



Referencia virtual una caracterización del servicio

Por: Oscar Arriola Navarrete
Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía



Referencia virtual una caracterización del servicio

Unidad 1. EL SERVICIO DE REFERENCIA: BASES TEÓRICAS

- **Concepto**
- **Fases o etapas del trabajo de referencia**
 - **Demanda de información (necesidad informativa)**
 - **Entrevista**
 - **Estrategia de búsqueda de la información**
 - **Comunicación de los resultados**
- **El servicio de referencia digital (SRD)**
- **Los diferentes soportes tecnológicos de la interacción**

Concepto

Es el proceso de comunicación usuario-referencista, en el que, considerando todos los recursos a su disposición y alcance, se procura la satisfacción de los intereses o necesidades de información del usuario.

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:



Definiciones

Para la ALA la referencia virtual es el "...servicio de referencia iniciado electrónicamente, a menudo en tiempo real, donde los usuarios emplean computadoras u otra tecnología de Internet para comunicarse con los bibliotecarios, sin estar físicamente presentes.

Para OCLC es el uso de la computadora y las tecnologías de Información y Comunicación para proporcionar servicios de referencia a usuarios en cualquier momento y en cualquier lugar.

Definiciones

Para efectos de este curso 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.



Fases o etapas del trabajo de referencia

- ✓ Demanda de información
(necesidad informativa)
- ✓ Entrevista
- ✓ Estrategia de búsqueda de la información
- ✓ Comunicación de los resultados

Demanda de información (necesidad informativa)

De acuerdo con el concepto de proceso de referencia planteado por William Katz. La manera en que se da comienzo a un servicio de referencia, es a partir de una o varias preguntas, este propuso una clasificación de las preguntas de referencia, la cual puede ser resumida en lo siguiente:

- ❑ El usuario solicita un ítem conocido: la solicitud es generalmente de un material específico que puede identificarse por diversos elementos como autor, título, materia, etc.
- ❑ El usuario solicita información sin conocimiento de una fuente específica: aquí sucede una entrevista entre el usuario y el referencista, generalmente el usuario posee poco o ningún conocimiento con respecto al tema que busca.

Demanda de información (necesidad informativa)

Para autores como Boop y Smith, los cuales han formulado tipologías y clasificaciones para dividir las preguntas o demandas de información, las preguntas que el público formula son, en esencia, las siguientes:

- Sobre condiciones de admisión en la biblioteca, préstamo, uso de formularios y, en general, la conducta a seguir y la manera de formular con corrección las demandas.
- Sobre el manejo de los catálogos. Sobre el uso de los materiales bibliográficos.
- Sobre datos concretos que necesita conocer, pertenecientes a las más diversas materias. Sobre lecturas que debe o quiere realizar, sean para el estudio de un tema de su interés, para el aumento de sus conocimientos, o de carácter formativo y recreativo.
- Sobre la forma de realizar tareas intelectuales: búsqueda de datos, investigaciones o tareas bibliográficas.

Demanda de información (necesidad informativa)

Denis Grogan propone otros tipos de demandas que se pueden plantear al ofrecer un servicio de referencia:

- ❑ **Preguntas administrativas y de orientación:** las cuales tratan de cuestiones sobre la propia biblioteca, como el horario, el uso de determinados servicios, la localización de las secciones, entre otras. Preguntas de autor/título: los usuarios preguntan por una determinada obra.
- ❑ **Preguntas factuales:** el usuario necesita conocer un dato o un hecho. Preguntas sobre determinadas materias: la consulta se centra en qué documentos posee la biblioteca sobre un tema de interés para el usuario.
- ❑ **Preguntas mutables:** se denominan así las cuestiones planteadas cuando el usuario no sabe exactamente lo que necesita, por lo que la pregunta irá transformándose o delimitándose a medida que el personal ofrezca documentos o respuestas.
- ❑ **Preguntas de investigación:** demandas especializadas que requieren una búsqueda exhaustiva para poder ser resueltas convenientemente.

Demanda de información (necesidad informativa)

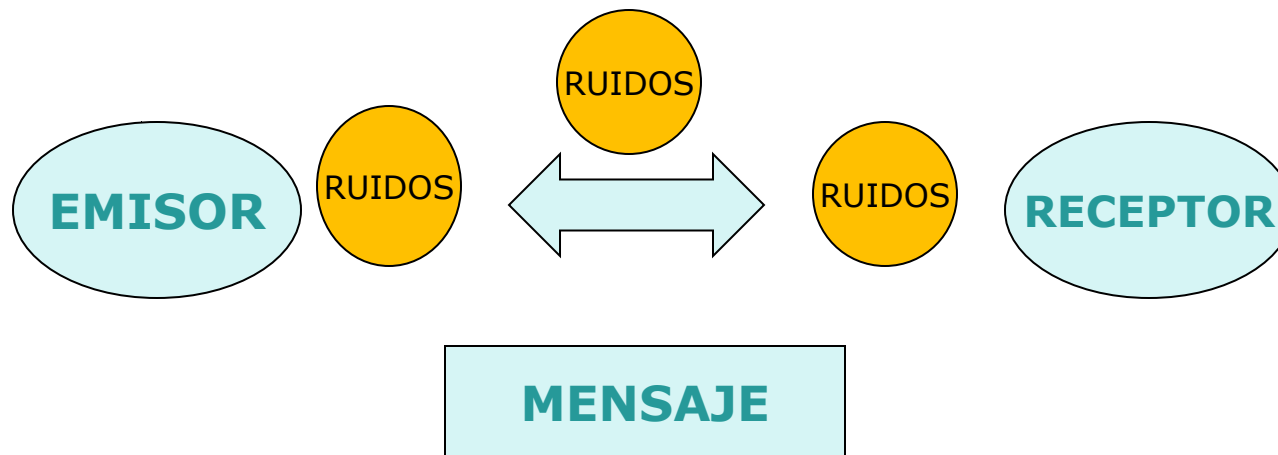
Otras preguntas:

- ❖ **Preguntas inconsistentes, ilógicas, absurdas.** Los usuarios pueden plantear preguntas a las cuales es imposible responder, aún contando con una buena colección de referencia, ya sea por el contenido de la consulta o porque la pregunta no tiene una respuesta sencilla.
- ❖ **Preguntas sin respuesta:** a pesar de que el servicio de referencia debe intentar contestar a todas las consultas que se formulen a veces no es posible resolverlas, ya sea por el carácter de la propia pregunta o porque no se poseen fuentes de información para responderlas. Claro que esto último no es una razón para no responder la pregunta, no hacerlo iría en contra de la ética del profesional de la información y nuestro ideal de prestar un servicio de calidad. No puede existir una pregunta que no sea respondida. Siempre será conveniente consultar al usuario y si éste insiste, habrá que acudir a otro servicio u otra fuente.

INICIO DEL PROCESO DE REFERENCIA

- MENSAJE DEL USUARIO
- FORMULACIÓN DE LA DEMANDA DE INFORMACIÓN
- MANIFESTACIÓN DE LA NECESIDAD INFORMATIVA
- COMIENZO DEL DIÁLOGO USUARIO-REFERENCISTA

PROCESO DE COMUNICACIÓN



Comunicar-transmitir

Comunicar-influir retroalimentación

Comunicar-dialogar: transmitir experiencias, necesidades, intereses

Entrevista

ENTREVISTA DE REFERENCIA

PAUTAS GENERALES PARA DESARROLLAR LA ENTREVISTA DE REFERENCIA

DIÁLOGO

Orientado por el referencista
Considerando el perfil del usuario y de la
demanda de información

CADA ENTREVISTA DE REFERENCIA ES ÚNICA E IRREPETIBLE Y
PLANTEA SIEMPRE UN DESAFÍO PARA EL REFERENCISTA



Entrevista

Una entrevista de referencia puede ser definida como un diálogo entre un miembro del personal de referencia y el usuario, con el propósito de aclarar con este último sus necesidades de información y ayudarlo a satisfacerlas. Este proceso es muy amplio y puede ir desde la sencilla entrega de un material de consulta al usuario, hasta una interacción a largo plazo en que éste necesita una ayuda más específica en un proyecto de investigación.



Entrevista

Los diferentes estilos de comunicación interpersonal de los participantes en la entrevista, las necesidades del usuario, la disponibilidad de uso de las colecciones, y las políticas y procedimientos de la institución, influyen en la formalidad o informalidad de la entrevista, pero esta se distingue de una conversación general entre el personal y el usuario ya que tiene una disposición y un propósito específicos.

Entrevista

Según lo escrito por William Katz, la <Entrevista de Referencia> se realiza para saber qué es lo que el usuario busca exactamente (en realidad se trata de lo que necesita, porque lo que busca y pide podría no coincidir con lo que realmente necesita). Generalmente, el problema se encuentra en la formulación de las preguntas, en la verbalización del requerimiento. Una vez que se ha comprendido la necesidad de información que subyace detrás de la pregunta formulada por el usuario, es decir detrás de la demanda del usuario, puede formularse una estrategia de búsqueda, la cual consistirá en una "traducción" del lenguaje del usuario al lenguaje del sistema de búsqueda utilizado en las fuentes posibles, el referencista debe traducir los términos de la pregunta al lenguaje del sistema de referencia. Cuando él encuentra la información, la evalúa para determinar si es realmente de la naturaleza y el nivel que el usuario desea.



Entrevista

Para finalizar este punto, se podría decir que el propósito de la entrevista de referencia es determinar qué información necesita el usuario, cuánta y con qué profundidad o complejidad la requiere, y qué formato y canal de entrega es el más apropiado o preferido por él. Para esto, el referencista debe estar seguro de lo que el usuario ya conoce acerca del tema, si ha consultado previamente alguna fuente o cuál es la finalidad de la pregunta.



Entrevista

FINALIDAD DE LA ENTREVISTA PARA EL REFERENCISTA:

- ✓ Determinar con exactitud la temática que el usuario quiere conocer
- ✓ Conocer los objetivos y la motivación de la demanda
- ✓ Conocer las características personales del usuario
- ✓ Tomar conocimiento de las respuestas que el usuario pueda brindar en forma anticipada
- ✓ Relacionar la demanda con las fuentes de información y con la organización del servicio

Estrategia de búsqueda de la información

¿EN QUÉ CONSISTE LA ESTRATEGIA DE BÚSQUEDA?

