

## **REFERENCIA VIRTUAL : UN NUEVO RETO PARA LAS BIBLIOTECAS**

Por Oscar Arriola Navarrete

### **Introducción**

Las tecnologías de información se comenzaron a utilizar en el entorno de las bibliotecas para facilitar el manejo del constante aumento de información bibliográfica. La terminología para referirse a estos asuntos se enfilo a las bases de datos bibliográficas, la catalogación automatizada y la consulta en línea.

Sin embargo, la aplicación no se limitó a estos temas, por el contrario, irrumpió en diversos campos relacionados con el manejo y la organización documental, como la utilización de la tecnología del hipertexto, para resolver problemas de clasificación, la diseminación selectiva de documentos digitales en adición al préstamo bibliotecario, etc.

“Al hacer uso de las tecnologías de información para resolver distintos problemas de la organización documental, aparecieron productos inéditos en el campo de los servicios bibliotecarios, que vinculan los conceptos clásicos de la organización documental a nuevos conceptos y procesos tecnológicos. La utilización de los conocimientos propios de las tecnologías de información en el campo de la producción y organización documental ha creado su propio bagaje de términos y conceptos, es el caso de: libro electrónico, biblioteca electrónica, biblioteca digital, biblioteca virtual, entre otros, cuyo significado ha cambiado la forma de percibir y acceder a la información”<sup>1</sup>. El uso de las tecnologías de información para el diseño, producción, circulación y organización de documentos digitales, cuyos contenidos temáticos e informativos son necesarios para apoyar diversos tipos de actividades académicas y procesos industriales, ha generado fenómenos sociales que no se pueden ignorar. Estos influyen en las formas de conceptualizar y operar los servicios de las bibliotecas.

---

<sup>1</sup> Memoria del mundo: UNESCO y el e-book. 2001. (DE, 13 noviembre 2006: <http://ivanov.mx.tripod.com/>)

“Las tecnologías de información han sido claves para el desarrollo de nuevos servicios en las bibliotecas. A la eclosión de documentos en nuevos soportes físicos se le han ido sumando variados canales virtuales de interacción entre especialistas en información y usuarios de ella. Las opciones se vuelven cada vez más complejas y llegan a los servicios de referencia, consultas a través del teléfono, correo electrónico, Chat, formularios en línea o de los llamados entornos colaborativos. Estos cambios han obligado a la implementación de nuevos modos de proporcionar información a los usuarios en el momento que la demanda”<sup>2</sup>.

En este sentido, Parker plantea: "En Internet, los usuarios demandan, cada vez más, el contacto directo en línea con las redes de fuentes de información y con otros usuarios, en un contexto dinámico que supere las restricciones relativas a espacio geográfico, tiempo, tamaño y extensión que han caracterizado el acceso a los productos y servicios de información operados en los límites físicos de las bibliotecas y centros de documentación tradicionales. Los productores e intermediarios de información en el mundo realizan una verdadera carrera para ofrecer opciones más eficientes y atractivas para la disseminación, interacción y navegación en las más diferentes fuentes con vistas a responder a las demandas de información de las más diferentes comunidades de usuarios"<sup>3</sup>.

El servicio de consulta o referencia es el responsable de posibilitar el acceso a la información de quien la necesite, en el momento y en la forma precisa. Atender las solicitudes de los usuarios, a partir no sólo de los documentos que posee la biblioteca, sino de todos los recursos disponibles también en forma electrónica y/o digital.

El concepto y las funciones del referencista no han cambiado en lo sustantivo, sino que han evolucionado. Así, se puede definir el servicio de referencia actual como lo expone García Suárez: “Es el proceso de comunicación usuario-referencista, en el que, considerando todos

---

<sup>2</sup> RODRÍGUEZ BRIZ, Fernanda. Los servicios de la referencia virtual : surgimiento, desarrollo y perspectivas a futuro. Buenos Aires : Alfagrama, 2005. Contratapa. (DE, 13 noviembre 2006: <http://weblog.educ.ar/contratapa/archives/006329.php>)

<sup>3</sup> PARKER, AL. “La Biblioteca Virtual en Salud para América Latina y el Caribe”. En: Liaison, v.10, no.3, 1999, pp. 2-5.

los recursos a su disposición y alcance, se procura la satisfacción de los intereses o necesidades de información del usuario”<sup>4</sup>.

El impacto de las tecnologías de información en la sociedad ha creado usuarios con mayor nivel de alfabetización tecnológica, por lo tanto, los intereses y las necesidades de éstos han evolucionado, se ha impuesto un cambio en la forma de obtener los documentos y los servicios "... las herramientas para la localización de información en Internet, así como las fuentes de información disponibles en la red, permiten que los usuarios cuenten con una infinidad de nuevos servicios, con un gran valor agregado, como los hiperdocumentos referenciales, que contienen una lista de recursos de información en Internet, localizados, evaluados, descritos y compilados por un bibliotecario-referencista, para un individuo o grupo de usuarios con un perfil común”<sup>5</sup>.

Las bibliotecas tienen que prever la evolución de los intereses y necesidades de los usuarios, por lo tanto, es necesario que los servicios de referencia tradicionales den el salto a lo que actualmente se conoce como referencia virtual.

## **La referencia virtual.**

### **Conceptos**

El servicio de referencia virtual sin ser un concepto totalmente nuevo, se ha vuelto a redefinir, ya que anteriormente una consulta vía telefónica o por fax era considerada como algo virtual (aunque en realidad eran tecnologías que permitían la comunicación remota), a continuación presentaremos algunas definiciones:

Para la American Library Association (ALA) la referencia virtual es el: "...servicio de referencia iniciado electrónicamente, a menudo en tiempo real, donde los usuarios emplean

---

<sup>4</sup> GARCÍA-SUÁREZ, Víctor Manuel. "El servicio de referencia y el referencista contemporáneo : retos y oportunidades". En: Ciencias de la información, v. 26, no. 2, junio 1995. pp. 52-60.

<sup>5</sup> ECHAVARRÍA. K. A. "Algunas reflexiones sobre Internet y los profesionales de la información". En: Ciencias de la información, v. 29, no. 1, marzo 1998. pp. 43-45.

computadoras u otra tecnología de Internet para comunicarse con los bibliotecarios, sin estar físicamente presentes. Los canales de comunicación usados frecuentemente en referencia virtual incluyen videoconferencia, servicios de voz en Internet, correo electrónico y mensajería instantánea. Aunque es frecuente la utilización de fuentes en línea para la provisión del servicio de referencia virtual, el uso de fuentes electrónicas en la búsqueda de respuestas no es en sí misma referencia virtual. El seguimiento de las consultas de referencia virtual se hace a menudo por teléfono, fax o correo electrónico, aún cuando esos modos de comunicación no son considerados virtuales”<sup>6</sup>.

