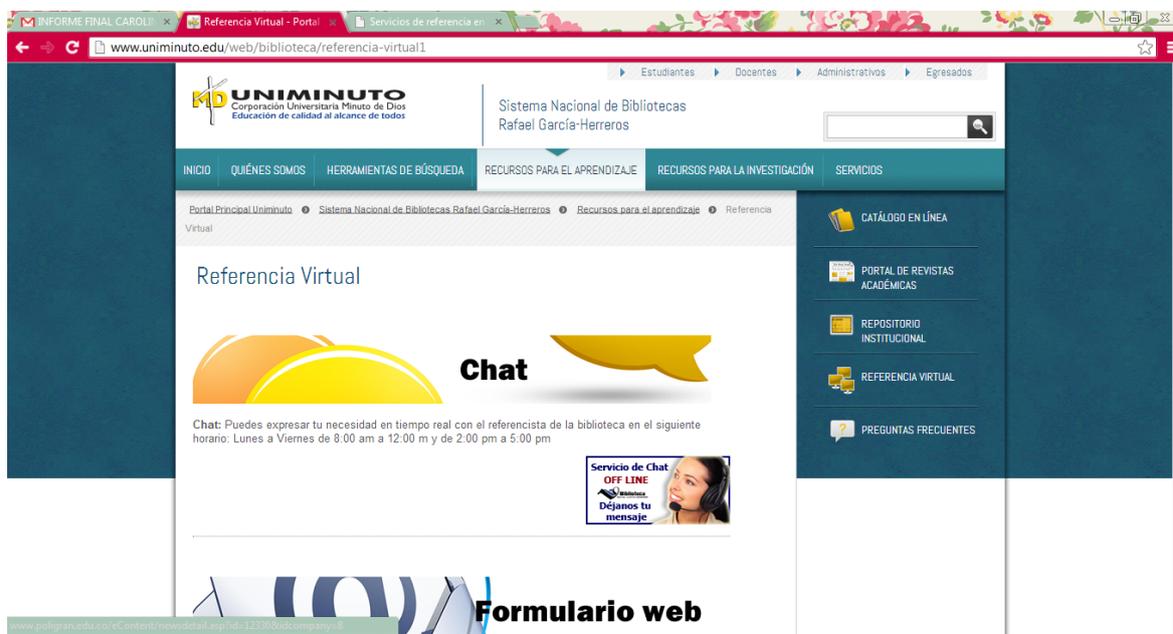


Figura No.7 Imagen Sitio Web Biblioteca Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá, Colombia

- **Nombre del Servicio:** Referencia Virtual
- **URL:** <http://www.uniminuto.edu/web/biblioteca-old/referencia-virtual>
- **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.8 Imagen Sitio Web Universidad del Valle, 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