ES UN PROCESO DE CARACTERÍSTICAS INTERNAS Y EXTERNAS QUE REALIZA EL REFERENCISTA PARA BUSCAR LAS FUENTES DE INFORMACIÓN PERTINENTES A LAS DEMANDA DE INFORMACIÓN DEL USUARIO

PROCESO INTERNO: Elaboración intelectual de la estrategia de búsqueda

PROCESO EXTERNO: Exteriorización de la estrategia de búsqueda a través de hechos concretos

Estrategia de búsqueda de la información

Merlo Vega compila algunos criterios o aspectos a tener en cuenta a fin de obtener (mediante la entrevista) la información que permita clarificar el problema dentro de una estrategia de búsqueda.

Tema principal de la búsqueda y temas relacionados con el mismo. El tema debe ser delimitado al máximo, excluyendo todos aquellos sobre los que el usuario no muestre interés. Es muy común que el usuario no tenga una idea clara acerca de que es lo que le interesa y que no, por lo que el referencista debe hacer todas las preguntas necesarias hasta que la consulta quede perfectamente especificada.

Información que ya conoce el usuario. Es importante saber que datos, obras o autores ha manejado el usuario, ya que de lo contrario la biblioteca podría darle información redundante.

Estrategia de búsqueda de la información

Objeto de la demanda. Saber para qué quiere el usuario la información será útil para determinar el grado de especialización y en cual fuente se realizara la búsqueda.

Profundidad o nivel de la información. Hay que preguntar qué tipo de información va a ser útil para el usuario, a fin de eliminar aquella que por defecto o por exceso no se ajuste a las necesidades del usuario, ya sea por nivel científico, la exhaustividad de los datos el grado de especialización o cualquier otro motivo.

Cantidad de información. En este punto se demandará sobre el número de respuestas que requiere el usuario. En ocasiones simplemente bastará con un número limitado de documentos, mientras que otras veces se necesitarán todas las referencias o datos que se encuentren.

Estrategia de búsqueda de la información

Idiomas de la información. En las búsquedas que se realicen aparecerán documentos de varios idiomas, por lo que habrá que preguntar al usuario en cuáles de ellos le interesa y en cuales no, a fin de eliminar aquellas referencias que no va a emplear.

Límites cronológicos. Dependiendo del tema de la búsqueda, la fecha de la información será útil o no, por lo que habrá de establecer a partir de qué año quiere el usuario que se haga la búsqueda.

Formato de las respuestas y modo de recepción. Por un lado el tipo de producto documental (por ejemplo bibliografías). En cuanto al soporte, preguntar si la respuesta se entregará en papel o en un medio electrónico; si el usuario la recogerá en la biblioteca o se le enviará por correo postal o correo electrónico.

Estrategia de búsqueda de la información

Importe económico. Muchas consultas se resuelven únicamente en bases de datos o servicios de información pagados, por ello hay que preguntar al usuario cuanto está dispuesto a pagar para la resolución de su consulta. Aunque en la actualidad se están utilizando muchos repositorios digitales de Open Access.

Tiempo de respuesta. Urgencia del usuario por recibir la información y disponibilidad de la biblioteca para entregarla. Muchas de estas cuestiones están ligadas a un esquema de preguntas de punto de partida: ¿Qué, Por qué, Cómo, Cuándo, Dónde, Por quién?

Estrategia de búsqueda de la información

- **¿Cuál es el tema que el usuario solicita exactamente?**
- **¿Qué sabe sobre el tema que solicita?**
 - lo desconoce
 - solicita información básica
 - conoce el tema en forma inicial
 - investiga sobre el tema
 - maneja bibliografía
- **¿Qué limitaciones plantea la demanda?**
 - temáticas
 - cronológicas
 - geográficas
 - históricas
 - idiomáticas
- **¿Qué fuentes de información ha consultado previamente?**
- **¿Qué tratamiento debería tener la información?**
 - básico
 - medio
 - desarrollo en profundidad

Estrategia de búsqueda de la información

El referencista es el responsable de la planificación de la estrategia debido a su:

- ❑ FORMACIÓN PROFESIONAL**
- ❑ CONOCIMIENTO DE LA UNIDAD DE INFORMACIÓN**
- ❑ CONOCIMIENTO DE LA COMUNIDAD DE USUARIOS**
- ❑ CONOCIMIENTO DE LOS RECURSOS INFORMATIVOS**
- ❑ ACTUALIZACIÓN CONTÍNUA**

Comunicación de los resultados

Según el modo:

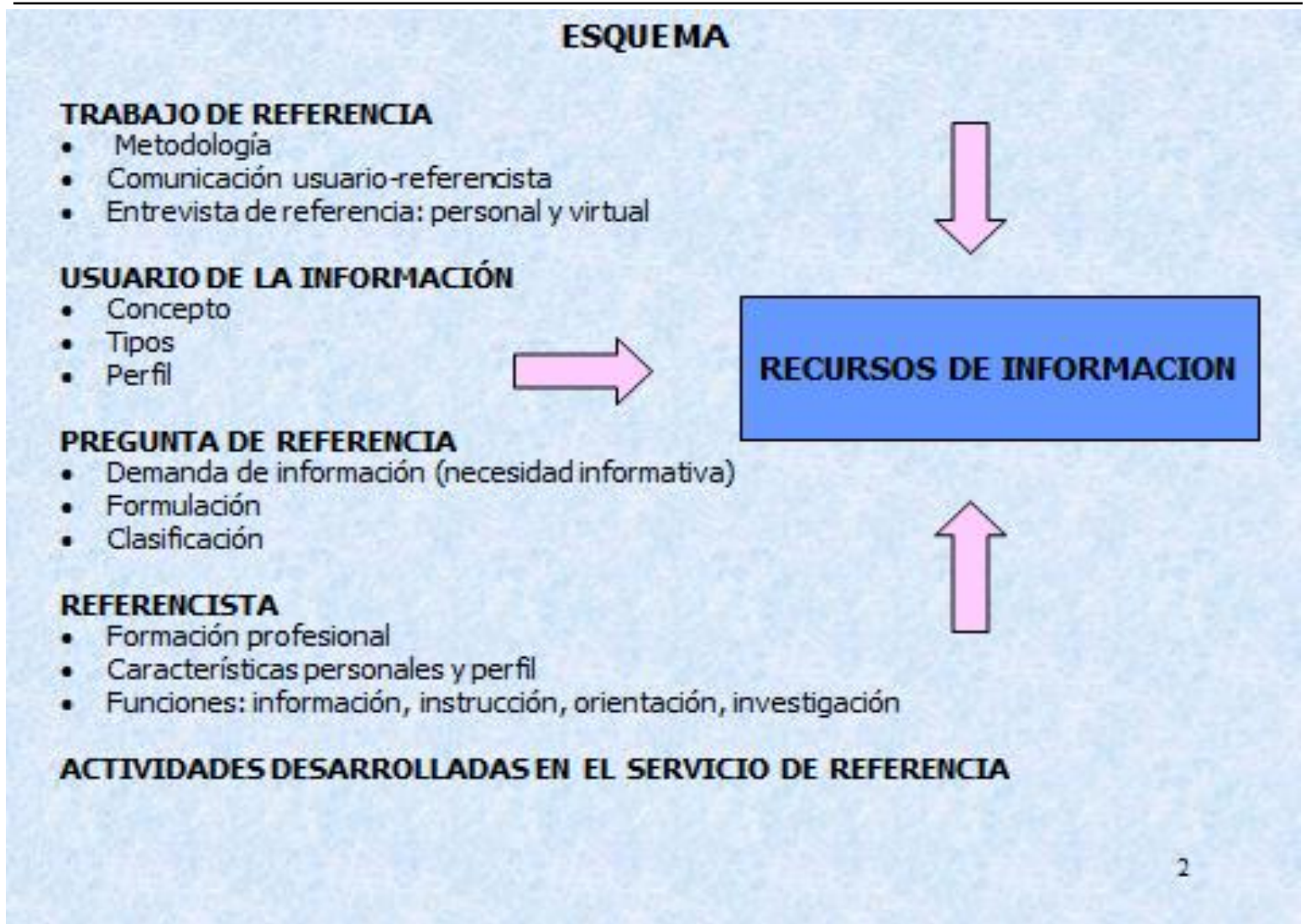
**ORAL
ESCRITA
AMBAS**

Según el tiempo:

**RESPUESTA INMEDIATA
RESPUESTA DIFERIDA**


FIN DEL PROCESO DE REFERENCIA

Fases o etapas del trabajo de referencia



Fases o etapas del trabajo de referencia

INICIO DEL PROCESO:

**Formulación de la demanda de información
Mensaje del usuario
Inicio del diálogo usuario-referencista**

ENTREVISTA DE REFERENCIA:

