

**La Web 2.0 y los servicios de referencia virtual en las
bibliotecas de las Universidades Nacionales de la
Argentina
Trabajo final integrador**

**Tutora: Mg. Vivian Spoliansky
Alumna: María Williams**

Especialización en Gestión de Bibliotecas
UCES



Agosto de 2018

Resumen

El presente trabajo parte de un relevamiento de la existencia y características de los servicios de referencia virtual ofrecidos por las bibliotecas universitarias nacionales de la Argentina visibles en la Web y el uso de las herramientas de la Web 2.0 en la prestación de los mismos.

Se recogieron datos de 297 bibliotecas correspondientes a 50 instituciones universitarias de la Argentina.

Se ha tomado como marco teórico una revisión bibliográfica de conceptos y tipologías de los servicios de referencia virtual.

El análisis se realizó a través de la evidencia recogida entre abril y junio de 2018 en los sitios web institucionales. Se utilizó como instrumento para sistematizar la observación una planilla creada ad hoc.

Los resultados muestran una creciente utilización de redes sociales y otras herramientas de la Web social, habiendo observado en muchas instituciones la inclusión de una gran cantidad de datos de contacto con los usuarios y la intención de visibilizar la oferta y las opciones de referencia no presencial a través de sitios web y blogs.

Abstract

This work is based on a survey of the existence and characteristics of the virtual reference services offered by the national university libraries of Argentina visible on the Web and the use of Web 2.0 tools in the provision of these.

Data was collected from 297 libraries corresponding to 50 university institutions in Argentina.

A bibliographic review of concepts and types of virtual reference services has been taken as a theoretical framework.

The analysis was made through the evidence, collected between April and June 2018, on institutional websites. It was used as an instrument to systematize the observation, a form created ad hoc.

The results show an increasing use of social networks and other tools of the social Web, having observed in many institutions the inclusion of a large amount of

contact data with users and the intention to make visible the offer and the options of non-contact reference to through websites and blogs.

Palabras clave

Argentina. Web 2.0 Biblioteca 2.0.Bibliotecas universitarias. Bibliotecas nacionales. Servicios de Referencia virtual. Servicios de referencia.

Keywords

Argentina. Web 2.0. Library 2.0. University libraries. National libraries. Electronic reference services (Libraries). Reference services

Tabla de contenidos

Introducción.....	8
Planteamiento del problema.....	9
Justificación y relevancia.....	10
Marco teórico y conceptual	11
1. Servicio de referencia.....	13
2. Servicio de referencia virtual.....	14
3. Herramientas de la Web 2.0	19
4. Biblioteca 2.0.....	19
5. Herramientas 2.0 y su aplicación en bibliotecas.....	20
Estado del arte.....	21
Objetivos.....	23
Preguntas de la investigación.....	24
Metodología.....	25
1. Método	25
2. Técnicas de recolección de datos e instrumentos.....	25
3. Criterios para la selección de unidades de análisis	26
Resultados del relevamiento de los servicios de referencia virtual	27
Conclusiones.....	40
Recomendaciones.....	42
Referencias bibliográficas.....	44
Bibliografía.....	47
Anexos.....	51
Anexo I: Mapa conceptual según clasificación de Manso Rodríguez y Pinto (2014) en “Servicio de referencia virtual: realidad y perspectivas”.....	52
Anexo II: Mapa conceptual sobre tipologías de Bunge y Boop (2001).....	53
Anexo III: Tipología de los servicios de referencia virtual según Merlo Vega (2008).....	54
Anexo IV: Biblioteca 2.0 según Margaix Arnal (2007).....	55
Anexo V: Planilla de observación diseñada Ad hoc para la realización del relevamiento.....	56
Anexo VI: Listado de Bibliotecas relevadas.....	57