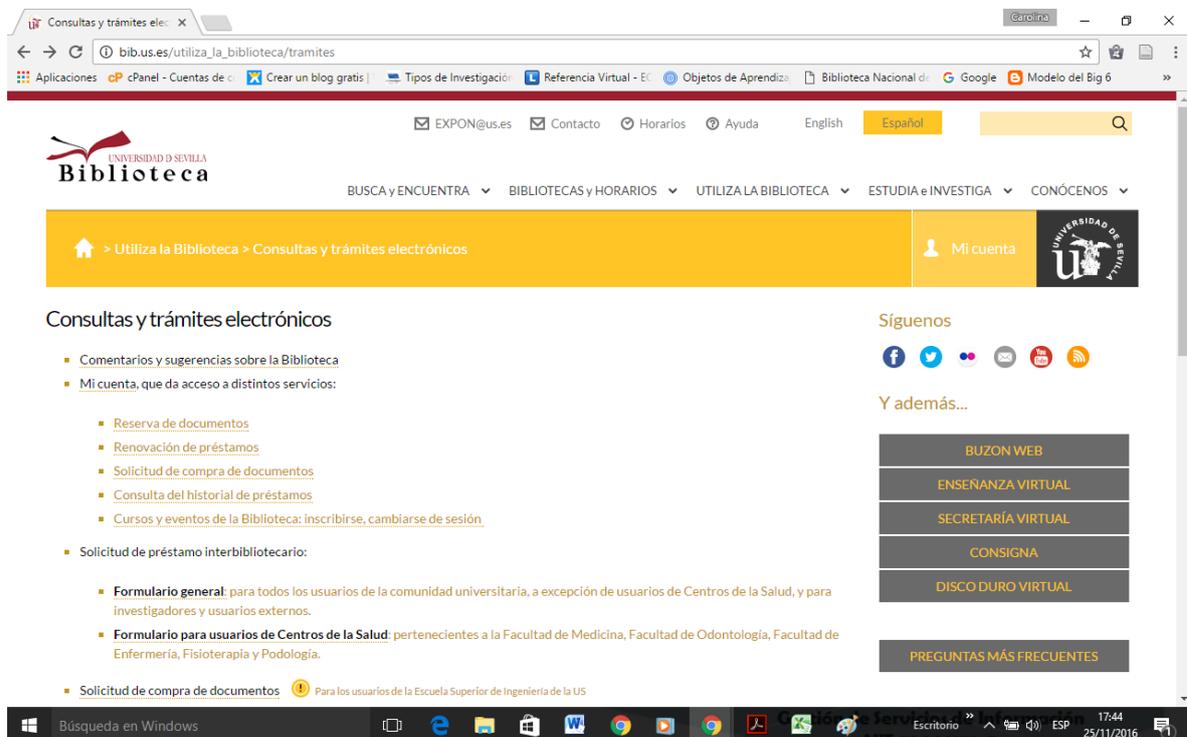


Figura No.9 Imagen Sitio Web Biblioteca Universidad de Sevilla, Sevilla, España

- **Nombre del Servicio:** Consultas y trámites electrónicos
- **URL:** http://bib.us.es/utiliza_la_biblioteca/tramites
- **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