**Negociación de la demanda
Comunicación usuario-referencista**

**ESTRATEGIA DE BÚSQUEDA
DE LA INFORMACIÓN:**

**Contexto de la demanda
Terminología
Selección de fuentes de información**

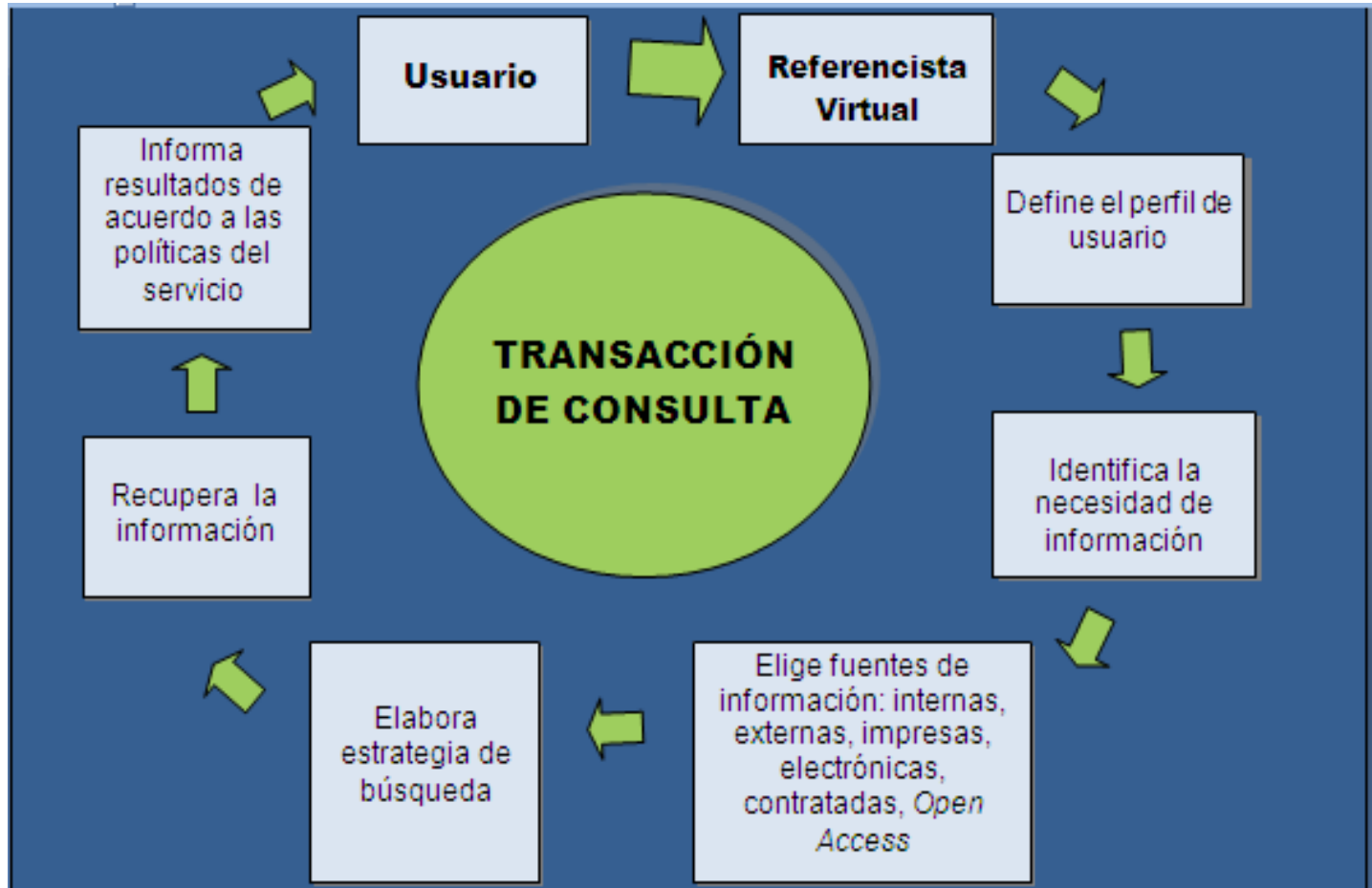
**COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS
DE LA BÚSQUEDA:**

**Escrita
Oral**

FIN DEL PROCESO:

**Entrega de resultados y almacenamiento en
la base de conocimientos**

Fases o etapas del trabajo de referencia





El servicio de referencia digital (SRD)

Con el advenimiento de la llamada “Sociedad de la Información” y la introducción de las tecnologías de la información en todos los sectores, las bibliotecas han tenido que replantearse sus modelos de actuación, imponiendo, cada vez más, la necesidad de orientar sus esfuerzos en adaptarse a las exigencias de los nuevos tiempos, e identificar nuevas soluciones que sean factibles para manejar grandes cantidades de datos y hacerlos accesibles a los usuarios.



El servicio de referencia digital (SRD)

Dentro de las alternativas que las bibliotecas están ofreciendo a sus usuarios, se encuentran los servicios de referencia, los cuales para ganar en eficiencia en su prestación, se auxilian de las tecnologías de la información. En línea general emplean las computadoras y las tecnologías de comunicación para proporcionar información y ayuda a los usuarios en cualquier lugar o momento. Estos servicios no han cambiado significativamente en lo esencial, sino que con el apoyo de las tecnologías de la información, se han modernizado y ampliado.

El servicio de referencia digital (SRD)

Generalmente existen dos modalidades de ofrecer, en un entorno virtual, los servicios de referencia:

- La recopilación de enlaces a obras de referencia como diccionarios, manuales, anuarios y otros documentos; y
- La que brinda contacto directo con un bibliotecario o experto en un tema para la solución de una necesidad informativa, permitiendo a los usuarios una mayor comunicación con el referencista a través de las diferentes herramientas de comunicación y una mayor accesibilidad a la información disponible en diversos soportes en la red.

El servicio de referencia digital (SRD)

El tema de los servicios de referencia virtual es relativamente nuevo, y aún no existe un criterio único, ni en cuanto a denominación, ni a conceptualización. Así este servicio es denominado: en línea, digital, electrónico y virtual.

Para efectos de este curso la referencia electrónica, digital y virtual refieren el mismo tipo de servicio y todas requieren al bibliotecario como intermediario, por lo tanto, las tomaremos como sinónimos.

Generalmente estas distinciones se emplean teniendo en cuenta las herramientas utilizadas en la transacción del servicio, que pueden ser el Chat, videoconferencia, formularios Web o correo electrónico; sin embargo, estas se solapan ya que en esencia todos estos mecanismos de comunicación lo que permiten es, a través de una interfaz en ambiente Web, conectar al usuario con el experto.



El servicio de referencia digital (SRD)

El desarrollo de esta modalidad de servicio ha sido propiciado por la incorporación de las tecnologías de la información y su amplia difusión en diversas áreas de la sociedad. Esto ha permitido que el trabajo bibliotecario y especialmente el de referencia, haya sufrido varios cambios, centrando cada vez más su razón de ser en acercar la información a los usuarios, sin importar la distancia que exista entre este y la biblioteca.

El servicio de referencia digital (SRD)

“La referencia digital es un servicio de referencia iniciado electrónicamente, a menudo en tiempo real, donde los usuarios emplean las computadoras u otra tecnología de Internet para comunicarse con los bibliotecarios, sin estar presente físicamente. Los canales de comunicación usados con frecuencia en la referencia virtual incluyen el Chat, la videoconferencia, Voz sobre IP, correo electrónico y la mensajería instantánea. Aunque las fuentes en línea se utilizan a menudo para proveer la referencia virtual, el uso de estas fuentes electrónicas en las respuestas a las solicitudes no constituyen en sí mismo una referencia digital”.

El servicio de referencia digital (SRD)



THE TEACHING LIBRARIAN

Exploring the intersection of reference services, technology, and instruction.

The Virtual
ReferenceDeskSM

Virtual Reference Shelf

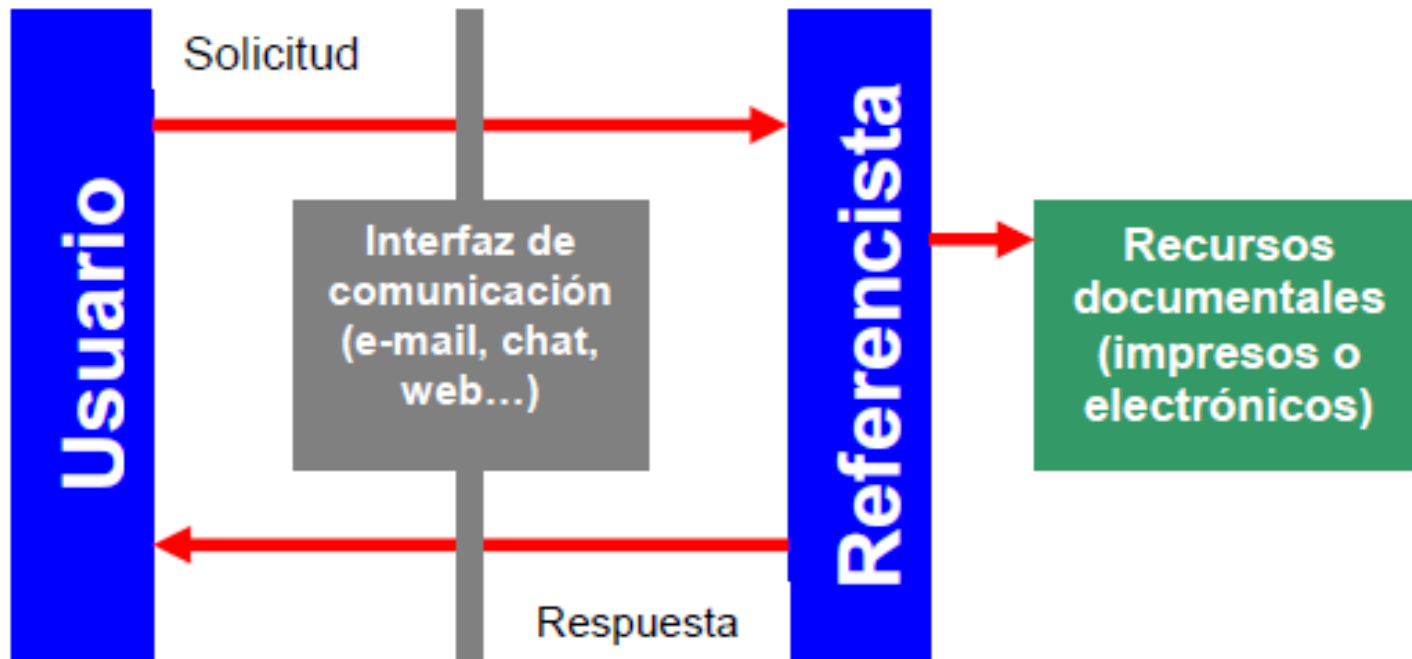
Selected Web resources compiled by the Library of Congress



Los tipos de referencia digital son:

- **Referencia digital asíncrona;** por ejemplo, consultas por correo electrónico y por medio de formularios en el Web, por el cual los usuarios envían una consulta y el bibliotecario la responde después.
- **Referencia digital síncrona;** por ejemplo, sesiones de chat y voz sobre IP, por la cual el usuario y el bibliotecario se comunican en tiempo real”.