Para Online Computer Library Center (OCLC) en su servicio *QuestionPoint* referencia virtual se define de la siguiente manera: “Uso del computador y las tecnologías de comunicaciones para proporcionar servicios de referencia a usuarios en cualquier momento y en cualquier lugar”<sup>7</sup>.

Para efectos de este trabajo entenderemos como referencia virtual al servicio de acceso a la información a través de medios electrónicos, donde toda la transacción de referencia entre un usuario y un bibliotecario de consulta es llevada a cabo de modo virtual siguiendo la política de responder preguntas que procedan de cualquier sitio, espacio y en un tiempo corto.

### **El usuario y el bibliotecario.**

Dada la serie de cambios a los que se enfrenta el servicio de referencia es necesario manejar una tipología diferente de usuarios de la tradicional, ahora hablaremos de usuarios remotos o virtuales y presenciales, los primeros son aquellos que únicamente solicitan y recuperan información mediante conexión en línea y que no están presentes de manera física, los segundos son aquellos que acuden a las instalaciones de la biblioteca.

---

<sup>6</sup> AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. MARS Ad Hoc Committee on Virtual Reference Guidelines. Draft guidelines for implementing and maintaining virtual services. Chicago : ALA, 2003. (DE, 16 enero 2006: <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaourassoc/rusasections/mars/marssection/marscomm/draftvirtual.htm>)

<sup>7</sup> ONLINE COMPUTER LIBRARY CENTER. QuestionPoint. Dublín, Ohio : OCLC, c2005. (DE, 17 enero 2006: <http://www.oclc.org/americalatina/es/questionpoint/about/virtual/default.htm>)

El servicio de referencia virtual esta pensado para usuarios remotos, y trae consigo nuevos retos. En la referencia tradicional, el usuario interactúa con el bibliotecario cara a cara y es asistido personalmente en su búsqueda de información. El bibliotecario de referencia virtual, en contraste, recibe un mensaje de texto a través de: un formulario Web diseñado ex profeso, vía correo electrónico o Chat. Debe determinar, con una limitada cantidad de contexto, quién es el usuario (se deberá contar con la opción de almacenar los datos mínimos que permitan identificar posteriormente en otra consulta al usuario) y qué es lo que realmente está tratando de preguntar, puede estar ubicado en cualquier parte y puede tener cualquier edad, sexo o profesión; por lo que en ocasiones puede ser difícil percibir sus necesidades reales y proporcionarle una adecuada orientación y retroalimentación relacionadas con el uso apropiado de los recursos de información.

Debe tenerse presente que una técnica fundamental en el trabajo de referencia es la entrevista. El bibliotecario debe tener la habilidad de entablar este diálogo con el usuario remoto, estableciendo “una estrategia a seguir para prestar un servicio de comunicación clásicamente ideado para propiciar el diálogo entre el lector y el bibliotecario, ahora mediado por la tecnología”<sup>8</sup>.

No obstante, hay que considerar que no todos los medios para ofrecer servicio de referencia virtual ofrecen las mismas oportunidades para establecer una entrevista adecuada. Es importante destacar que la utilización de las herramientas tecnológicas en el servicio de referencia estará “siempre subordinada (al igual que todas las tecnologías) a la inteligencia y creatividad del referencista”<sup>9</sup>.

Últimamente los bibliotecarios de referencia experimentan un doble riesgo. A la vez que siguen atendiendo a los usuarios presenciales (en general suelen ser más exigentes y menos pacientes y tienen mayores expectativas de respuesta inmediata y precisa), muchos también deben atender a usuarios remotos. Estos últimos en muchos casos necesitan una asistencia especial, aún cuando utilizan los mismos recursos electrónicos que los usuarios

---

<sup>8</sup> LAFUENTE LÓPEZ, Ramiro. Biblioteca digital y orden documental. México: CUIB, 1999. p. 25

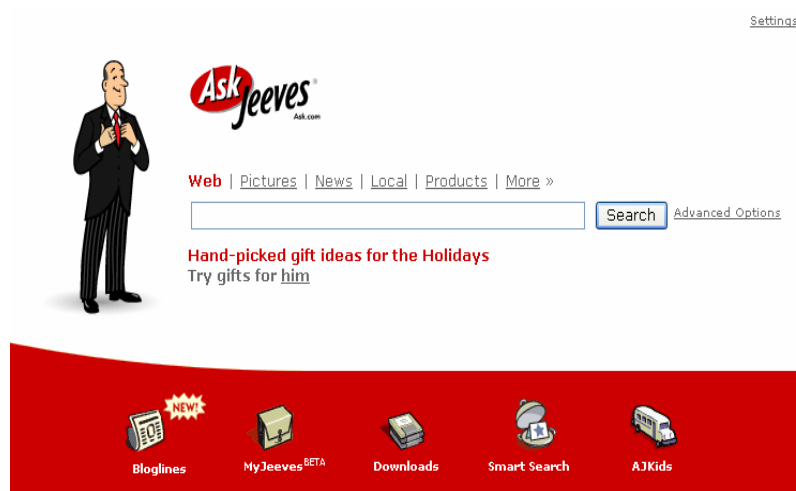
<sup>9</sup> GARCÍA-SUÁREZ. Op. cit., p. 55

presenciales. “Las preguntas enviadas por correo electrónico o por Chat exigen mayor atención del bibliotecario, y la operación de referencia virtual puede ser más compleja y demandar más tiempo que el servicio tradicional brindado”<sup>10</sup>. Esto deberá ser tomado en cuenta a la hora que se piense en la puesta en marcha del servicio de referencia virtual, ya que quizá sea necesario contar con una plantilla más amplia de bibliotecarios en el área de referencia.

## Panorama de los servicios de Referencia virtual en el mundo.

A partir del asombroso auge de Internet a mediados de la década de los noventa, se hizo patente la dificultad de encontrar rápida y fácilmente información relevante y pertinente en medio de una maraña de páginas y sitios Web, en donde no siempre se encuentra información adecuada. Para ayudar a resolver este problema se empezaron a desarrollar algunos servicios comerciales de respuestas a preguntas, en los cuales se ofrece la posibilidad de que una persona, frecuentemente un experto en algún tema, proporcione ayuda para encontrar información en el Web y brinda respuestas a preguntas concretas.