Lista de gráficos y tablas

Gráficos

Gráfico 1: Universidades e institutos universitarios nacionales con visibilidad web que incluyen información de bibliotecas.....	27
Gráfico 2: Bibliotecas universitarias nacionales con datos de contacto con los usuarios visibles en sus sitios web.....	28
Gráfico 3: Bibliotecas universitarias nacionales con página web propia.....	28
Gráfico 4: Bibliotecas universitarias nacionales que prestan servicio de referencia virtual por chat.....	29
Gráfico 5: Bibliotecas universitarias nacionales que prestan servicio de referencia virtual por correo electrónico.....	29
Gráfico 6: Bibliotecas universitarias nacionales que poseen Formulario de Consulta a la Biblioteca.....	30
Gráfico 7: Bibliotecas universitarias nacionales que prestan servicio de referencia por Whatsapp.....	31
Gráfico 8: Bibliotecas universitarias nacionales que poseen cuenta de Facebook...31	
Gráfico 9: Bibliotecas universitarias nacionales que poseen cuenta de Twitter.....32	
Gráfico 10: Bibliotecas universitarias nacionales que poseen cuenta de Instagram.....	32
Gráfico 11: Bibliotecas universitarias nacionales que poseen cuenta de Google +.....	33
Gráfico 12: Bibliotecas universitarias nacionales que indican su número de teléfono.....	33
Gráfico 13: Bibliotecas universitarias nacionales que poseen un blog.....	34
Gráfico 14: Bibliotecas universitarias nacionales que poseen cuenta de YouTube.....	34
Gráfico 15: Bibliotecas universitarias nacionales que prestan el servicio de Diseminación Selectiva de la Información (DSI).....	35
Gráfico 16: Bibliotecas universitarias nacionales que poseen cuenta de Pinterest...36	
Gráfico 17: Bibliotecas universitarias nacionales que poseen cuenta de Slideshare.....	36
Gráfico 18: Bibliotecas universitarias nacionales que poseen cuenta de Talk.....	37
Gráfico 19: Bibliotecas universitarias nacionales que poseen cuenta de	

Soundcloud.....	37
Gráfico 20: Bibliotecas universitarias nacionales con más servicios virtuales.....	38

Tablas

Tabla 1: Listado de bibliotecas universitarias nacionales con mayor cantidad de servicios virtuales.....	38
---	----

Introducción

El presente trabajo tiene como objetivo relevar la existencia y características del servicio de referencia virtual en las Bibliotecas de las Universidades Nacionales de la Argentina y el uso de las herramientas de la Web 2.0 en dicho servicio.

Se realiza un análisis de los Servicios de referencia virtual en las Bibliotecas de las Universidades e Institutos universitarios nacionales de la Argentina. Se recogen las evidencias existentes en las páginas web, de las 297 bibliotecas que componen la muestra, pertenecientes a 50 de las 63 Universidades e Institutos universitarios nacionales, durante los meses de abril, mayo y junio de 2018.

Como marco teórico se toma una revisión bibliográfica de los diferentes recursos de información y tecnologías empleados en el Servicio de referencia virtual.

Se pretende exponer la situación actual de dicho servicio y la relación del mismo con la utilización creciente de las herramientas de la Web 2.0.

Se trata de una investigación documental y correlacional.

Planteamiento del problema

El servicio de referencia ofrecido por las bibliotecas ha ido cambiando a lo largo del tiempo. Los diferentes soportes a través de los cuales se accede a la información, los modos de búsqueda cada vez más accesibles a los usuarios, el uso de lenguaje natural en las mismas, el avance de las tecnologías de la información y comunicación, el interés por formas más rápidas de obtención de datos y publicaciones, la necesidad de cubrir las carencias de material en otros soportes y acortar las distancias, el crecimiento de los recursos disponibles en Internet y la necesidad de la puesta en valor de los mismos, ha ido conformando el perfil de un nuevo servicio de referencia, el virtual.

Asimismo, el servicio de referencia virtual se ha enriquecido con la utilización de las herramientas de la Web 2.0, que aportan entre otras cosas un contacto más directo e informal entre los usuarios y las bibliotecas.

Se incluye dentro de este servicio la referencia vía e-mail, Chat, formulario web, teléfono, blogs, redes sociales, Whatsapp.

El análisis de la existencia y características de estos servicios en las bibliotecas de las universidades nacionales de la Argentina en la actualidad, a través de la evidencia web de los mismos, arrojarán luz sobre las posibilidades existentes y constituirá una guía para aquellas instituciones que quieran iniciarse en esta línea de trabajo.

Justificación y relevancia

El avance de las nuevas tecnologías ha hecho que los servicios de referencia tradicionales sean insuficientes. Las alternativas que tienen los usuarios que disponen de diferentes clases de información a través de las tecnologías informáticas, ha puesto en primer plano a los buscadores electrónicos y a las herramientas de la Web 2.0.