Los diferentes soportes tecnológicos de la interacción



Los diferentes soportes tecnológicos de la interacción

Referencia digital asíncrona

E-mail

El e-mail es el gran distribuidor de información de la actualidad, debido a su popularidad y difusión. Muchas bibliotecas comenzaron brindando el servicio de referencia virtual por este medio. En comparación con el chat, que se equipara por definición con un diálogo, el e-mail es una especie de monólogo. La interacción con el otro está dada por el intercambio de varios mensajes sucesivos pero el usuario tiene oportunidad de monologar en cada e-mail que redacta.

Los diferentes soportes tecnológicos de la interacción



La visión del correo electrónico de Google.

Gmail está basado en la idea de hacer que el correo electrónico resulte más intuitivo, eficiente y útil, e incluso divertido. Después de todo, Gmail tiene:



Mucho espacio

Más de 7598.333239 megabytes (y sigue en aumento) de almacenamiento gratuito.



Menos spam

Evita que los mensajes no deseados lleguen a la bandeja de entrada.



Acceso para móviles

Para leer mensajes de Gmail desde tu teléfono móvil, introduce <http://gmail.com> en el navegador web de tu móvil. [Más información](#)

Los diferentes soportes tecnológicos de la interacción

Referencia digital asíncrona

Email SMS

El servicio de “mensajería textual” se ha vuelto muy popular entre los estudiantes, profesionales y muchos otros usuarios de celulares.

La tendencia a utilizar este tipo de tecnología está en aumento y originó una fuerte competencia entre compañías desarrolladoras de software, las cuales trabajan en nuevos desarrollos específicos para el trabajo desde el mostrador de referencia, intentando ser pioneros en esta tecnología. Finalmente, la empresa Altamara presentó en la conferencia de VRD –en 2004– “Reference by SMS”, el primer servicio diseñado específicamente para su uso en bibliotecas.

Para enviar un SMS no se necesita que el teléfono este activo o dentro del área de cobertura. El mensaje puede ser almacenado hasta que el mismo cuente con los requisitos, cabe también la posibilidad de enviar mensajes desde una página Web, lo cual facilita su escritura.

Los diferentes soportes tecnológicos de la interacción

FreeSMSText: Mandar SMS gratis a moviles en todo

FreeSMSText.org
send free text messages online



The screenshot shows a web form for sending SMS. It has a dark blue background with white text and input fields. The form is divided into two main columns: 'Phone Number' and 'Message'. The 'Phone Number' column contains a text input with '00 57 3017408954', a section for carrier selection with checkboxes for 'US & Canada Carriers' (unchecked) and 'International Carriers' (checked), and a dropdown menu for 'International Carrier...'. The 'Message' column contains a large text area with 'Mensajes Gratis xD'. Below these columns are a 'Your Name' field with 'Miguel', a 'Security Question' field with 'What is 7 + 7?' and an answer field with '14'. At the bottom is a large blue button labeled 'Send Text to Phone'.

FreeSMSText es una novedosa herramienta que nos permite **mandar SMS gratis a moviles** en cualquier parte del mundo, podemos escoger compañías celulares de Estados Unidos, Canadá y varias compañías Internacionales, si quieres **mandar sms a moviles** recuerda que debes colocar la extensión del país seguida del numero del celular.

Los diferentes soportes tecnológicos de la interacción

Sistemas de comunicación	Bondades	Inconvenientes
Mensajería SMS	<ul style="list-style-type: none">✓ Permite al usuario enviar mensajes desde su celular (consultas concretas).✓ El bibliotecario recibe el mensaje a través de correo de referencia.✓ El costo de los mensajes es económico.	<ul style="list-style-type: none">• Solo permite el envío de mensajes cortos.• Dificulta la instrucción.

Los diferentes soportes tecnológicos de la interacción

Referencia digital asíncrona

Formularios Web

Las consultas a través de este sistema serán recibidas automáticamente por la biblioteca en forma de e-mail. En este sentido su relación con el correo electrónico es estrecha, El uso del formulario Web tiene algunas ventajas para el referencista. Por ejemplo, al proveer al usuario una serie de campos fijos a completar (algunos de llenado obligatorio) le exige expresar la necesidad real de su pedido de información o asistencia: a través de un formato estructurado podría preguntársele al usuario por más detalle de qué tipo de información necesita, con qué profundidad, qué fuentes le serían más necesarias, en qué tiempo requiere una respuesta, en qué formato, así como otra información adicional.

Los diferentes soportes tecnológicos de la interacción

Formularios Gratuitos para una Web



Formularios Gratis

MundodelMarketing.com le ofrece **tres tipos de Formularios totalmente gratuitos** para una página web.

- Formulario php
- Formulario html
- Formulario que se imprime en Pantalla

Nota: Usted debe saber que **nosotros en ningún momento conoceremos la información que rellenen sus visitantes en los formularios.**

Los Formularios pueden ser:

- **Formularios en Php**
- **Formularios Simples en html**
- **Formularios que se Imprimen en pantalla**

Formulario php Gratis

Cree sus propios Formularios en su Sitio Web.

Los formularios son imprescindibles en muchas webs y permiten que nuestros visitantes puedan enviar información desde la web sin necesidad de usar un programa de correo. Además de ser más cómodo para ellos nosotros le indicamos qué campos ha de rellenar. En este tipo de formulario **el webmaster** simplemente **recibirá por correo el formulario que rellenó el visitante.**

Instrucciones para la Instalación

No lo puedo instalar, quiero que lo hagan ustedes

Los diferentes soportes tecnológicos de la interacción

Referencia digital síncrona

Teléfono

Muchos opinan que el teléfono no puede constituirse como una de las tecnologías que soportan la interacción de referencia, quizá porque en la actualidad estamos más acostumbrados al uso de las computadoras, pero durante ya algunas décadas ha sido una herramienta indispensable en la interacción de este tipo de servicios, erigiéndose como el primer medio que posibilitó este tipo de servicio en una forma totalmente sincrónica, en la actualidad existen algunas variantes de esta herramienta la cual ha evolucionado con el avance de software de comunicación, un ejemplo de esta tecnología pueden ser programas como Skype, el cual entra dentro de la categoría telefónica sin requerir la utilización del teléfono en sí, sino de una interfaz Web, pudiendo reducir los costos a cero.

Los diferentes soportes tecnológicos de la interacción



The image shows a screenshot of the Skype website's homepage. At the top, there is a navigation bar with the Skype logo on the left and a search bar on the right containing the text "Buscar". The main navigation menu includes links for "Características", "Disfruta de Skype", "Precios", "Accesorios", "Empresas", and "Ayuda".

Videollamadas grupales

Comparte, celebra y colabora desde cualquier lugar del mundo. Hay mucho para hacer juntos a través de una videollamada grupal.

[Pruébalas ahora](#)

The central focus is a computer monitor displaying a group video call with three participants. A webcam is mounted on top of the monitor. In the foreground, a keyboard and a mouse are visible. To the left of the monitor, there is a circular icon representing a group of people. The background is a vibrant blue with decorative elements like stars and a rainbow.

Los diferentes soportes tecnológicos de la interacción

Llamadas	Video	Mensajería	Administración
Entre usuarios de Skype	Videollamadas	Mensajería instantánea	Skype Manager
Teléfonos fijos y móviles	Videollamadas grupales	Envío de archivos	Skype Connect
Número de Internet	Pantalla compartida	Mensajes de texto	
Llamadas en conferencia		Facebook	
Número de Skype To Go			

Los diferentes soportes tecnológicos de la interacción

Sistemas de comunicación	Bondades	Inconvenientes
Teléfono	<ul style="list-style-type: none">✓ Permite clarificar la consulta de forma inmediata.✓ Facilita la entrevista de referencia.✓ La respuesta a consultas rápidas es inmediata.	<ul style="list-style-type: none">• El costo es muy alto.• Dificulta la recomendación de sitios.• Dificulta la instrucción de acceso a base de datos.• Alto costo en consultas de larga distancia.