Uno de estos servicios más conocido es *Ask Jeeves* <http://www.ask.com>:



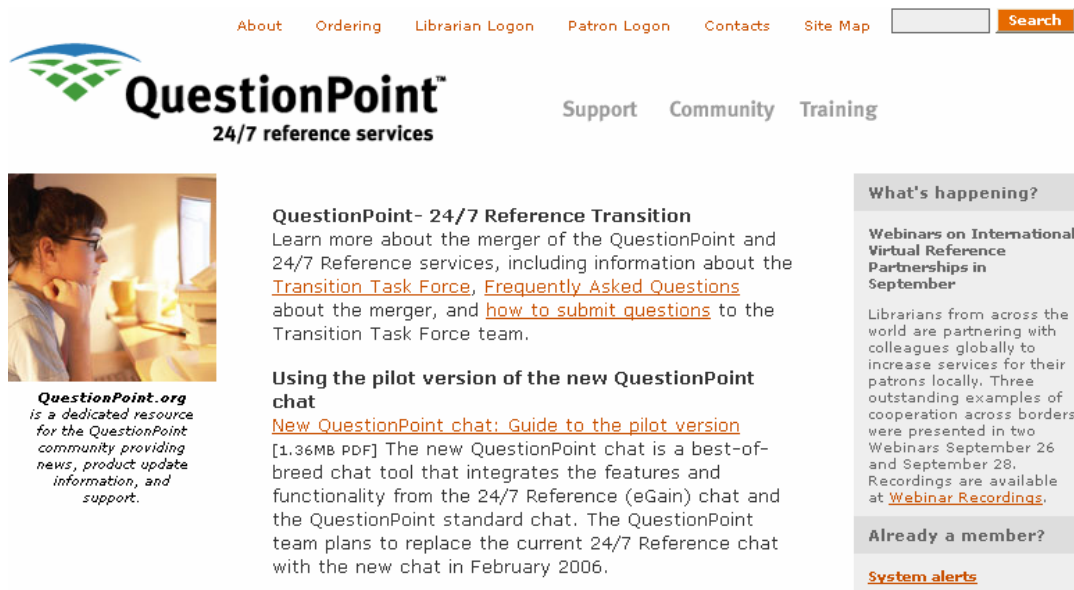
<sup>10</sup> YOUNGMAN, Daryl C. “Reflexiones acerca del personal bibliotecario en la era de la tecnología : elementos básicos para hacer frente al cambio”. En: ABINIAinforma, v.2, no. 2, agosto-octubre 2003. (DE, 19 enero 2006: <http://www.abinia.org/boletin/2-2/temas.htm>)

Fundado en junio de 1996 por David Warthen y Garrett Gruener. Además de ofrecer un motor de búsqueda, esta empresa tuvo la intención de simplificar a sus usuarios la tarea de realizar búsquedas en el Web ofreciendo la posibilidad de hacer preguntas a un grupo de expertos.

Construyeron un sitio en el cual un usuario pudiera hacer una pregunta en lenguaje común y recibiera rápidamente la información pertinente, en lugar de tener que leer miles de respuestas posibles o dominar las complejidades de la búsqueda con palabras clave.

También en la actualidad existen en el mercado programas que ayudan al desarrollo de servicios de referencia virtual en las bibliotecas, uno de ellos es el desarrollado por OCLC y la Library of Congress (LC) y que fue llamado **QuestionPoint**.

**QuestionPoint:** <http://www.questionpoint.org/>



QuestionPoint  
24/7 reference services

Support Community Training

**QuestionPoint- 24/7 Reference Transition**  
Learn more about the merger of the QuestionPoint and 24/7 Reference services, including information about the [Transition Task Force](#), [Frequently Asked Questions](#) about the merger, and [how to submit questions](#) to the Transition Task Force team.

**Using the pilot version of the new QuestionPoint chat**  
[New QuestionPoint chat: Guide to the pilot version](#) [1.36MB PDF] The new QuestionPoint chat is a best-of-breed chat tool that integrates the features and functionality from the 24/7 Reference (eGain) chat and the QuestionPoint standard chat. The QuestionPoint team plans to replace the current 24/7 Reference chat with the new chat in February 2006.

**What's happening?**  
**Webinars on International Virtual Reference Partnerships in September**  
Librarians from across the world are partnering with colleagues globally to increase services for their patrons locally. Three outstanding examples of cooperation across borders were presented in two Webinars September 26 and September 28. Recordings are available at [Webinar Recordings](#).

**Already a member?**  
[System alerts](#)

QuestionPoint es un servicio de referencia virtual, que funciona con el soporte de la red cooperativa de OCLC y una infraestructura de herramientas de software y comunicaciones. La idea central de este servicio es utilizar la infraestructura de la red y que las bibliotecas participantes puedan ofrecer de manera cooperativa un servicio de referencia virtual de 24/7.

Sin embargo, una de las principales acciones de las bibliotecas, que las distinguen de los servicios comerciales de información como los antes mencionados, es su capacidad y experiencia en proveer acceso a fuentes más autorizadas, actuales y relevantes; y tomando en consideración que los bibliotecarios siempre han considerado como una de sus principales actividades la de servir de intermediario entre el usuario y la información, empezaron a desarrollar sitios en Internet para ofrecer servicios de referencia bibliotecarios.


Existen variados servicios de Referencia virtual a continuación se exponen algunos ejemplos:

**Pregunte, las bibliotecas responden:** <http://pregunte.carm.es>



las bibliotecas responden  
**pregunte** ?

**SERVICIO** de atención de consultas  
y peticiones de información. Formule  
su consulta y en el plazo de tres días  
recibirá por correo electrónico una respuesta  
elaborada por bibliotecarios profesionales

→ 

Formule su consulta aquí

[ejemplos](#)

[consejos para preguntar](#)

[pistas](#)



Es un servicio de información español en el que participan varias bibliotecas, las solicitudes se reciben únicamente por correo electrónico y Web, se pueden realizar preguntas sobre cualquier tema, para ello cuenta con una colección de referencia de todas las bibliotecas participantes y de bibliotecarios expertos de cada una de ellas. Es multilingüe y funciona las 24 horas, todos los días del año, se compromete a dar respuesta en un plazo máximo de tres días. Ofrece un menú amplio de ejemplos, consejos para preguntar, sugerencias, entre otros.