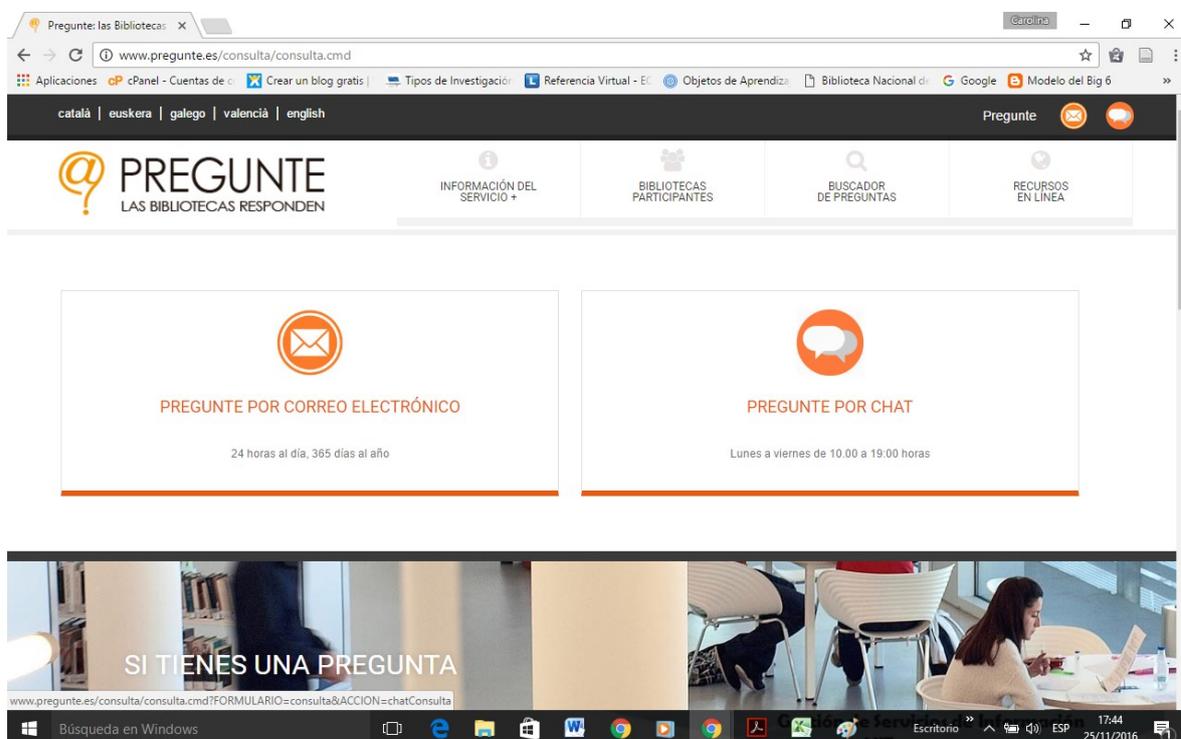


Figura No.10 Imagen Sitio Web Servicio Pregunte las Bibliotecas Responden, España