Los diferentes soportes tecnológicos de la interacción

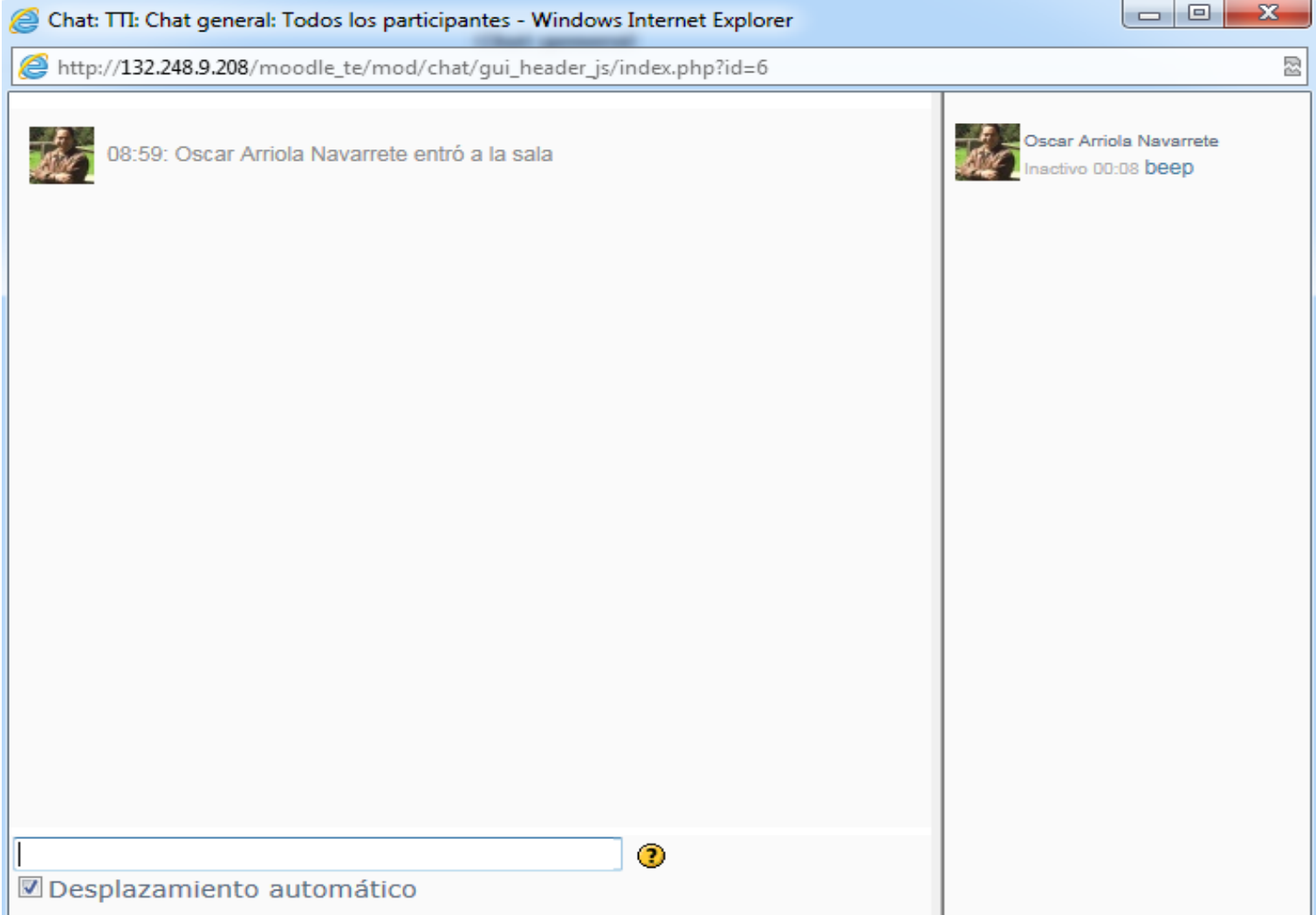
Referencia digital síncrona

Chat

A finales de los años 80's se presentó esta verdadera innovación, conocida como IRC (Internet Relay Chat), constituyéndose en el mercado de interacción en tiempo real más utilizada en el mundo. Esta palabra castellanizada y utilizada comúnmente significa "Charla". Mediante el uso del chat los usuarios intercambian breves mensajes de texto, ideales para una comunicación amena, ágil y rápida. Al chat puede accederse: a través de una plataforma gratuita de mensajería instantánea, a través de un salón de charla o chatroom. O a través de un software de pago.

La referencia por chat funciona de modo muy similar al e-mail. Podríamos verla como un e-mail a velocidad. Usuario y bibliotecario intercambian en tiempo real mensajes cortos.

Los diferentes soportes tecnológicos de la interacción



The screenshot shows a web browser window titled "Chat: TTI: Chat general: Todos los participantes - Windows Internet Explorer". The address bar displays the URL: http://132.248.9.208/moodle_te/mod/chat/gui_header_js/index.php?id=6. The chat interface is split into two vertical panels. The left panel shows a message: "08:59: Oscar Arriola Navarrete entró a la sala" next to a small profile picture of a man. The right panel shows a message: "Oscar Arriola Navarrete Inactivo 00:08 beep" next to the same profile picture. At the bottom of the chat window, there is a text input field, a yellow question mark icon, and a checkbox labeled "Desplazamiento automático" which is checked.

Los diferentes soportes tecnológicos de la interacción

Sistemas de comunicación	Bondades	Inconvenientes
Charla electrónica instantánea (Chat)	<ul style="list-style-type: none">✓ Es un medio de comunicación mundialmente conocido.✓ Su acceso es a través de plataformas gratuitas.✓ Permite clarificar las consultas a fin de evitar confusión.✓ Las consultas pueden ser respondidas de forma inmediata (consultas rápidas).✓ Es un sistema de interés y aceptación de los jóvenes.✓ Permite consultas a nivel internacional.	<ul style="list-style-type: none">• La duración de la consulta requiere el doble de tiempo que una llamada telefónica.• Los usuarios muestran mayor impaciencia a través de este servicio.• Se debe disponer de personal para su atención de manera permanente.• No permite una navegación simultánea de los recursos recomendados, como sitios Web, bases de datos, catálogos, etc.• La ausencia gestual dificulta la consulta.

Los diferentes soportes tecnológicos de la interacción

Referencia digital síncrona

Voz sobre IP (VOIP)

Otro sistema desde el cual es posible la interacción es el denominado Voz sobre IP, el sistema permite una interacción telefónica a través de Internet. Es un sistema ampliamente difundido pero no todas las bibliotecas optan por el; no puede asegurar que todos sus usuarios remotos cuenten con los requerimientos técnicos necesarios para su utilización: hacen falta software, micrófonos, auriculares, tarjeta de sonido, conexión veloz a Internet y sobre todo algo de privacidad. Se dice, no obstante que estos sistemas de voz a través de Internet harán en unos (cinco años calculan) que el chat sea obsoleto.

Mecanismos de interacción existen varios posibles:

Computadora a computadora. Ambos deberán contar con el software y los demás elementos de hardware antes mencionados.

Computadora a teléfono: Permite hablar desde una computadora al teléfono de cualquier persona.

Teléfono a computadora: El usuario deberá tener instalado cierto software en su computadora para que se establezca la comunicación.

Teléfono a teléfono: se marca un número de teléfono de cualquier lugar del mundo y la conexión se establece a través de una red IP.

Los diferentes soportes tecnológicos de la interacción

Sistemas de comunicación	Bondades	Inconvenientes
Voz IP	<ul style="list-style-type: none">✓ La comunicación telefónica a través de Internet evita la transcripción de la consulta.✓ La comunicación es más fluida, esto reduce el tiempo de consulta.	<ul style="list-style-type: none">• El servicio se limita únicamente a usuarios que disponen de los requerimientos técnicos necesarios.• La atención se reduce a un usuario en línea.

Los diferentes soportes tecnológicos de la interacción

Referencia digital síncrona

Videoconferencia y cámara Web

Aunque escasamente difundido, este servicio existe, y se distingue por la inclusión del elemento visual en tiempo real en la transacción. La posibilidad de conexión a través de banda ancha o por conexión ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line), posibilitó un nivel de interacción más dinámico.

García Delgado señala que “es la tecnología que más se asemeja a una entrevista de referencia tradicional, pues existe contacto visual en tiempo real” marca una diferencia al mostrar al usuario y al bibliotecario a “la otra persona” con la que se está interactuando, permitiendo así una entrevista de referencia más aproximada al cara a cara.

Los diferentes soportes tecnológicos de la interacción



Los diferentes soportes tecnológicos de la interacción

Sistemas de comunicación	Bondades	Inconvenientes
Videoconferencia	<ul style="list-style-type: none">✓ La interacción de audio y video permite la entrevista cara a cara, esto ayuda a clarificar la necesidad informativa.✓ Es el sistema más cercano a la consulta presencial.✓ Es el medio de comunicación de mayor contacto directo con los usuarios.	<ul style="list-style-type: none">• Los requerimientos técnicos son alto de costo.• No todos los usuarios disponen de la tecnología para acceder a través de ella.

Los diferentes soportes tecnológicos de la interacción

Referencia digital síncrona

Web Contact Center software

Esta tecnología se ha extraído del mundo de la venta telefónica vía Web. Este software, aplicado al servicio de referencia virtual, a la hora de recibir consultas realiza la misma función que una centralita telefónica, añadiendo las posibilidades que proporciona la Web.

En lugar de enviar al usuario a un menú automático de voz se le pide que busque en el sitio Web. Si el usuario todavía necesita ayuda, entonces el sistema pone en funcionamiento el sistema de distribución automático de llamadas. El software puede ser configurado para que permita una combinación de correo electrónico, Chat, devolución de llamadas, voz sobre IP o incluso videoconferencia.

Los diferentes soportes tecnológicos de la interacción

El Web Contact Center es una herramienta para administrar proyectos a través de Internet entre múltiples usuarios (clientes, proveedores, franquicias y personal de tu empresa), incluye módulos indispensables para el trabajo de equipos a distancia. Permite atender las necesidades de comunicación y compartir información de manera selectiva, dinámica y segura.

El administrador general del Web Contact Center puede registrar usuarios a través del panel de control que permite asignar cuentas y contraseñas a cada usuario registrado para permitirles o denegarles acceso a proyectos específicos.

CARACTERÍSTICAS Y ATRIBUTOS

- Carga y descarga de archivos fácil y rápido con una alta flexibilidad en capacidades de almacenamiento.
- Notificación vía e-mail y RSS de las actualizaciones en proyectos.
- Controla el acceso de usuarios registrados, clientes, proveedores y personal de su empresa.
- Funcionamiento 100% en línea. No requiere de instalaciones de software.
- Forma de uso intuitivo y fácil de operar.
- Cuenta con la opción de múltiples administradores.
- Su desarrollo está garantizado y no requiere de largas implementaciones.
- Su interfaz gráfica es configurable a la imagen gráfica del cliente.
- Versionable y escalable en sus aplicaciones.



Referencia virtual una caracterización del servicio

Unidad 2. USUARIOS DE LA INFORMACIÓN

- Concepto
- Tipos
- Perfil

USUARIOS DE LA INFORMACIÓN

En la referencia virtual tenemos que empezar a manejar una tipología diferente de usuarios, ahora hablaremos de usuarios remotos 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.

USUARIOS DE LA INFORMACIÓN

El servicio de referencia virtual está pensado principalmente para usuarios remotos, y trae consigo nuevos retos. En la referencia tradicional, el usuario interactúa con el referencista cara a cara y es asistido personalmente en su búsqueda de información. El referencista 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, quien es el usuario y que es lo que realmente está tratando de preguntar, puede estar localizado 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.



USUARIOS DE LA INFORMACIÓN

Por lo tanto, debe tenerse presente que una técnica fundamental en el trabajo de referencia es la entrevista. El referencista 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”.

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”.