**Ask a Librarian** (Library of Congress): <http://www.loc.gov/rr/askalib/>

**Ask a librarian...** Chat with a Librarian

an online reference service from the Library of Congress

[Reference Correspondence Policy](#) - [Error Reports](#) - [Virtual Reference Shelf](#) - [Virtual Programs and Services](#)

Select a link below, based on the subject of your question:

General Collections	International Collections	Special Formats & Genre
<a href="#">Business</a>	<a href="#">African/Middle Eastern</a>	<a href="#">American Folklife Center</a>
<a href="#">Humanities/Social Sciences</a>	<a href="#">Asian</a>	<a href="#">Geography &amp; Maps</a>
<a href="#">Law <b>NEW!</b></a>	<a href="#">European</a>	<a href="#">Manuscript</a>
<a href="#">Local History/Genealogy</a>	<a href="#">Hispanic (select a language):</a>	<a href="#">Microform</a>
<a href="#">Newspapers/Periodicals</a>	- <a href="#">English</a>	<a href="#">Motion Pictures &amp; Television</a>
<a href="#">Science/Technology</a>	- <a href="#">Español</a>	<a href="#">Music &amp; Performing Arts</a>
	- <a href="#">Português</a>	

Este servicio ofrece al usuario variadas fuentes de referencia electrónica, que le ayudan a responder en algunas ocasiones sus preguntas antes de que las formule, como son: preguntas más frecuentes, catálogos en línea, tratados legales, etc. Al formular su consulta, el usuario tiene la opción de escoger un tema, mediante la visita al sitio de bibliotecas

especializadas que el servicio recomienda o mediante un grupo de secciones temáticas, establecidas para ello. Cuando el usuario entra a esta sección, se enfrenta a un cuestionario detallado, que permite, de acuerdo con su interés y características, elaborar una respuesta. Cuando no puede ubicarse el usuario en una temática específica, puede escribir directamente al correo del servicio.

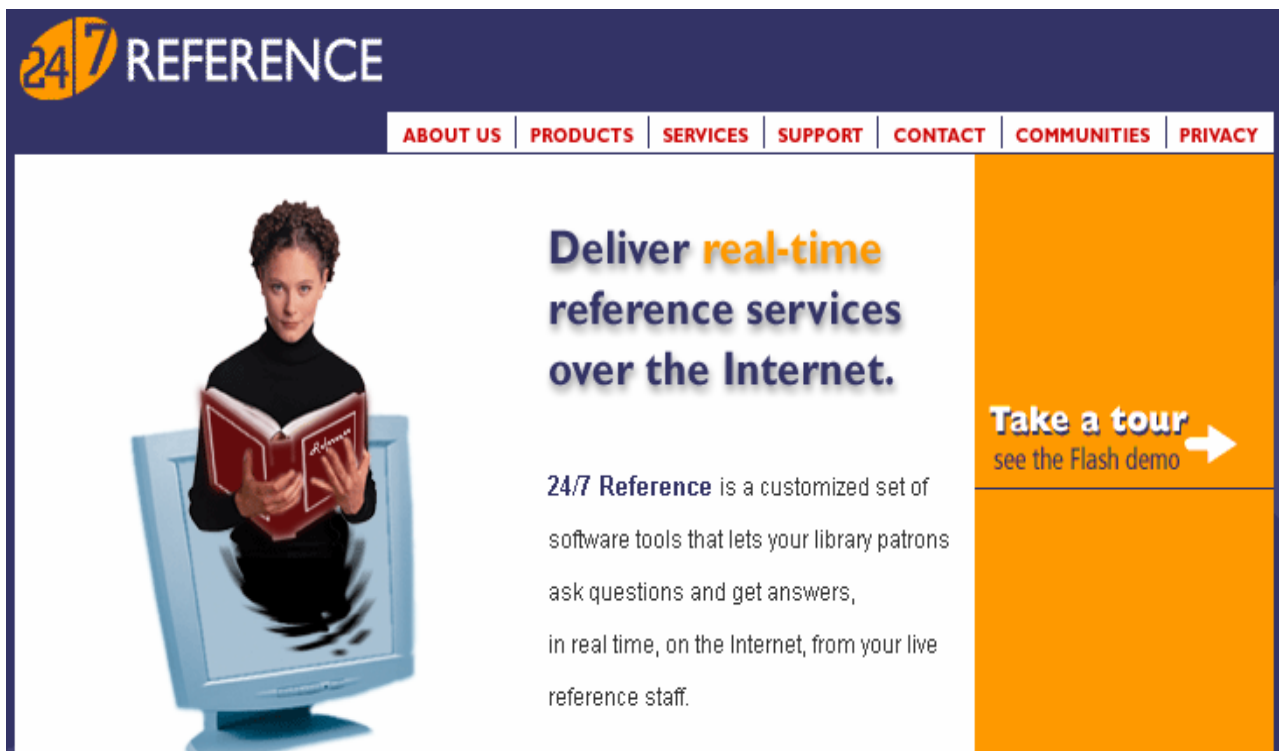
**The Educator's Reference Desk:** <http://www.eduref.org/>

The screenshot shows the homepage of the Educator's Reference Desk. At the top left, there is a banner with three red apples and the text "the Educator's Reference Desk<sup>sm</sup>". To the right of the banner is the logo of the Information Institute of Syracuse, which consists of a blue square with a white 'I' and a white 'S' inside, and the text "INFORMATION INSTITUTE OF SYRACUSE" below it. Below the banner is a search bar with the text "Site Search" and a "go" button, and a link to "advanced search". Below the search bar is a navigation bar with four buttons: "Resource Guides" (with an 'i' icon), "Lesson Plans" (with a pencil icon), "Question Archives" (with a globe icon), and "Search GEM / ERIC" (with a magnifying glass icon). Below the navigation bar is a main content area with a "hi!" speech bubble icon and the text "Welcome to the Educator's Reference Desk". Below this is a paragraph: "The Educator's Reference Desk builds on over a quarter century of experience providing high-quality resources and services to the education community. From the Information Institute of Syracuse, the". To the right of this paragraph are six categories of resources, each with a blue underlined title and a list of sub-topics: "Counseling" (Peer Education Programs, Therapy, more...), "General Education" (Motivation, Learning Theories, more...), "Educational Levels" (K-12 Education, Higher Education, more...), "Librarianship" (School Libraries, Librarian Education, more...), "Educational Management" (School Safety, Educational Facilities, more), and "Reference" (Employment, Directories, more...).