- **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

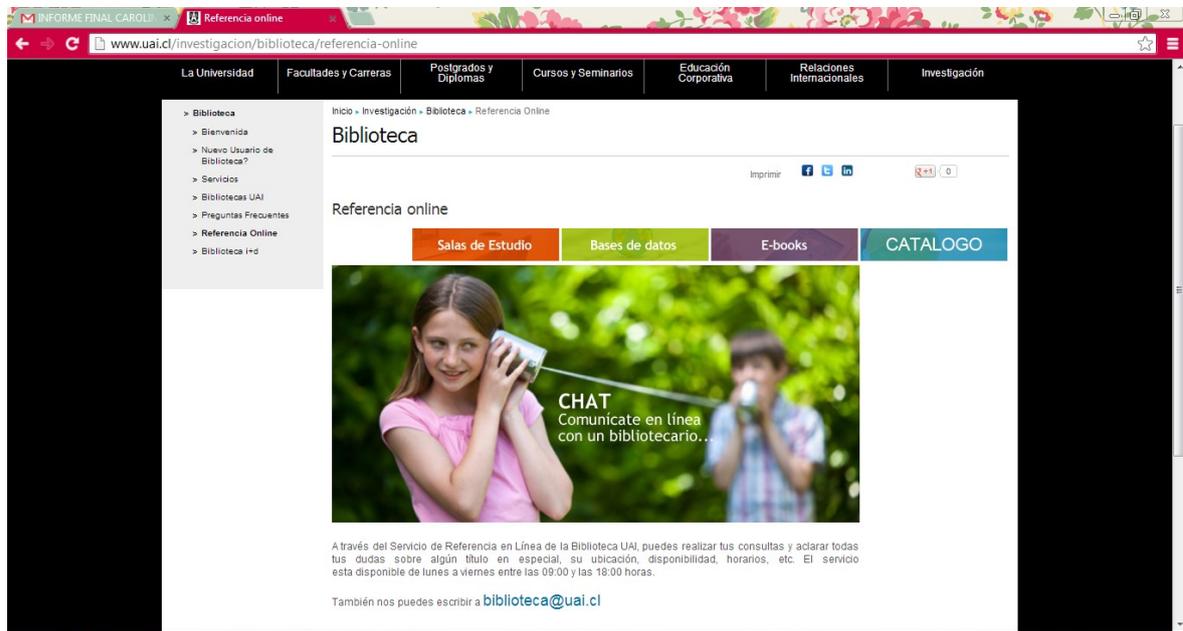


Figura No.11 Imagen Sitio Web Universidad Adolfo Ibáñez, Biblioteca, Chile

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

Universidad de Granada – Biblioteca, Granada, España

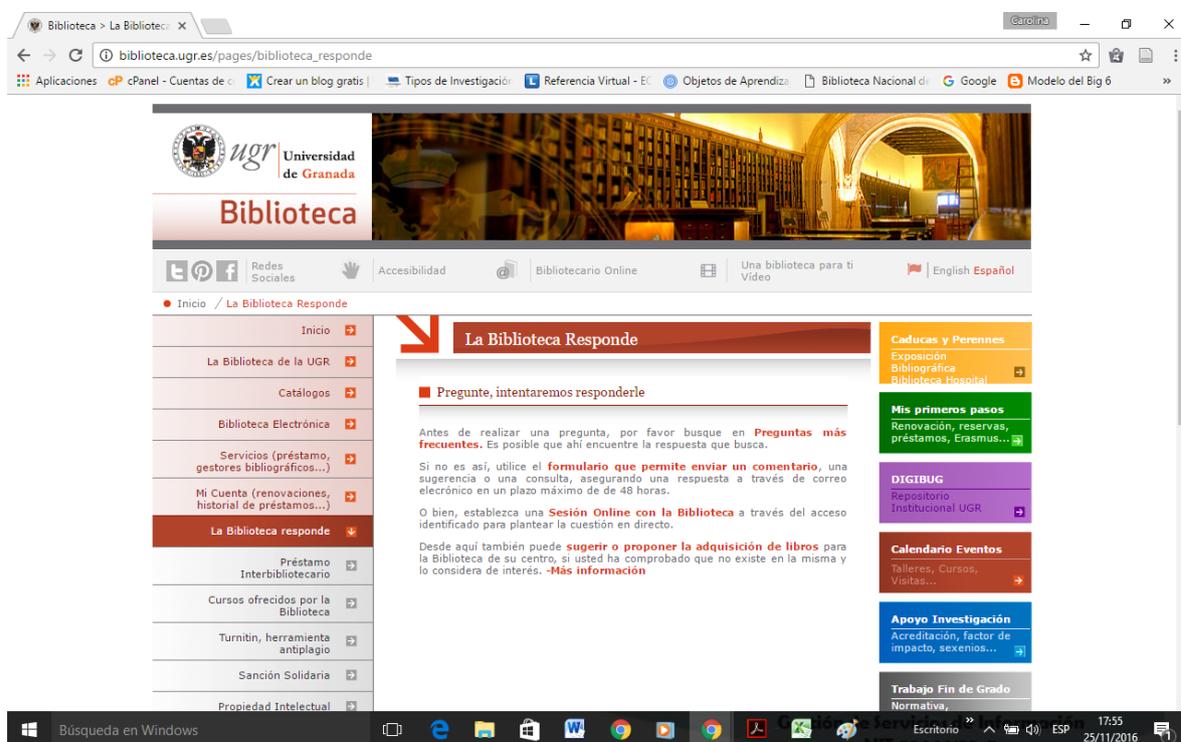


Figura No.12 Imagen Sitio Web Biblioteca Universidad de Granada, España

- **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.13 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