USUARIOS DE LA INFORMACIÓN

Importancia del usuario en el Servicio de Referencia

- **Concepto de USUARIO**

Quien usa la información
Quien recibe la información
Quien emite la información
Quien genera la información

EL USUARIO ES EL AGENTE ESPECIAL DE CREACIÓN, EVALUACIÓN, ENRIQUECIMIENTO, ADAPTACIÓN, ESTÍMULO Y FUNCIONAMIENTO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN, CUALQUIERA QUE ESTE SEA

USUARIOS DE LA INFORMACIÓN

CLASIFICACIÓN:

- Según hagan uso o no del servicio:

REALES
POTENCIALES

PRESENCIALES
REMOTOS

- Según el tipo de interés temático:

GENERALES
ESPECIALIZADOS

- Según el nivel de formación:

Estudiantes
Investigadores

USUARIOS DE LA INFORMACIÓN

- **Según el tipo de actividad que desarrollan:**

Estudiantes
Profesionales
Técnicos
Docentes
Funcionarios / Empleados

- **Otras clasificaciones:**

Confiados
Desconfiados



USUARIOS DE LA INFORMACIÓN

Cuando nos encontramos con un usuario es importante tener en cuenta que cada uno es una individualidad y más allá de los comportamientos que puedan ser predecibles tendrán diversos:

- antecedentes socio-culturales
- antecedentes económicos
- niveles de formación
- niveles de receptividad
- niveles de creatividad
- intereses, metas, motivaciones
- formas de aprendizaje
- capacidad intelectual

NECESIDADES DE INFORMACIÓN
COMPORTAMIENTO DE LOS USUARIOS
ESTUDIO DE USUARIOS



Referencia virtual una caracterización del servicio

Unidad 3. REFERENCISTA

- Formación profesional
- Características personales y perfil
- Funciones: información, instrucción, orientación, investigación

EL REFERENCISTA

FORMACIÓN PROFESIONAL

CARACTERÍSTICAS PERSONALES

PERFIL DEL REFERENCISTA

**Formación profesional
Cultura general
Iniciativa, Creatividad, Imaginación, Curiosidad
Actualizado
Equilibrado y Objetivo
Buena disposición para relacionarse con el usuario
Conocimiento en profundidad de la unidad de información
Conocimiento y manejo de fuentes de información
Respetuoso, atento....**

PERFIL DEL REFERENCISTA

Funciones del referencista:

- **Mínimas:** Mantener obras de referencia, responder a consultas puntuales, identificar referencias, orientar al usuario hacia fuentes externas, hacer circular las revistas y también todas las nuevas entradas de documentos, conocer muy bien los propios recursos.
- **Intermedias:** Recopilar el material pertinente a una consulta, preparar bibliografías selectivas, distribuir listas de material recibido con resúmenes, mantener relación con centros similares, participar en redes cooperativas.
- **Máximas:** Localizar, analizar y sintetizar información, entregar la documentación o la respuesta en el formato que desee el usuario, preparar bibliografías críticas, proporcionar la información traducida, preparar regularmente información específica para usuarios concretos (DSI), conocer a fondo la materia con la que se trabaja y los proveedores de información, crear bases de datos y formar a los usuarios.

PERFIL DEL REFERENCISTA

- ❑ Que su trabajo esté orientado al mercado y no al producto
- ❑ Tener una visión clara de sus funciones
- ❑ Expertos en las nuevas tecnologías
- ❑ Abierto al trabajo en equipo y a las relaciones interpersonales
- ❑ Preparados para el cambio inmediato y futuro
- ❑ Amplia visión de la información como sistema global
- ❑ Contar con conocimientos teóricos y técnicos (administración de bases de datos, lenguajes documentales, técnicas de indización y resumen, fuentes de información temáticas e idiomas), amplios, básicos y profundos para encontrar la mejor solución a cada problema
- ❑ Saber desarrollar su actividad con agresividad, de forma creativa e imaginación huyendo de la rutina y tradición

PERFIL DEL REFERENCISTA

En conclusión, un referencista virtual debe contar con actitud de servicio y responsabilidad profesional, además debe disponer de:

- 😊 **Espíritu de servicio**
- 😊 **Espíritu de investigación**
- 😊 **Responsabilidad**
- 😊 **Cortesía**
- 😊 **Interés por el usuario**

PERFIL DEL REFERENCISTA

Habilidades que son indispensables para el referencista virtual:

1. **Agilidad mental;**
2. **Manejo de tecnologías de información y comunicación;**
3. **Facilidad para relaciones con las personas;**
4. **Conducción de una entrevista a distancia;**
5. **Análisis y síntesis para determinar las necesidades de información;**
6. **Acceso a las fuentes de consulta;**
7. **Manejo de bases de datos;**
8. **Desarrollo de estrategias efectivas de búsquedas;**

PERFIL DEL REFERENCISTA

- 9. *Recuperación de información;***
- 10. *Sistematización y clasificación del conocimiento;***
- 11. *Instrucción en uso de fuentes de información;***
- 12. *Comunicación escrita;***
- 13. *Capacidad para desarrollar diversas actividades de manera simultánea;***
- 14. *Gestión de información.***



Referencia virtual una caracterización del servicio

Unidad 4. CREACIÓN DE UN SERVICIO DE REFERENCIA DIGITAL

- Organización general del servicio de referencia
- Lineamientos para el servicio de referencia
- Selección del soporte de información

CREACIÓN DE UN SERVICIO DE REFERENCIA DIGITAL

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

Muchas bibliotecas han estado trabajando 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 ofrece la interacción vía correo electrónico.

Además se atienden consultas vía telefónica y por fax, y quizá nada más faltaría por instrumentar un servicio de preguntas y respuestas vía chat.

CREACIÓN DE UN SERVICIO DE REFERENCIA DIGITAL

Preguntas más Frecuentes

Preguntas frecuentes



En este apartado encontrará respuestas rápidas y precisas a inquietudes relacionadas con nuestros recursos y [Servicios](#), que se plantean con frecuencia nuestros usuarios.

- ▶ [Visitas guiadas](#)
- ▶ [Reserva](#)
- ▶ [Reproducción de documentos \(fotocopiado\)](#)
- ▶ [Red inalámbrica](#)
- ▶ [Préstamo en sala](#)
- ▶ [Préstamo a domicilio](#)
- ▶ [Orientación y referencia](#)
- ▶ [Membresías y pases](#)
- ▶ [Formación de usuarios](#)
- ▶ [Datos generales de la Biblioteca](#)
- ▶ [Cubículos de estudio](#)
- ▶ [Computadora portátiles](#)
- ▶ [Colecciones](#)
- ▶ [Citas para el SNI](#)
- ▶ [Bases de datos](#)
- ▶ [Catálogo](#)

CREACIÓN DE UN SERVICIO DE REFERENCIA DIGITAL

Preguntas más Frecuentes

▼ Reproducción de documentos (fotocopiado)

¿Cuál es el horario del servicio de fotocopiado?

De lunes a viernes de las 8:30 a 20:30 hrs.

¿Cuánto cuestan las fotocopias?

El costo es de \$0.38 cada una. Al adquirir una clave puede utilizar los equipos de autoservicio disponibles.

¿Como usuario externo ¿puedo fotocopiar el material fuera de la Biblioteca?

No. Por seguridad, los libros únicamente pueden salir de la Biblioteca a través del préstamo a domicilio o interbibliotecario.

CREACIÓN DE UN SERVICIO DE REFERENCIA DIGITAL

La IFLA (2004) en sus recomendaciones para el desarrollo de este servicio, propone respecto a dicho aspecto algunas sugerencias medulares, entre estas podemos destacar:

- ✓ La importancia de la elaboración de normas, políticas y procedimientos acordes con la institución,
- ✓ La definición del universo de usuarios,
- ✓ El alcance temático del mismo y otros aspectos relativos al financiamiento y a la tecnología disponible.

CREACIÓN DE UN SERVICIO DE REFERENCIA DIGITAL

@sesoria
Virtual

¿Qué es?

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 puede encontrar la información solicitada, incluyendo respuestas a preguntas referenciales.



Consulta en línea.

Mediante esta herramienta, usted puede consultar a nuestros referencistas a distancia y conocer cómo acceder al material informativo de su interés.

↓ Para acceder, ingrese su ID UDLAP y su password de OWA.

ID:

PASSWORD (OWA):

Ingresar

Limpiar

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 Jefatura de Instrucción y Gestión del Conocimiento en la extensión 2124 y/o 4107 o por correo electrónico a: rocio.mendez@udlap.mx.

@sesoria
Virtual

Políticas de Servicio

El servicio de asesoría vía chat solo será para preguntas breves de información e instrucción. El tiempo de respuesta será dentro de los siguientes 15 minutos de realizada la pregunta, con un horario de 10:00 a 15:00, de lunes a viernes.

El servicio de asesoría virtual vía telefónica será 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 (Correl), 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. En otras palabras, sus datos no serán difundidos públicamente.

La Biblioteca Virtual está creando una base de datos, para integrar las preguntas más frecuentes y sus respectivas respuestas, las cuales están para ser consultadas por otros usuarios. La política general en esta base de datos es eliminar la información personal del usuario que realizó la pregunta.

Horario del servicio de referencia virtual:

Lunes a Viernes
de 10:00 am. a 7:30 pm.



CREACIÓN DE UN SERVICIO DE REFERENCIA DIGITAL

En la preparación del servicio de referencia digital, la ALA (2004), recalca que éste ha de verse como continuidad de los servicios que tradicionalmente la institución ofrece, y que la administración debe estar comprometida en el desarrollo del mismo, aspecto al que le dedica tres apartados. Al igual que su homóloga, la IFLA, hace referencia a la necesidad de definir el universo de usuarios a atender y al alcance temático del mismo. Incorporando además lo relativo a los parámetros de tiempo en los que se ha de satisfacer la necesidad del usuario.

Política para el desarrollo de un (SRD)

- ❑ En primer lugar, se deberá realizar un proyecto que incluya. Los objetivos, misión, visión y normas que rijan este nuevo servicio, que deberán de ser acordes con los lineamientos institucionales.
- ❑ Asegurarse que se respeten los derechos de autor y de más restricciones legales aplicables tanto a nivel nacional como internacional.
- ❑ Debe definirse el tipo de usuarios al que irá dirigido el servicio.

Política para el desarrollo de un (SRD)

- ❑ Definir la tipología de las preguntas que serán respondidas por este servicio.
- ❑ Integrar el SRD, con otros servicios ya existentes, para que sean un complemento integral de este servicio.
- ❑ Definir políticas y procedimientos para la operación de un SRD, de acuerdo con lineamientos institucionales para cada caso.