Patrocinado por el Information Institute of Syracuse (creadores del AskERIC). Es un servicio especializado en educación, dirigido a maestros, bibliotecarios, consejeros, administradores, padres y público en general interesado en el tema, tanto en los Estados Unidos como en el mundo en general.

Es posible encontrar preguntas con respuestas sobre temas actuales o novedosos para el usuario, sitios de Internet, con más de 3,000 recursos variados en educación, preguntas y respuestas más frecuentes, etc. El usuario debe llenar un formulario detallado, recibirá la respuesta por correo electrónico en dos días hábiles, en ella se le pide que evalúe la respuesta, en cuanto a su utilidad según una escala de valores.

**El 24/7 Reference Project:** <http://www.247ref.org>



**24/7 REFERENCE**

[ABOUT US](#) | [PRODUCTS](#) | [SERVICES](#) | [SUPPORT](#) | [CONTACT](#) | [COMMUNITIES](#) | [PRIVACY](#)

**Deliver **real-time** reference services over the Internet.**

**24/7 Reference** is a customized set of software tools that lets your library patrons ask questions and get answers, in real time, on the Internet, from your live reference staff.

**Take a tour** see the Flash demo →

Es un proyecto del Sistema de Bibliotecas Cooperantes Metropolitanas (MCLS), de Los Angeles, California. MCLS proporciona a las bibliotecas miembros compartir los recursos de su red y un medio para acrecentar el nivel y la diversidad de las fuentes disponibles a sus usuarios, como vía para reducir la duplicación de esfuerzos. El proyecto incluye las modalidades de teléfono, fax, correo electrónico y Chat. Cuando el usuario entra al Web,

encuentra en el sitio información como FAQs de temas más consultados, enlaces a sitios Web, etc. Si el usuario no encuentra la respuesta deseada, establece su solicitud mediante un formulario exhaustivo o un Chat. El servicio no lo ofrece sólo el bibliotecario especializado, sino, en forma colectiva, con un grupo de expertos en temáticas a los cuales consulta repetidamente en materias como negocios, salud, arte, educación y otras. El servicio funciona las 24 horas del día durante los 365 días del año.

**Internet Public Library (IPL):** <http://www.ipl.org>

The screenshot shows the homepage of the Internet Public Library (IPL). The header features the 'ipl' logo on the left and the text 'The Internet Public Library' on the right. Below the header, there are several sections:

- Subject Collections:** A list of categories including Arts & Humanities, Business, Computers, Education, Entertainment, Health, Government, Regional, Science & Tech, and Social Science.
- Ready Reference:** A list of services including Almanacs, Calendars, and Dictionaries.
- Reading Room:** A link to 'Books'.
- IPL Feature:** A section with a cartoon illustration of two figures and a speech bubble that says 'What a Question!!!!'. Below the illustration, it states: 'The IPL's "Ask a Question" Service answers questions every day from people around the world. Here's one recent question: *What airlines fly to Tonga?*'
- Spotlight:** Two news items: 'After Katrina, thousands *were feared dead*...' and 'In Pakistan alone, 73,000 people, including 35,000 children, *are dead* from the Oct. 8 quake.' Below the text is a photograph of a man in a headscarf.
- THING OF THE WEEK:** A section with the theme 'What are young people thinking...?'. It includes the text: 'If only we could ask someone! Wait a minute. We could give them a theme, a space to write, and the promise to post the moderately relevant responses. Sub-20 folks, go to our THING of the Week form on the IPL's *teen space* and tell us what you think about this week's theme... the **Best Way to Turn Down a Pick Up Line**'.

Es un proyecto de la School of Information de la University of Michigan, con el propósito tanto de ofrecer servicios a los usuarios de Internet como de proporcionar a los estudiantes de experiencias de aprendizaje reales, empezó a ofrecer servicios de referencia en línea desde 1995, y de ese año al 2001 se recibieron alrededor de 50,000 preguntas, de casi todos los temas. Sus usuarios están en todas partes del mundo y son de todos los niveles educativos.

Para enviar una pregunta los usuarios utilizan un Webform, disponible en el sitio, las preguntas se responden a través de un equipo de trabajo compuesto por un pequeño número de personal altamente entrenado, y de estudiantes de biblioteconomía y de bibliotecarios voluntarios.

Con objeto de ahorrar tiempo y esfuerzo al inicio de la página hay una liga a las preguntas más frecuentes y a sus respuestas. Una vez al día, un miembro del equipo de la IPL revisa las preguntas enviadas y notifica al usuario si de acuerdo con las políticas establecidas la pregunta es aceptada o no. Si es aceptada ofrecen enviar la respuesta en 3 días o menos. Las preguntas y respuestas son guardadas para la construcción de una base de datos.

## Los servicios de Referencia virtual en México.

En México, los esfuerzos están apenas iniciándose. Algunas bibliotecas principalmente de universidades privadas, han empezado a ofrecer referencia en línea, como por ejemplo las bibliotecas del Tecnológico de Monterrey y la biblioteca de Universidad de las Américas en Puebla, donde se han implementado como servicios exclusivos para sus usuarios. La biblioteca Benjamín Franklin de la embajada estadounidense ha iniciado con un servicio de referencia disponible para todo público a través de correo electrónico utilizando un formulario, un producto mas acabado y que también se encuentra abierto al público en general es el desarrollado por la Universidad Veracruzana.

## Tecnológico de Monterrey <http://biblioteca.itesm.mx/nav/index.php>

The screenshot shows the homepage of the ITESM Digital Library. At the top, there are navigation tabs: 'Inicio', 'Herramientas de Búsqueda', 'Mi cuenta', and 'Ayuda y Guías'. Below the tabs is a green banner with the text '36,000 e-revistas. 5,000 e-libros. te prestamos 1'000,000 de libros. y más.' and a link 'Danos tu opinión sobre la Biblioteca Digital'. On the left, a 'Bienvenido' section states: 'La más confiable información está en decenas de bases de datos y más de un millón de libros y revistas en tus Bibliotecas.' The main content area features a 'Bases de Datos' section with links to 'Catálogo de Biblioteca' and 'MetaBusca'. The 'MetaBusca' section includes a search bar with 'Encontrar' and a search button, and a 'TIP: También busca en inglés.' Below this is a section titled 'en Bases de Datos con este tipo de documento:' with icons for 'Artículos de e-Revistas, e-Periódicos', 'e-Libros y otras e-monografías', 'e-Enciclopedias y e-Diccionarios', 'e-Videos, e-Fotos', 'Páginas Web', and 'Disponible en Biblioteca'. On the right, a '140 usuarios en línea.' box and a 'Ligas comunes:' section with links for 'Servicios para alumnos de Universidad Virtual', 'Mis libros prestados, renovar...', 'Cambiar/obtener mi NIP', 'Página de tu Biblioteca', and 'Nuevas Adquisiciones' are visible.