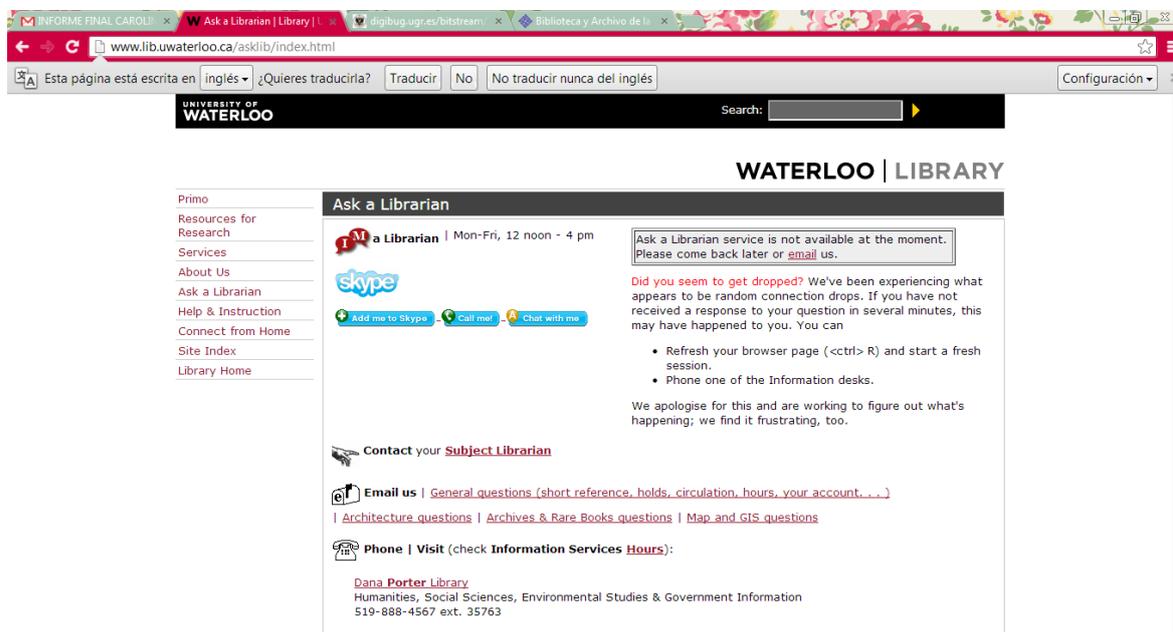


Figura No.14 Imagen Sitio Web University of Waterloo Library – Canadá

- **Nombre del Servicio:** Ask us
- **URL:** <https://uwaterloo.ca/library/services/ask-us>
- **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