Planeación y personal

- Evaluar los servicios y programas informáticos disponibles, para decidir cuales se utilizarán y por qué razones.
- La planeación deberá estar sujeta a la base de recursos disponibles y ser realista con respecto a ellos.
- Solicitar periódicamente la opinión de los usuarios en cuanto al funcionamiento del servicio y a su satisfacción al utilizarlo.

Planeación y personal

- Ubicar y gestionar la base de los recursos con los que se trabajará: fuentes de financiamiento, equipos, e instituciones afines con las que se puedan sumar esfuerzos para el establecimiento de servicios cooperativos.
- Seleccionar el personal más apto para este tipo de servicio, tomando en cuenta las estadísticas de uso del servicio que se vayan generando, para así poder determinar su cantidad, (si aumentara o disminuirá), además influirá el hecho de si el servicio se prestará las 24 horas o solo en horas laborales dentro del inmueble. Esto debe ser tomado en cuenta si se utiliza la modalidad de Chat, lo cual haría necesaria una rotación de personal por turnos.

Planeación y personal

- Establecer el personal que proporcionará el apoyo técnico necesario dentro de la institución.
- Planear la integración del “Servicio” en los procedimientos diarios y el flujo de trabajo. Normalizar los procedimientos para que cuando haya personal ausente, no se pierdan preguntas de referencia.



Personal

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.

Personal

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.

Personal

- ✓ 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

El diseño de la interfaz

El servicio de referencia digital tendrá que estar diseñado para poder permitir que el mayor número posible de personas acceda a recursos y conocimientos generales o técnicos según sea el caso, sin tener en cuenta el idioma, la capacidad técnica y los impedimentos físicos. Se debe tener en cuenta, al planear un servicio en línea, no menospreciar los detalles físicos y logísticos necesarios para proporcionar un servicio con eficiencia. Proporcionar al personal un ámbito de trabajo adecuado en cuanto a espacio, mobiliario, equipos informáticos, programas, acceso a Internet, un navegador y una cuenta de correo electrónico, esto requiere de gran atención porque es la cara que mostrará el servicio.

El diseño de la interfaz

- ❑ Complementar con tutoriales o secciones de ayuda una interfaz “fácil de usar” y de navegación sencilla, con una estructura y diseño estándar y utilizarlo de un modo coherente en todo el sitio; con el fin de que un usuario que entre por primera vez pueda comprender como navegar por el sitio después de emplear una o dos pantallas.
- ❑ Emplear tantos iconos o imágenes como se necesiten para orientar al usuario. Intentando no llenar la página con grandes bloques de texto, tratando que sea lo más practica y estética.
- ❑ Indicar claramente el nombre de la institución y colocar un vínculo hacia la página de la biblioteca.
- ❑ Incluir un breve párrafo en el que se explique el ámbito de los servicios de referencia de la institución y se mencione el tiempo que tardará en responderse a las preguntas planteadas por el usuario.

El diseño de la interfaz

- ❑ En los formularios a llenar por los usuarios que requieran el servicio, se debe introducir campos para cualquier información que se considere necesaria con el fin de proporcionar un servicio más completo, pero sin excederse en esto, ya que el usuario lo puede encontrar tedioso y desistiría de utilizarlo.
- ❑ Insertar vínculos en línea que sean importantes, tanto internos como externos (revisados y actualizados periódicamente).
- ❑ Señalar y proporcionar información de contacto por cualquier medio con el personal bibliotecario.
- ❑ Establecer el período en que se guardarán las transcripciones de Chat y preguntas y quién tendrá acceso a las mismas. Decidir si es necesario mantener el anonimato del usuario suprimiendo toda la información personal. Establecer un proceso y calendario de mantenimiento de los archivos.

Aspectos legales

- Es importante que todos los bibliotecarios se familiaricen con el estado actual de la legislación sobre información pública de su región y en caso de que afecte al ámbito de los servicios prestados, compartan la información con sus usuarios.
- Referencia digital y libertad de información/cultura local.
- Políticas nacionales de información. ¿Cuál es el panorama político?
- Legislación sobre información pública/Ley de transparencia.
- Legislación relacionada.
- Derechos de autor.
- Privacidad y confidencialidad.
- Contratos de licencia.
- Relaciones de consorcio

Elementos que conforman el servicio de referencia virtual

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

- Referencista
- Correo electrónico
- Chat
- Base de conocimientos
- Colecciones de referencia digital



Correo electrónico



El tipo de servicio basado en el correo electrónico, se caracteriza por un entorno bastante simple, solamente con una aclaración de la dirección de correo adonde el usuario puede escribir y someter su pregunta. Se ubica generalmente en la página principal del sitio de la biblioteca con un indicativo del mismo. Es importante 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 interrogante, así como el tipo de pregunta que la institución puede manejar. Desde la perspectiva del bibliotecario esta modalidad es la más fácil de poner en ejecución ya que no requiere ningún software adicional, ni entrenamiento.

Correo electrónico

Si necesito ayuda de tipo administrativo o relacionada con el servicio, ¿a quién puedo contactar?.

Verifica si alguien de nuestro personal CIRIA mostrado a continuación puede ayudarte. En caso de no encontrar algún contacto que se relacione a tu necesidad, escribe a ciria.soluciones@udlap.mx.

↓ Ordena las columnas haciendo clic en el encabezado correspondiente.

ASUNTO	COORDINADOR DEL SERVICIO	EMAIL	EXTENSIÓN
Adquisición de libros y recepción de donaciones de libros para la colección.	 Araceli García.	adquirir.biblio@udlap.mx	2135
Cursos, talleres y visitas guiadas. Responsable del área de Soluciones a Usuarios.	 Darío Hermosillo.	jesusd.hermosillo@udlap.mx	2081

Chat

La modalidad del Chat emplea tecnologías que permiten el intercambio de mensajes de texto o voz en tiempo real, en este modelo generalmente la biblioteca establece un lugar determinado donde el usuario localiza al bibliotecario y comienzan a conversar, también requiere definir un horario de atención. Este tipo de servicio, 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.

Chat



QuestionPoint | Chat

Chat

Bienvenidos al servicio consulta o asesoría virtual, manejado por un(a) bibliotecario(a) de BIV UV, quien 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 15:00. Para una sesión de chat con un bibliotecario, ingrese su nombre y dirección de correo electrónico y, si desea, su consulta, luego haga clic en "Iniciar chat". Se abrirá otra ventana del navegador para la sesión de chat.

*Nombre:

*Dirección de correo-e:

Consulta:

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



Base de conocimientos

Una de esas posibilidades que la tecnología brinda al servicio de referencia virtual es la oportunidad de generar una base de conocimiento con el resultado de todas las interacciones que ocurren entre el bibliotecario, los expertos y el usuario en la solución de una necesidad de información. Por tanto, se le denomina base de conocimiento al archivo donde se almacenan las respuestas a las solicitudes de información planteadas al servicio de referencia virtual, incluyendo la pregunta realizada y las fuentes o recursos de información que sirvieron para confeccionar la respuesta, con la posibilidad de compartirlas y reusarlas para darle solución a similares necesidades de información nuevamente planteadas.



Base de conocimientos

Entonces 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.



Colecciones de referencia digital

En el proceso de resolución de las necesidades de información demandadas al servicio de referencia virtual, juegan un papel fundamental las fuentes de información de que se disponga. Por ello para que esta labor sea eficiente se ha de contar con una completa colección de referencia, además de tener destreza en el manejo de las mismas.

La colección de fuentes y recursos de información para el servicio de referencia virtual, debe estar armada con recursos propios o de acceso público, adquiridos producto de la selección, evaluación y conocimiento de los recursos en línea o tradicionales, para ello es necesaria una revisión frecuente y regular de los mismos.

Colecciones de referencia digital

Los recursos electrónicos con los cuales desarrollar una colección de referencia pueden ser de dos tipos:

- ❑ De acceso en línea, o soportados en algún dispositivo óptico como CD-ROM, DVD.
- ❑ Los recursos disponibles en la Web, los cuales pueden ser de acceso libre o restringido previo pago a la entidad productora.

Tanto una modalidad como la otra requieren del conocimiento de una serie de criterios con los cuales evaluar su pertinencia o no, para la prestación del servicio a ofrecer. De igual forma la selección de fuentes de información en soportes magnéticos, está regida por una serie de criterios que se han de valorar.

Colecciones de referencia digital



sitiosfuente.com
Directorio de Enlaces

Suscripción · Usuarios

¿Por qué? · Presentación · Tour Virtual · Beneficios · Clientes

80% de la información relevante **en internet**
la encontramos en **20%** de los sitios.

La mayoría de los sitios fuente pertenecen a Organismos Internacionales (.org), Instituciones Educativas (.edu), de Gobierno (.gob), de Información (.info), Centros de Investigación, Revistas especializadas y Medios de Comunicación.

Enlaces a sitios con información válida, actual, a texto completo, libre y seguros. Resolución de pantalla: 1280 por 800 píxeles
Copyright © 2007-2011. Guía de Información digital. Derechos Reservados

Toma el camino directo

<http://www.sitiosfuente.com/>

Colecciones de referencia digital

MetaBúsqueda

Seleccionar tipo de búsqueda:
Conjuntos Rápidos

Índice Primo-Central
Periodicos
Multidisciplinarias
Ingeniería
Catálogo Udlap
Ciencias
Negocios y Economía
Libros Electrónicos
Ciencias Sociales
Catálogo de libros
Humanidades
Noticias
Tesis

Simple Avanzada

IR

Conjunto: **Multidisciplinarias** contiene 8 bases de datos

	Nombre de Base de Datos	Tipo	Acciones
	Academic Search Complete (EBSCO)	Indice	
<input checked="" type="checkbox"/>	Directory of Open Access Journals	Indice	
<input checked="" type="checkbox"/>	HAPI Online	Indice	
	OmniFile FT Mega (Wilson)	Indice	
	ProQuest Central (PQ)	Indice	
	SciELO - Scientific Electronic Library Online	Indice	
	Social Sciences Citation Index (ISI)	Indice	
<input checked="" type="checkbox"/>	Wiley InterScience Journals Z39	Indice	

Colecciones de referencia digital



Regístrese gratuitamente

SciELO.org
evaluación de revistas

português
english

Ayuda
acerca de este sitio
equipo SciELO

revistas

lista alfabética
lista por materia
búsqueda de títulos

búsqueda de artículos

índice de autores
índice de materias
búsqueda de artículos

informes

uso del sitio
citas de revistas

SciELO La colección **SciELO México** está incorporada a la red regional **SciELO**, la cual está conformada por las colecciones de revistas académicas de 15 países: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, España, México, Paraguay, Perú, Portugal, Sudáfrica, Uruguay y Venezuela. La colección SciELO-México es desarrollada por la Dirección General de Bibliotecas (DGB) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

Durante 2007 y 2008, el Centro de Información para Decisiones en Salud Pública (CENIDSP) del Instituto Nacional de Salud Pública (INSP) colaboró en el desarrollo de la colección SciELO México mediante la selección de publicaciones y el financiamiento para la edición electrónica de revistas biomédicas. Por otra parte, de 2006 a 2008 SciELO México recibió patrocinio por parte del Macroproyecto: Tecnologías para la Universidad de la Información y la Computación (MTUIC) de la UNAM.