En este servicio es necesario contar con una clave ya sea como alumno o trabajador para poder acceder a los servicios de referencia virtual, se utilizan herramientas como un metabuscador que facilita la búsqueda en todos los recursos electrónicos con que cuenta el sistema de bibliotecas del Instituto. El tiempo de respuesta a las solicitudes que se realizan a los bibliotecarios es de 2 días.

**Universidad de las Américas** <http://catarina.udlap.mx:9090/udla/vref/>



UDLA PUEBLA

Centro Interactivo de Recursos de Información y Aprendizaje  
ciria

Información general | Catálogos | Colecciones | Colecciones Digitales | Servicios digitales | Servicios | Eventos | Investigación

Referencia Virtual

**Bienvenido!**

**Referencia Virtual**

- ⋮ A través de este sistema puede consultarse a nuestros bibliotecarios referencistas.
- ⋮ Las consultas se atenderán de acuerdo a la disponibilidad del personal.
- ⋮ Si no se recibe alguna respuesta el mismo día (hábil), favor de contactar a la Coordinación de Consulta en la extensión 2081 o por correo electrónico a [rmunoz@mail.udlap.mx](mailto:rmunoz@mail.udlap.mx)

Por favor escribe tu ID  
y tu NIP para acceder.

**ID:**

Desde enero de 2002 la biblioteca digital de la Universidad de las Américas Puebla cuenta con Referencia Virtual, un servicio que permite la vinculación entre la comunidad universitaria y los bibliotecarios de la institución, con el objetivo de realizar búsquedas de documentos o referencias entre los materiales y fuentes electrónicas o impresas disponibles en la institución.

Es necesario que los usuarios se registren, una vez realizado este trámite se presenta la interfaz principal del sistema. Aquí se encuentran dos menús y una ventana de despliegue

de resultados. En el menú superior están ubicadas las distintas opciones posibles a efectuarse, relacionadas a preguntas, actualización de datos y la opción para que los usuarios recurrentes puedan registrarse como referencistas voluntarios. Al lado izquierdo dentro de la interfaz se puede visualizar a los usuarios que están actualmente conectados al sistema.

**Biblioteca Benjamín Franklin** <http://www.usembassy-mexico.gov/bbf/bfforma.htm>



Embajada de los Estados Unidos en México  
**BIBLIOTECA BENJAMÍN FRANKLIN**



Contáctenos

Si su pregunta se refiere a alguno de los siguientes temas, dé un click al botón correspondiente:

VISAS

EDUCACION

TURISMO

PREGUNTAS FRECUENTES

Exámenes TOEFL | GRE | GMAT, BECAS

### Servicio de Consulta Electrónica

La Biblioteca Benjamín Franklin no responde preguntas relacionadas con visas, inmigración, empleo o pasaportes. Todas las consultas sobre visas y casos especiales están a cargo de la Sección Consular. Si tiene dudas después de consultar la **sección de información sobre trámite de visas**, por favor diríjase al **correo electrónico de la Sección de Visas**.

La información que nos proporcione servirá para brindarle un mejor servicio, por favor, llene los campos de este formulario antes de enviar su pregunta. (\* Campos obligatorios)

**\*Nombre:**

**Dirección:**

**\*Ciudad:**

**\*Estado:**

**\*Institución donde labora o estudia:**

**\*Ocupación:** Seleccione una opción:

**\*Teléfono:**

**Fax:**

**\*Correo Electrónico:**

Este servicio se proporciona únicamente a través del correo electrónico y ofrece la siguiente información:

Sólo proporciona información breve sobre los Estados Unidos, su sociedad, sus procesos políticos, y su cultura. Asimismo, brinda asesoría sobre cómo iniciar búsquedas específicas sugiriéndole diversos recursos impresos o electrónicos.

No realiza búsquedas exhaustivas de información, ni elabora bibliografías para usuarios individuales. De igual manera no se proporcionan consejos médicos o legales, ni tampoco interpretación de la información proporcionada.

Para enviar la pregunta, es necesario llenar una forma con los datos personales, así como dirección de correo electrónico.

Universidad Veracruzana [http://www.uv.mx/bvirtual/?pg=av\\_home](http://www.uv.mx/bvirtual/?pg=av_home)



**Biblioteca Virtual BIV-UV**

Recursos Búsqueda Servicios Acerca de

inicio > servicios > asesoría virtual

### Asesoría Virtual BIV-UV

**@sesoria Virtual**

Proporciona el servicio de información, instrucción y guía a través de los recursos y herramientas digitales, con la finalidad de satisfacer las necesidades de información de los usuarios universitarios.

El servicio ofrece asesoría informativa, es decir, no se hacen tareas académicas. La misión es auxiliar en la localización de la información a través de ligas y documentos electrónicos a los que se suscribe la Dirección General de Bibliotecas UV.

El servicio de asesoría virtual generalmente lo remite a las fuentes donde puedes encontrar la información solicitada, esto incluye respuestas a preguntas referenciales. El servicio es proporcionado a través de los siguientes medios:

Chat/Charla electrónica	Consultas
Si tiene una duda o consulta rápida, lo invitamos a comunicarse por <b>Chat</b> con la/el asesor(a) virtual que le ayudará de <b>lunes a viernes de 10:00 a 14:00 hrs.</b>	Utilice nuestro formulario para enviarnos sus consultas y darles seguimiento a través de un sistema especializado.

Correo-E	Dirección / Teléfono
Si su consulta es de investigación, lo invitamos a enviarnos su pregunta a la siguiente dirección <a href="mailto:bus@uv.mx">bus@uv.mx</a>	Av. Ruiz Cortines esq. Juan Pablo II 94294 Boca del Río, Veracruz, México



Este servicio de referencia virtual es abierto al usuario en general no pide identificación de ningún tipo, se encuentra diseñado de tal forma que es fácil poder solicitar información.