Las Bibliotecas Universitarias tienen la obligación de evolucionar a la par de las tecnologías de información, a fin de satisfacer las nuevas exigencias de sus usuarios, y dar respuesta también a aquellos que, ya inmersos en la tecnología, tienen mayores expectativas de obtener la información de una forma más rápida y eficiente, pero requieren la puesta en valor de la referencia, que se ha adaptado a estos cambios.

El relevamiento y descripción de los servicios de referencia virtual en las bibliotecas universitarias nacionales argentinas sistematiza los diferentes conceptos sobre este tipo de servicios, y registra las experiencias evidenciadas en las bibliotecas de esas casas de estudio, conformando así una herramienta de consulta y un precedente para aquellas bibliotecas que aún no han incursionado en dicho servicio (generando un documento que posibilite, a quienes estén interesados en implementarlo, obtener ideas de cómo hacerlo, bajo qué parámetros y los diferentes recursos tecnológicos a utilizar).

Marco teórico y conceptual

La American Library Association (1983) define la biblioteca universitaria como “una biblioteca (o sistema de éstas) establecida, mantenida y administrada por una universidad, para cubrir las necesidades de información de sus estudiantes y apoyar sus programas educativos, de investigación y demás servicios”.

Para González Guitián y Molina Piñeiro (2008):

Las BU son instituciones que reúnen, organizan y difunden información para el aprendizaje, la docencia y la investigación, y potencian la creación de nuevos conocimientos. Pero a juicio de las autoras, las BU también pueden verse como centros que contribuyen al desarrollo de la cultura y la transmisión de los valores locales hacia el entorno de la comunidad donde se encuentran situadas, y esto genera un fuerte impacto no sólo cultural sino también social. (p.4)

Las Bibliotecas Universitarias en el mundo van camino a transformarse en CRAI (Centros de Recursos para el aprendizaje y la investigación). Muchas ya funcionan como tal. En Argentina es incipiente la utilización de ese nombre pero sus servicios tienden a satisfacer las necesidades de una Universidad, fuente de desarrollo científico, académico y tecnológico.

Con el avance de lo digital en la sociedad en general y en las bibliotecas en particular, en los últimos años se enfrenta el desafío de ofrecer más y mejores servicios a los usuarios. Dichas mejoras incluyen la utilización de la tecnología y el uso de las redes sociales.

Las bibliotecas universitarias, en línea con este desafío, han incluido en sus servicios estas herramientas, que son de uso masivo, y en particular para sus usuarios suelen ser preponderantes.

En los últimos diez años las unidades de información han diseñado su imagen virtual a través de sus páginas web y de las diferentes redes sociales. Y es a través de estos sitios que ofrecen información y prestan distintos servicios.

Manso Rodríguez (2008) destaca en relación al concepto de Servicio de Referencia Virtual que:

Si bien es cierto que aún no existe un criterio único ni en cuanto a conceptualización ni a denominación, pero al realizar un análisis de las definiciones ofrecidas por varios autores, (...) se puede apreciar que

todas comparten una idea central: el uso de las tecnologías de la información para facilitar la comunicación, a distancia, entre el usuario y los bibliotecarios o expertos. (p.61)

El relevamiento de dichos servicios ha sido abordado por algunos autores, y sus análisis responden específicamente a la época en que fueron realizados, dado que por las características de la veloz evolución en el uso de las tecnologías de la información y el creciente desarrollo de la Web 2.0, la situación actual es una instancia superadora en la prestación de los mismos.

La investigación de Menéndez Echavarría y Tinoco Alfaro (2009) es un estudio exploratorio y descriptivo de los diferentes servicios de referencia virtual, hasta ese momento casi inexistente en Colombia, y comparado con los existentes internacionalmente, con el objetivo de "...reafirmar la necesidad inmediata que tiene la comunidad javeriana de acceder al servicio de referencia virtual..." (p.319).

El documento de Borrell (2008) sobre el Servicio de Referencia virtual por chat en las bibliotecas universitarias, constituye un antecedente importante para la presente investigación, ya que es realizado en un momento en que muy pocas bibliotecas habían implementado este servicio. Refiere las ventajas y desventajas de su implementación por esos años. Pone sobre el tapete la discusión sobre las necesidades tanto tecnológicas como de formación del personal de biblioteca para encarar esta prestación. Se relevaron 62 bibliotecas universitarias, 49 de Estados Unidos, 7 de Canadá, 2 de Australia, 1 de España, 1 de México, 1 de Nueva Zelanda y 1 de Países Bajos.