Actualmente, SciELO México recibe financiamiento del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) con el propósito de impulsar la difusión nacional e internacional de las revistas que forman parte del **Índice de Revistas Mexicanas de Investigación Científica y Tecnológica**, así como para contribuir en la evaluación del impacto de las mismas mediante indicadores bibliométricos consistentes.

A través del portal www.scielo.org, que integra y provee acceso a la red de sitios SciELO, se pueden realizar búsquedas simultáneas en todas las colecciones SciELO existentes o en cada una de las mismas.

Scientific Electronic Library Online (SciELO) es una hemeroteca virtual conformada por una red de colecciones de revistas científicas en texto completo y de acceso abierto y gratuito.

El proyecto SciELO surgió en 1997 a partir de una iniciativa conjunta entre FAPESP (Fundación de Apoyo a la Investigación del Estado de São Paulo) y BIREME (Centro Latinoamericano y del Caribe de Información en Ciencias de la Salud), a través de la cual se desarrolló una metodología común para la preparación, almacenamiento, disseminación y evaluación de la literatura científica en formato electrónico. A partir de 2002, el Proyecto recibe el apoyo del Consejo Nacional de Desarrollo Científico y Tecnológico (CNPq).

Colecciones de referencia digital

Sistema Regional de Información
en Línea para Revistas Científicas
de América Latina, el Caribe, España y Portugal

latindex

[¿Qué es Latindex?](#) • [Organización](#) • [Socios](#) • [Editores](#) • [Biblioteca del editor](#) • [Documentos](#) • [Números](#) • [Noticias](#)

 **INNOVACIONES
LATINDEX**

 [FAQ](#)  [Ayuda](#)  [Facebook](#)  [Wiki](#)  [Mapa del sitio](#)  [Contacto](#)

[Se impartió taller para socias centroamericanas de Latindex. Junio 2011](#)

INGRESOS RECIENTES:

[Documento de investigación \(Facultad de
Administración y Ciencias Sociales. Universidad ORT
Uruguay\)
Uruguay](#)

[[Centros de acopio](#)]

Nombre de la revista

Búsqueda exacta por título.

Directorio: 19,575 revistas
Catálogo: 5,106 revistas
Enlace a Revistas Electrónicas: 3,929 revistas

Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital



International Federation of Library Associations
and Institutions

IFLANET

<http://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-s.htm>

Ejemplos



LIBRARY OF CONGRESS

ASK A LIBRARIAN

Chat: Digital Reference Section

Print Subscribe Share/Save

Live Chat is not currently available.

Please return Monday through Friday 2:00-4:00 PM Eastern Time to Chat with a Librarian.

Or, you can submit your question using our [Ask A Librarian web form](#) and you will receive a reply within five business days.

Digital Reference Section Inquiry Form

Print Subscribe Share/Save

[Visit the Digital Reference Section](#)

Please read the following before you begin

You will receive a reply via email within five business days.

May we have your permission to forward your question outside the Library of Congress if necessary and to archive your question and corresponding answer?
(All personal information will be removed prior to archiving.)

Yes No

*Required fields are indicated with a **

Name*

E-mail*

Confirm E-mail*

Question*

[Chat with a Librarian](#)
Monday through Friday
(except Federal Holidays)
2:00 PM - 4:00 PM
(Eastern Time)

<http://www.loc.gov/rr/askalib/>

Ejemplos

Bibliotecas participantes

Biblioteca Pública del Estado /
Biblioteca Provincial de Málaga

Biblioteca de Andalucía

Biblioteca Pública de Zaragoza

Universidad de Burgos.
Biblioteca Universitaria

Universidad de León. Biblioteca
Universitaria

Universidad de Salamanca.
Servicio de Bibliotecas

Universidad de Valladolid.
Biblioteca

Biblioteca Pública de Burgos

Biblioteca Pública de Salamanca

Biblioteca de Castilla y León

Biblioteca de Castilla-La Mancha

Biblioteca Pública del Estado en
Cáceres

Biblioteca de La Rioja /
Biblioteca Pública del Estado en
Logroño

Biblioteca Regional de Madrid
'Joaquín Leguina'

Biblioteca Regional de Murcia

Biblioteca Río Segura-Murcia

Pregunte

"Pregunte: las bibliotecas responden" ofrece un servicio de referencia virtual en línea.

Horario: **de lunes a viernes de 10 a 14 h y de 17 a 19 h (excepto festivos)**

Para iniciar una sesión de chat sólo necesita rellenar el formulario y pulsar en "Chat". El servicio permite:

- Comunicarse a tiempo real con un bibliotecario especialista
- Explorar conjuntamente páginas web y recursos electrónicos
- Recibir la transcripción de la conversación por correo electrónico
- Consultar una base de datos global de conocimiento

Nombre (opcional):

Correo electrónico (opcional):

Tema (opcional):

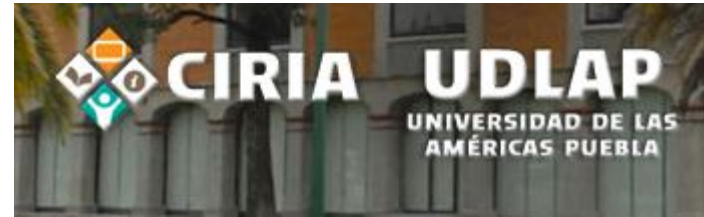
Consulta:

Chat

En caso de que esté formulando su consulta fuera del horario de atención del servicio de chat, puede realizarla desde el formulario de **Pregunte por correo electrónico**.

Gracias por utilizar el servicio "Pregunte: las bibliotecas responden".

Ejemplos



Consulta en línea.

Mediante esta herramienta, usted puede consultar a nuestros referencistas a distancia y conocer cómo acceder al material informativo de su interés.

↓ *Para acceder, ingrese su ID UDLAP y su password de OWA.*

ID:

PASSWORD (OWA):

Ingresar

Limpiar

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 Jefatura de Instrucción y Gestión del Conocimiento en la extensión 2124 y/o 4107 o por correo electrónico a: rocio.mendez@udlap.mx.

<http://ciria.udlap.mx/soluciones.html>

Ejemplos



Biblioteca
Virtual
UV

Universidad Veracruzana

@sesoría Virtual

¿Qué es?

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 puede encontrar la información solicitada, incluyendo respuestas a preguntas referenciales.



¿QUÉ ES?

POLÍTICAS

CHAT

CONSULTA

Correo electrónico

bv@uv.mx

Dirección

Av. Ruiz Cortines esq. Juan Pablo II
94294 Boca del Río, Veracruz,
México

Tel: 775-2000 Ext. 22105
Fax: 775-2000 Ext. 22102

<http://www.uv.mx/bvirtual/index.php/servicios/asesoria>

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.

Conclusiones

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.

Conclusiones

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.

Conclusiones

Ventajas	Desventajas
Disponer de un servicio de consulta desde Internet.	Alto costo de operatividad.
Recibe orientación personalizada en el uso de fuentes de información (base de datos, catálogo en línea, libros electrónicos, etc.). Sin necesidad de salir de la casa u oficina.	Difícil disponer de un servicio en tiempo real 24/7.
Apoya el quehacer académico de estudiantes, docentes e investigadores.	Se deberá concretar un grupo de trabajo colaborativo a nivel nacional e internacional.
Fomenta el uso de fuentes de información académica.	Disponer de personal altamente calificado.
Permite la difusión del acervo electrónico e impreso institucional.	
Facilita el desarrollo de habilidades informativas.	
Responder preguntas cíclicas con la base de conocimiento sin necesidad del referencista.	

Conclusiones

Como cualquier proyecto que se inicie en una biblioteca, es importante tener en cuenta los siguientes puntos para el desarrollo de un servicio de referencia virtual:

- Objetivos y propósito
- Audiencia
- Contenidos
- Recursos humanos y materiales
- Tecnologías relacionadas con la aplicación

La ventaja de seguir un proceso de planeación es garantizar el buen funcionamiento de la aplicación, garantizar su existencia a largo plazo y brindar un servicio con buenos resultados, y sobre todo, teniendo control de la información.

Bibliografía

ARRIOLA NAVARRETE, Oscar. "Referencia virtual: un nuevo reto para las bibliotecas". En: *Biblioteca universitaria: revista de la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM*. [Nueva época, v. 10, no.2, julio-diciembre de 2007](#). pp. 138-152.

BORRELL, Marina y MACIEL, Evangelina. "Implementación de un servicio de referencia virtual por chat en una biblioteca universitaria argentina". En: *Revista Española de Documentación Científica*. [32, 4, octubre-diciembre 2009](#). pp. 133-143.

JOHNSON, Ian M., REID, Peter H. y NEWTON, Robert. [Guidelines for e-reference library services for distance learners and other remote users](#). Aberdeen: Robert Gordon University, 2011.

MANSO RODRÍGUEZ, Ramón Alberto. [Servicio de Referencia Virtual: Concepto, Organización y Evaluación](#). Santa Clara, Villa Clara, Cuba: Editorial Feijóo, 2006.