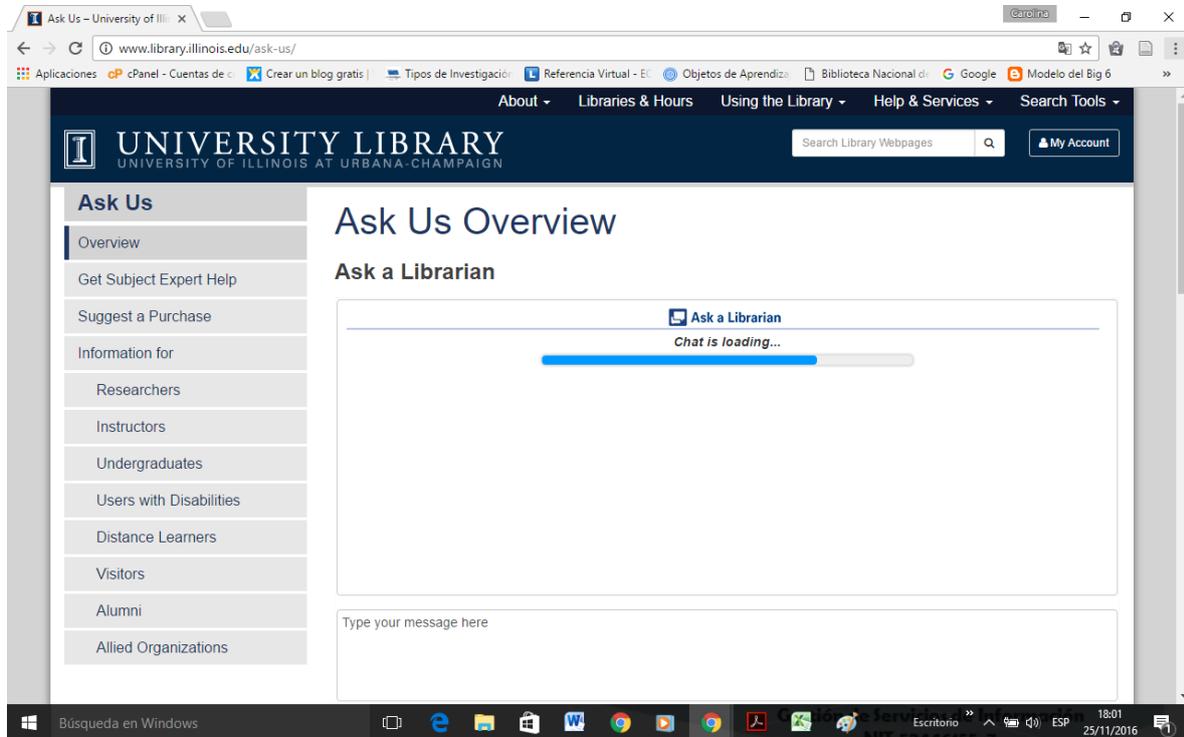


Figura No.15 Imagen Sitio Web Library University of Illinois, Estados Unidos

- **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

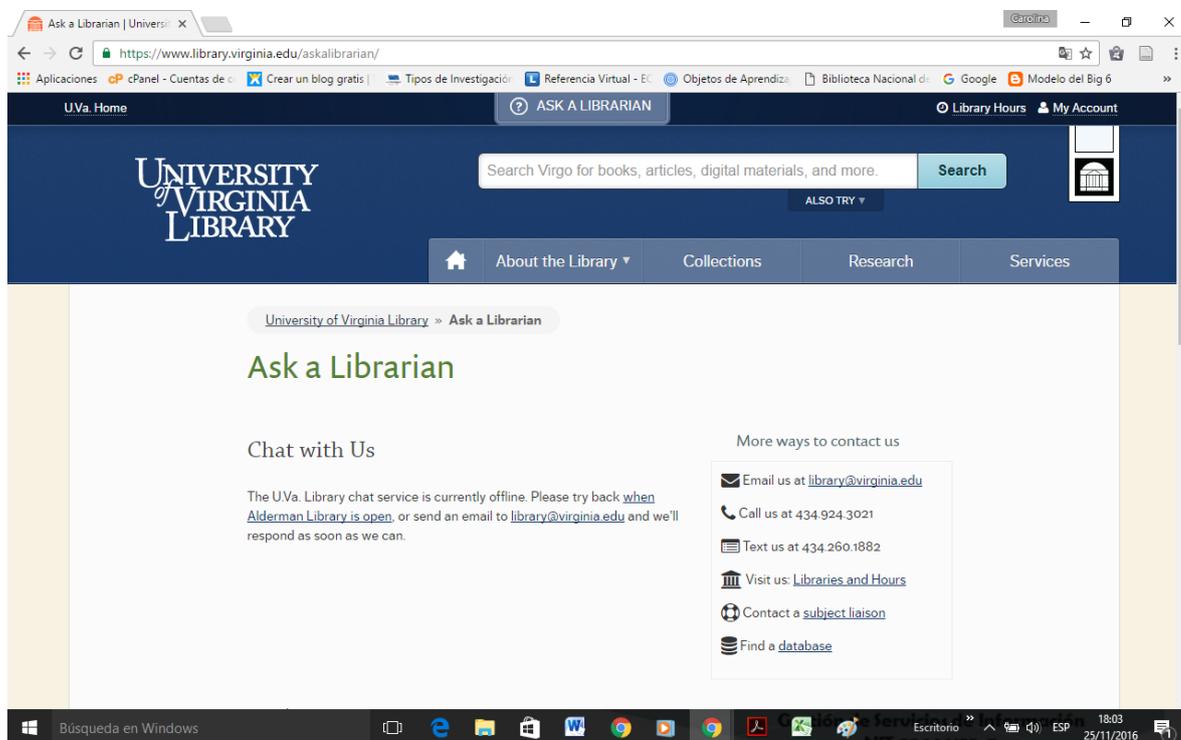


Figura No.16 Imagen Sitio Web Library University of Virginia, Estados Unidos

- **Nombre del Servicio:** Ask a Librarian
- **URL:** <http://www.library.illinois.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

El análisis permite visualizar que los servicios más utilizados son el correo electrónico y el chat, los menos utilizados son los videoturiales, 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.

Anexo No. 2
RESUMEN RESPUESTAS A ENTREVISTAS A REFERENCISTAS DE
BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS DE BOGOTÁ

Institución

- Pontificia Universidad Javeriana
- Universidad El Bosque
- Universidad INCCA de Colombia
- Universidad Antonio Nariño - Bogotá
- Universidad Nacional de Colombia - Bogotá

¿En la Biblioteca que usted labora se utilizan los servicios de referencia virtual?

SI	80%
NO	20%

El resultado permite concluir que el 80% de las bibliotecas donde se llevó a cabo el estudio utilizan servicios de referencia virtual lo que permite deducir que es un servicio implementado en gran parte de las Bibliotecas Universitarias y que se reconoce el mismo como fundamental dentro de los ejes de acción de la institución.

¿Qué servicios están implementados a través de la referencia virtual?

- Preguntas frecuentes; búsqueda de información; asesorías y capacitaciones;
- Preguntas frecuentes; búsqueda de información; tutoriales; visitas guiadas; asesorías; capacitaciones virtuales;
- Búsqueda de información; preguntas frecuentes
- Buzón de sugerencias; guías virtuales; capacitaciones; asesorías; obtención de documentos; preguntas frecuentes; índices temáticos; visitas virtuales.