Diez años después, el chat ha sido en muchos casos superado, porque se ha vuelto masivo el uso de las herramientas de la Web 2.0 que hacen más sencilla la tarea.

La tesis doctoral de Manso Rodríguez (2011) sobre los servicios de referencia virtual basados en las herramientas de la Web 2.0 es precursora en cuanto al desarrollo de la tipología de dichos servicios y de las herramientas utilizadas.

Alonso Arévalo, Cordón García, Gómez Díaz y García Delgado Giménez (2014) profundizan en el tema de las herramientas 2.0, analizando su desarrollo en las Bibliotecas Universitarias españolas.

La investigación de De Volder, González Terán y Gutiérrez (2012) releva y provee una mirada crítica sobre la realidad de la aplicación de las herramientas 2.0 en las bibliotecas universitarias argentinas.

Estas dos últimas investigaciones concluyen sobre la necesidad de capacitación tanto de personal y usuarios, como así también sobre cuáles son las herramientas más usadas, con el objeto de adaptarse así a los retos que impone la sociedad de la información.

Los servicios de referencia virtual se han enriquecido con la utilización de las herramientas de la Web 2.0, que aportan, entre otras cosas, un contacto más directo e informal entre los usuarios y las bibliotecas.

Las bibliotecas universitarias utilizan Redes Sociales, blogs, gestores de contenidos, wikis, etc. Se nutren de la interacción con los usuarios, sus comentarios y colaboración, dando lugar a una biblioteca diferente, en la que la participación de es fundamental para el crecimiento de la misma. Surge así la Biblioteca 2.0.

La referencia virtual ya no sólo se da por correo electrónico o chat, sino que se desarrollan nuevos intercambios a través de la Web social. Estos nuevos modos posibilitan un ida y vuelta Biblioteca-Usuario que garantiza una mayor precisión en la resolución de consultas con el plus dado por la incorporación de los aportes externos, que serán bagaje para la siguiente consulta.

1. Servicio de referencia

La ALA (1983), citada por Borrell (2008) define el servicio de referencia como “asistencia personal proporcionada por miembros del personal de referencia a los usuarios de la biblioteca que buscan información”. (p.7)

Según Merlo Vega (2000) el servicio de referencia resuelve cuestiones de respuesta inmediata y sencilla a través del contacto personal entre usuario/bibliotecario, y “el principal objetivo del servicio de referencia será conseguir que todas las informaciones requeridas sean satisfechas”. (p. 94)

2. Servicio de referencia virtual

2.1. Concepto

Según Merlo Vega (2009):

Entre los elementos definitorios de la referencia digital se deben destacar los siguientes:

- son servicios prestados por bibliotecas o centros de información; en definitiva, son servicios de información.
- atienden consultas, que responden a las preguntas realizadas por usuarios.
- se llevan a cabo completamente en línea, desde Internet.
- están basados en tecnologías, tanto para la comunicación con los usuarios como para la resolución de las consultas. (p.590).

Según Manso Rodríguez (2006):

El concepto de servicio de referencia virtual puede quedar enunciado como aquel que, mediante el empleo de las tecnologías de la información permite la comunicación del usuario con el bibliotecario o experto en una temática, en cualquier momento y lugar, para la satisfacción de sus necesidades formativas e informativas. (p. 5).

Para la American Library Association (2008) 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. Los canales de comunicación usados frecuentemente en referencia virtual incluyen videoconferencia, servicios de voz en Internet, correo electrónico y mensajería instantánea.

Considerando estos conceptos, el simple hecho de que una Biblioteca publicite en su página web datos de contacto como teléfono o dirección de correo electrónico, etc., ya está estableciendo la posibilidad de comunicación con el usuario y ofreciendo de hecho, diferentes categorías de servicios de referencia, que van desde la simple respuesta sobre horarios o calendario, hasta la referencia especializada.

2.2. Tipologías

Manso Rodríguez y Pinto (2014) clasifica los servicios de referencia virtual en cuatro grupos: según el empleo de las tecnologías, por la forma de presentar la información, por su alcance y por la forma de gestión o administración. (Anexo 1).

Según el empleo de las tecnologías establece dos categorías: transacciones sincrónicas (chat, videoconferencia) y asincrónicas (correo electrónico, formulario web).