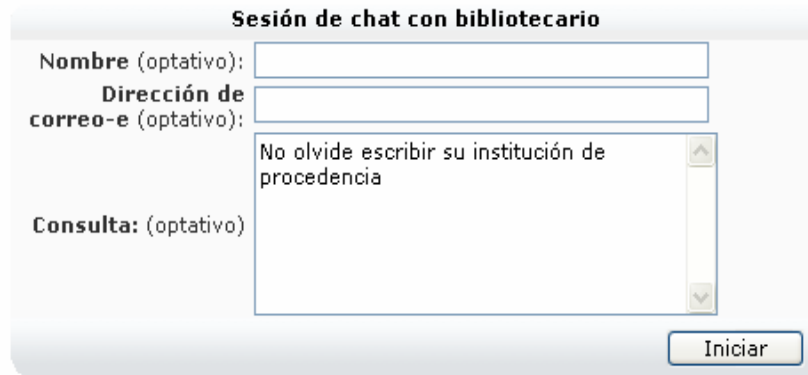
El servicio de referencia vía Chat solo es para preguntas breves de información e instrucción. El tiempo de respuesta es dentro de los siguientes 15 minutos de realizada la pregunta, con un horario de 10:00 a 13:00 de lunes a jueves.

### **Asesoría vía Chat**

---

Bienvenidos al servicio Consulta o asesoría virtual, manejado por un(a) bibliotecario(a) de BiV UV, que tiene como objetivo apoyarle informativamente en su proceso de aprendizaje a través de sesiones de *chat*/charla electrónica en tiempo real.

El horario de servicio de chat es **lunes a viernes de 10:00 a 14:00 hrs.** Si desea tener una plática vía web con un bibliotecario, llene el formulario siguiente y haga clic en *Chat*, donde se abrirá una ventana del navegador.



El formulario, titulado "Sesión de chat con bibliotecario", contiene los siguientes campos:

- Nombre (optativo):** un campo de texto.
- Dirección de correo-e (optativo):** un campo de texto.
- Consulta: (optativo):** un área de texto grande con el mensaje "No olvide escribir su institución de procedencia" y flechas de desplazamiento.
- Iniciar:** un botón de acción.

El servicio de asesoría virtual vía telefónica es atendido inmediatamente, si la pregunta es de respuesta breve/referencial o de instrucción. Si la pregunta es de investigación, la respuesta será enviada vía fax o correo normal, según lo disponga el usuario. El tiempo de respuesta será de dos días hábiles.

La información solicitada al usuario al momento de preguntar es dirección de correo electrónico, teléfono, dirección (en caso de requerir la respuesta impresa vía correo postal), la cual únicamente será utilizada para proporcionarle la información que el usuario ha solicitado o bien para clarificar sobre su respuesta.

También existe la posibilidad de formular la pregunta de forma escrita y de manera directa a un bibliotecario, para esto es necesario llenar un formulario de consulta y esperar la respuesta en 2 ó 3 días.

## Formulario de consulta

**Pregunta a un bibliotecario**

| Consulta tus preguntas y respuestas

Nombre:

\* Dirección de correo-e:

\* Confirme la dirección de correo-e:

Teléfono:

\* Consulta:

\* Motivo de la investigación: -- Seleccione --

\* Institución: -- Seleccione --

\* ¿Podemos enviar su consulta a otra biblioteca?  Sí  No

El asterisco (\*) indica que es un campo requerido.

## Como diseñar un servicio de referencia virtual

Como se ha podido observar a lo largo de este texto, la referencia virtual se basa mucho en los recursos humanos, informativos y tecnológicos con que cuentan las bibliotecas.

Muchas bibliotecas han estado trabajando ya la referencia virtual sin haberla llamado de esa forma, ya que en la mayoría de ellas existe una base de datos en la que se señalan las Preguntas más Frecuentes de los usuarios, ahí se puede consultar información sobre el horario, reglamento, servicios, etcétera y además de esto también ofrecen la interacción vía correo electrónico, además se atienden consultas vía telefónica y por fax, quizá nada más les faltaría instrumentar un servicio de preguntas y respuestas vía Chat.

## **Actividades:**

### 1. Identificación de los usuarios del servicio.

El proceso de identificación de los usuarios, constituye la primera etapa del diseño del servicio. En primer lugar, es necesario determinar los usuarios potenciales y reales del servicio.

Identificados los usuarios es necesario perfilar las características de ellos, mediante los resultados obtenidos de la aplicación de un estudio de comunidad que nos indica antecedentes, tales como: área de especialización, temas de interés y manejo de herramientas de Internet.

### 2. Selección del soporte tecnológico

El servicio de referencia virtual requiere para su funcionamiento de una aplicación tecnológica que permita la interacción en tiempo real entre usuario y bibliotecario. Para ello, es necesario identificar las alternativas de software.

### 3. Diseño de los elementos que conforman el servicio de referencia virtual

El servicio de referencia virtual requiere para su funcionamiento de cuando menos los siguientes elementos:

- a) Correo electrónico
- b) Chat
- c) Base de conocimientos
- d) Colecciones de referencia digital

### 4. Selección del soporte informacional

El soporte informacional del servicio de referencia virtual constituye el conjunto de recursos que los referencistas utilizarán como apoyo para responder a las necesidades de información de los usuarios.

La capacidad de respuesta, en cuanto a rapidez y precisión, dependerá de la calidad y variedad de recursos de los que dispongan los referencistas. Es por ello, que hemos considerado cuatro aspectos relevantes a destacar en esta área, estos son: Portal, integración de búsquedas en bases de datos, colección de referencia digital, base de conocimientos.

a) Portal

La función del Portal es ofrecer un medio para acceder al servicio de referencia virtual, es decir, en el cual se encuentre el acceso al servicio. Del mismo modo, deberá cumplir la finalidad de ofrecer recursos de información que el usuario pueda consultar, sean estos: bases de datos, links a recursos Web, contactos de Bibliotecas, OPAC's, entre otros. Si el usuario no encuentra respuesta en ellos, decidirá acceder al servicio, en este sentido, los recursos del Portal constituyen un filtro natural de acceso.

b) Integración de búsquedas en bases de datos

Las bases de datos con que cuenta la biblioteca constituyen un apoyo muy importante a la labor del referencista cuando se encuentra dando el servicio de referencia virtual, por eso es importante contar con un software que permita realizar búsquedas en todas las bases de datos desde una sola pantalla.

c) Colección de referencia digital

La constituyen todos los sitios Web de diccionarios, almanaques, traductores, guías telefónicas, tesauros, entre otros recursos que permiten responder preguntas básicas en un tiempo corto.

d) Base de conocimientos

La base de conocimientos constituye un acervo con todas las preguntas recibidas en el servicio y las respuestas entregadas a los usuarios (tanto virtual como presencial).