Servicio	Total	%
Preguntas frecuentes	4	100%
Búsqueda de información	4	100%
Asesorías	3	75%

Servicio	Total	%
Capacitaciones	3	75%
Tutoriales o guías virtuales	3	75%
Visitas guiadas	2	50%
Buzón de sugerencias	1	25%
Obtención de documentos	1	25%

Estos resultados permiten concluir que los servicios más desarrollados son la respuesta a preguntas frecuentes, el cual es utilizado por el 100% de las instituciones y que es en parte una extensión de la referencia presencial en su enfoque de orientación y el servicio de Búsqueda de información también con en 100% de implementación. Los servicios que también son utilizados por la mayoría de las instituciones (75%) son las asesorías, capacitaciones y los tutoriales o guías virtuales. A pesar de la importancia se denota que es poco utilizado los servicios de Buzón de sugerencias y la obtención de documentos.

¿A través de qué medios se atiende el servicio de referencia virtual?

- Correo, chat, facebook, formularios, skype.
- chat, skype, facebook, twitter, formularios, correo electrónico.
- Correo; formularios Sitio Web
- chat, twitter, facebook, formularios, correo, skype, desarrollos propios

Medios de atención	Total	%
Chat	3	75%
Correo	4	100%
Facebook	3	75%
Formularios Web	4	100%
Skype	3	75%
Twitter	2	50%
Desarrollos propios	1	25%

Se puede apreciar que hay una similitud con relación a los medios utilizados para prestar el servicio. El correo y los formularios Web son los más utilizados (100%) y siguen en su orden Chat, Facebook, Skype (75%) y Twitter (50%).

¿Existe un procedimiento documentado para la atención de la referencia virtual?

SI	4	80%
NO	1	20%

La mayoría de las bibliotecas no cuentan con un procedimiento documentado, lo cual denota que el servicio no ha sido lo suficientemente planeado para ejecutarse.

¿Cuántas personas hay encargadas para atender los servicios de referencia virtual?

1	0	0%
2	1	25%
3	0	0%
4	2	50%
Más de 4	1	25%

El número de personas que prestan el servicio en las instituciones está dado más por el tamaño de la institución que por los servicios prestados. La institución que más personas tiene es la Biblioteca de la Universidad Nacional que es la más grande de las instituciones revisadas.

¿Existe una entrevista prediseñada para el proceso de referencia virtual?

SI	1	25%
NO	3	75%

Al igual que el procedimiento documentado, se puede apreciar que no existe una planeación del servicio ya que si así lo fuera la entrevista tendría un modelo de ejecución.

¿Llevan estadísticas de los servicios que se atienden a través de la referencia virtual?

SI	1	25%
NO	3	75%

Las estadísticas se llevan más como prueba de ejecución del servicio dado que si el servicio no está documentado, las estadísticas no demuestran el objetivo de su medición.

¿Se sigue un modelo o estándar internacional para llevar a cabo los procedimientos de la referencia virtual?

SI	4	100%
NO	0	0%

El hecho de que no se siga un modelo o estándar demuestra que los servicios se han implementado como un ejercicio individual que surge de la necesidad y no de las tendencias a nivel global.

¿Cómo se difunde el servicio de referencia virtual entre la comunidad universitaria?

- A través del sitio Web; por correo y en folletos impresos
- Facebook, correo, twitter, sitio Web, folletos
- Inducciones y capacitaciones
- A través de todos los medios disponibles en la Universidad: impreso, correo electrónico, sitio Web, redes sociales.

Medio de difusión	Total	%
Sitio Web	3	75%
Correo	3	75%
Medios impresos	3	75%
Redes sociales	2	50%
Presencial	2	50%

Se sigue un patrón de difusión en la mayoría de las instituciones en el cual el Sitio Web (75%), el correo electrónico (75%) y los medios impresos (75%) son los más utilizados. El uso de las redes sociales es una tendencia por lo que va a la par con el decremento de la forma presencial de ahí que se presente una igualdad de uso (50%)