Según la forma de presentación de la información pueden ser: de información (listas de enlaces), de comunicación (foros, “pregunte al bibliotecario”, chat, redes sociales), de valor agregado (enlaces con explicaciones, anotaciones, ayudas y tutoriales) y de transacción (solicitud de préstamos y documentos).

Por su alcance pueden ser locales, es decir para uso de la comunidad de la biblioteca, o globales, para cualquier usuario independiente de la zona geográfica o región.

En cuanto a la forma de gestión o administración pueden ser individuales (ofrecidos por una sola institución), cooperativos (ofrecidos por más de una institución) y colaborativos (cuando el usuario aporta con comentarios o valoraciones).

Por otra parte la tipología de la referencia virtual, teniendo en cuenta la sistematización realizada por Bunge y Boop (2001) para las funciones básicas de la referencia en general establece tres categorías: Servicio de orientación (asesoramiento en la elección de fuentes y selección de obras), servicio de formación (alfabetización informacional y formación de usuarios) y servicio de información (diseminación selectiva de la información, consultas de respuesta rápida, novedades a través de redes sociales y newsletters, consultas bibliográficas, acceso a documentos a través de redes sociales, correo electrónico y préstamo interbibliotecario. (Anexo II).

Merlo Vega (2008) clasifica los servicios de referencia virtual según:

- Tipología bibliotecaria: bibliotecas nacionales, públicas, universitarias, escolares, especializadas, especiales, digitales.
- Temática: servicios generales y especializados.

- Modelo del servicio: servicios de biblioteca, de información, de expertos, de respuestas, buscadores inteligentes.
- Tecnología: sincrónicos, asincrónicos y mixtos.
- Atención: personal o automática.
- Cooperación: servicios individuales y cooperativos.
- Destinatarios: servicios abiertos o restringidos.
- Dependencia institucional: servicios públicos o comerciales.
- Área geográfica: internacionales, nacionales, regionales y locales.
- Medio: ordenador, tablet, teléfono móvil, PDA (hoy sustituido por los teléfonos inteligentes).

(Anexo III).

Teniendo en cuenta la tipología de Merlo Vega (2008) se definen a continuación aquellos servicios que se han seleccionado para la realización del presente trabajo.

- Soportes tecnológicos asincrónicos
 - Correo electrónico: el correo electrónico o e-mail consiste en el intercambio de mensajes entre dos ordenadores, utilizando un proveedor de correo. La mayoría de las bibliotecas utilizan el correo electrónico para brindar Referencia Virtual. El ofrecimiento del servicio por este medio se da desde la publicación de la dirección de correo electrónico para que los usuarios soliciten información. También se utiliza este medio para dar respuesta a las solicitudes presenciales o por otros medios (Formulario web, redes sociales, Whatsapp, etc.). El correo electrónico también se utiliza para proveer información sobre otros servicios de la biblioteca, siendo el canal de las listas de distribución, alertas, novedades, DSI etc.
 - Formulario web: las páginas web posibilitan la creación de formularios, compuestos de campos a completar por los usuarios. Pueden estar

diseñados por los webmasters de cada sitio o utilizarse los provistos por los sitios web como el caso de Google Formularios.

El formulario delimita los campos a fin de conseguir una entrevista de referencia orientada, diferenciándose así de la solicitud realizada libremente en el cuerpo de un texto remitido por mail. Pueden insertarse en los mismos preguntas abiertas y cerradas. Éstas últimas pueden servir para tabular datos de los usuarios con mayor definición. Las consultas recibidas a través de formularios web son respondidas desde el correo electrónico.

- Mensajes a través de las redes sociales: Messenger de Facebook, mensaje privado de Twitter o Instagram, etc.: similar al chat, este servicio se realiza a través del intercambio de mensajes ofrecido por la mensajería instantánea de estas redes sociales. Tiene la característica de realizarse también en forma sincrónica. La respuesta a las consultas recibidas a través de estas redes sociales pueden canalizarse por la misma red, o responderse por correo electrónico.
- Weblogs: los weblogs o blogs son sitios web accesibles desde cualquier navegador, y presentan la información de modo cronológico. Existen diferentes proveedores, entre los cuales podemos destacar Blogger y Wordpress. Tienen la característica de bitácora y se utilizan para difundir contenidos, novedades, servicios.
- Redes sociales: Según define Celaya (2008), citado Hütt Herrera (2012): “Las redes sociales son lugares en Internet donde las personas publican y comparten todo tipo de información, personal y profesional, con terceras personas, conocidos y absolutos desconocidos”. (p.123).