El objetivo de esto, es que el usuario pueda consultar en forma autónoma las respuestas a preguntas que otros usuarios hayan planteado; además, evita la repetición de consultas y posibilita una resolución rápida a los requerimientos de información.

## 5. Instrumentación

En ésta etapa es importante destacar tres aspectos a considerar para el desarrollo del servicio.

### a) Referencistas

Dentro de la literatura especializada en el tema de referencia virtual, se indica que uno de los componentes básicos para el buen funcionamiento del servicio corresponde al recurso humano, por esta razón, es de suma importancia definir si las características personales y académicas de todos los referencistas son las idóneas para proporcionar el servicio.

### b) Se tendrá que realizar una evaluación de los referencistas a través de una entrevista personal con cada uno de ellos para saber y conocer los siguientes aspectos:

- Capacidad de tener bajo control múltiples actividades al mismo tiempo.
- Habilidad para la entrevista a distancia, siendo capaz de interactuar, sin la facilidad comunicativa propia de la entrevista cara a cara.
- Capacidad de análisis y síntesis para precisar las necesidades de los usuarios, logrando así que las respuestas se ajusten claramente a éstas.
- Personalidad empática, curiosa, creativa y dotada de gran agilidad mental.
- Habilidades pedagógicas que le permitan formar a los usuarios en el uso de obras de referencia y otras fuentes de información que puedan encontrarse en la Web.
- Conocimiento y respeto de los aspectos legales en lo que a propiedad intelectual se refiere.
- Responsabilidad, compromiso y capacidad de autoorganización con el trabajo, debido a que se podrá realizar desde cualquier lugar.
- Facilidad para la comunicación escrita, con velocidad y adaptación a las características de cada sistema.
- Manejo de sistemas y tecnologías de búsquedas y acceso a la información.

c) Visibilidad en el Portal

El servicio de referencia virtual debe ser uno de los puntos más importantes dentro del Portal, por lo tanto debe resaltarse de manera significativa el acceso a este servicio.

d) Período de prueba

Esta etapa del proceso, es indispensable, principalmente porque es el período en el cual se deben detectar todas las dificultades (tanto tecnológicas, como de recursos humanos) que se pueden presentar al ofrecer el servicio, con el fin, de evitar que el usuario se encuentre con estas eventualidades y puedan causar en él desconfianza frente al servicio.

Un factor importante a considerar es la definición de horarios y turnos de trabajo, procedimientos de envío de documentación, modos de diálogo con el usuario (formal-informal), entre otros aspectos.

## **Conclusiones.**

Tradicionalmente, los servicios bibliotecarios han estado limitados al ámbito físico de las unidades de información, pero actualmente se requiere ofrecer nuevas formas de servicios que permitan a los usuarios satisfacer sus requerimientos de información, sin tener que asistir a sus espacios. Esto implica ofrecerles acceso a servicios y recursos de información en forma remota, incluyendo acceso a diversos recursos como bases de datos y documentos digitales de texto completo; y ofrecerles los elementos que les permitan adquirir y desarrollar habilidades para utilizar eficazmente la información y los recursos tecnológicos.

Las facilidades que otorgan las tecnologías de información y de telecomunicaciones, como los formatos digitales para el soporte de documentos, la madurez en el sistema de automatización de la biblioteca y principalmente el desarrollo del portal han proporcionado las bases para ofrecer servicios de referencia virtual.

Sin embargo, el diseño y la operación de estos servicios requiere considerar mucho más que únicamente la tecnología y los recursos informativos; implica visualizar también al personal que participará en la tarea diaria, una vez conjuntados estos tres aspectos se podrá ofrecer al usuario remoto los elementos para favorecer el uso de la información en el proceso de construcción del conocimiento.

## **Bibliografía**

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. MARS Ad Hoc Committee on Virtual Reference Guidelines. Draft guidelines for implementing and maintaining virtual services. Chicago : ALA, 2003. (DE, 16 enero 2006: <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaourassoc/rusasections/mars/marssection/marscomm/draftvirtual.htm>)

ECHAVARRÍA. K. A. “Algunas reflexiones sobre Internet y los profesionales de la información”. En: Ciencias de la información, v. 29, no. 1, marzo 1998. pp. 43-45.

GARCÍA-SUÁREZ, Víctor Manuel. “El servicio de referencia y el referencista contemporáneo : retos y oportunidades”. En: Ciencias de la información, v. 26, no. 2, junio 1995. pp. 52-60.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. Recomendaciones para el servicio de referencia digital. The Hague : IFLA, 2003. (DE, 10 enero 2006: <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-s.htm#1.5>)

LAFUENTE LÓPEZ, Ramiro. Biblioteca digital y orden documental. México: CUIB, 1999.

LANKES, R. David. The virtual reference experience : integrating theory into practice. New York : Neal-Schuman, 2004.

Memoria del mundo: UNESCO y el e-book. 2001. (DE, 13 noviembre 2006: <http://ivanov.mx.tripod.com/>)

ONLINE COMPUTER LIBRARY CENTER. QuestionPoint. Dublín, Ohio : OCLC, c2005. (DE, 17 enero 2006: <http://www.oclc.org/americalatina/es/questionpoint/about/virtual/default.htm>)

PARKER, AL. “La Biblioteca Virtual en Salud para América Latina y el Caribe”. En: Liaison, v.10, no.3, 1999, pp. 2-5.

RODRÍGUEZ BRIZ, Fernanda. Los servicios de la referencia virtual - Surgimiento, desarrollo y perspectivas a futuro. Buenos Aires : Alfagrama, 2005.

RONAN, Jana. Chat reference : a guide to live virtual reference services. Westport : Libraries Unlimited, 2003.

SANTOVENIA DÍAZ, Javier y Ruben Cañedo Andalia. Servicio de asistencia bibliográfica y referencia virtual en bibliotecología y ciencias de la información. En: Acimed, v.14, no. 3, 2006. (DE, 19 octubre 2006: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14\\_3\\_06/aci01306.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_3_06/aci01306.htm))

YOUNGMAN, Daryl C. “Reflexiones acerca del personal bibliotecario en la era de la tecnología : elementos básicos para hacer frente al cambio”. En: ABINIAinforma, v.2, no. 2, agosto-octubre 2003. (DE, 19 enero 2006: <http://www.abinia.org/boletin/2-2/temas.htm>)