Edita Sueiras (2010) define para el sitio Scribd:

Son sitios web que ofrecen servicios y funcionalidades de comunicación diversos para mantener en contacto a los usuarios de la red. Se basan en un software especial que

integra numerosas funciones individuales: blogs, wikis, foros, chat, mensajería, etc. en una misma interfaz y que proporciona la conectividad entre los diversos usuarios de la red.

- Soportes tecnológicos sincrónicos

- Chat: es el servicio de internet que posibilita una conversación entre dos o más personas, de forma escrita, a través de mensajes que se intercambian en tiempo real. La entrevista de referencia a través de este medio es similar a la presencial y requiere de un operador preparado tanto en la referencia como en los recursos de información.
- Whatsapp: es una aplicación de mensajería instantánea. Tiene iguales características que las descritas para el chat, aunque requiere de una conexión a un número telefónico y la aplicación en smartphones o tablets.
- Teléfono: es un dispositivo de telecomunicación diseñado para transmitir señales acústicas a distancia por medio de señales eléctricas.
- Videoconferencia: es un servicio de referencia similar al presencial, donde el usuario y el referencista pueden verse y dialogar. Se envía audio y video en tiempo real. Se completa luego a través del correo electrónico. Se utilizan las aplicaciones Skype, Messenger de Facebook, Hangouts y Whatsapp -que ha incorporado recientemente la videollamada- , entre otras.

- Sistemas mixtos

Muchos de los servicios que se han detallado en el apartado sincrónico, pueden considerarse mixtos, en el caso que se ha indicado que la respuesta se realiza por un medio asincrónico como es el correo electrónico. En este aspecto las

redes sociales son un ejemplo en las que el usuario opta por el chat, o enviar la consulta y espera la respuesta.

3. Herramientas de la Web 2.0

Merlo Vega (2010) propone la siguiente definición de Web 2.0: “es la tecnología web que permite participación en los contenidos, ya sea mediante la publicación de textos, compartir recursos, inclusión de comentarios, valoración de la información, relación entre personas o redifusión de dichos contenidos” (p. 61).

Son herramientas de la Web 2.0 las Redes Sociales, blogs, microblogs, wikis, chat, sitios de gestión de imágenes, aulas virtuales, sindicación de contenidos, mashups, entre otras.

Merlo Vega (2009) propone diez principios que definen la Web social o 2.0:

- ✓ *El navegador como herramienta.*
- ✓ *La cooperación como método.*
- ✓ *La interoperabilidad como fundamento.*
- ✓ *La sencillez como pauta.*
- ✓ *El etiquetado como sistema.*
- ✓ *La participación como principio.*
- ✓ *La variedad como realización.*
- ✓ *La personalización como posibilidad.*
- ✓ *La experimentación como norma.*
- ✓ *El desinterés como base.*(p.34-36) B

4. Biblioteca 2.0

Helen Partridge (2011) define: “La Biblioteca 2.0 se refiere a la aplicación de las tecnologías de la Web 2.0 en el diseño y prestación de los servicios en Bibliotecología y Ciencia de la Información”. (p. 256).

Las Bibliotecas 2.0 integran las aplicaciones y características de la Web social o 2.0. Utilizan las herramientas colaborativas, sus recursos y servicios y brindan y permiten la participación activa de sus usuarios.

Según Margaix Arnal (2007):

La biblioteca 2.0 deriva de la Web 2.0; la tecnología es importante, pero no lo es todo; el usuario ha de tener un nuevo papel en la elaboración y gestión de los contenidos, se han de crear espacios para su participación;

biblioteca 2.0 hace referencia a los servicios y a las colecciones... (p. 102).

Finalmente plantea “definir la biblioteca 2.0 como la aplicación de las tecnologías y la filosofía de la Web 2.0 a las colecciones y los servicios bibliotecarios, tanto en su entorno virtual como real”. (p. 102).

La describe teniendo en cuenta tres principios Anexo IV):

- Actitudes: mejora continua, confianza y aprovechamiento de la inteligencia colectiva.
- Herramientas: Blogs, wikis, RSS, software social, mashups.
- Contenido social: comentarios, aportaciones y etiquetas.

5. Herramientas 2.0 y su aplicación en bibliotecas

Se enuncian las herramientas 2.0 más utilizadas en Bibliotecas. Se han definido anteriormente las contempladas en la prestación del servicio de referencia virtual (Blogs, chat, mensajería instantánea y redes sociales):

- Los catálogos 2.0.
- Blogs.
- Mibroblogging.
- Wikis.
- Sindicación de contenidos.
- Chat o Mensajería instantánea.
- Gestor de imágenes (fotografías digitales).
- Gestor de imágenes (sitios para compartir videos).
- Streaming Audio o Podcasting.
- Redes sociales o profesionales.
- Mashups.
- Gestor de boletines.
- Aula virtual.
- Nube de etiquetas.

Estado del arte

Para la realización del trabajo se seleccionaron documentos científicos y académicos que abarcan la temática que se aborda.

El tema del trabajo surge de las inquietudes que se presentan frente a la respuesta que deben dar las bibliotecas universitarias en la sociedad actual en la que priman los medios tecnológicos y la comunicación se realiza de modo preferente a través de las redes sociales.

El material documental utilizado data de los últimos diez años, momento en que el auge de lo digital entró en los servicios bibliotecarios. Y en particular los de investigaciones americanas, españolas y argentinas, dada la similitud en el estado de evolución de los servicios de información en esas regiones.

Se han tomado los relevamientos realizados con anterioridad, teniendo en cuenta que muchos de ellos han sido confeccionados conforme a los servicios virtuales prestados al momento de la investigación. Este dato es importante dada la constante evolución de los medios virtuales y redes, que a pasos agigantados modifican la forma de prestar servicios virtuales de mejor calidad.

Borrell (2008) analiza el incipiente desarrollo de la referencia virtual a través del chat, en las bibliotecas universitarias con el fin de considerar su aplicación en las mismas en Argentina. Esta investigación constituye un antecedente importante, ya que realiza un relevamiento en el año 2008, centrándose en el chat, por esos años vanguardia de los servicios virtuales.

La tesis doctoral de Manso Rodríguez (2011) sobre los servicios de referencia virtual basados en las herramientas de la Web 2.0 ha sido una guía invaluable para la realización del presente trabajo. Concluye, entre otras apreciaciones, que:

El estudio de diferentes ofertas de información en el ámbito universitario, ha demostrado la necesidad de renovar los actuales servicios de referencia virtual e introducirle los adelantos que en materia de tecnologías de la información se han desarrollado, particularmente lo relativo a la Web 2.0, a fin de que esta prestación permitan una mayor retroalimentación con su comunidad usuaria y a la vez una participación más activa de esta en el desarrollo de la oferta. (pp. 221-222).

Alonso Arévalo, Cordon García, Gómez Díaz y García Delgado Giménez (2014) profundizan en el tema de las Herramientas 2.0 en las Bibliotecas Universitarias españolas:

El análisis, basado en la experiencia profesional, muestra cómo la integración de diferentes herramientas 2.0 permite potenciar el servicio de información que ofrece la biblioteca universitaria al tiempo que favorece la creación de comunidades de aprendizaje y fomenta los mecanismos de comunicación entre los usuarios. (p.51).

De Volder, González Terán y Gutiérrez (2012) relevan la utilización de las herramientas de la Web 2.0 en las bibliotecas universitarias argentinas, revelando que: “Los resultados indican que las herramientas 2.0 más utilizadas por las bibliotecas universitarias argentinas son las redes sociales, las herramientas ofimáticas en línea colaborativas y los blogs”. (p.2).

Por su parte Sanabria Sanabria (2016) y Lo Fiego (2016) aportan evaluación y recomendaciones de los servicios de referencia virtual.

Objetivos

1. Objetivo general

- Analizar la existencia y características del servicio de referencia virtual en las bibliotecas de las Universidades Nacionales de la Argentina y el uso de las herramientas de la Web 2.0 en dicho servicio.

2. Objetivos específicos

- Indagar sobre la visibilidad web de los servicios de referencia virtual en los sitios de las bibliotecas de las universidades nacionales de la Argentina.
- Analizar las características del servicio de referencia virtual que se ofrece en las bibliotecas universitarias nacionales argentinas.
- Identificar distintos software y tecnologías que son utilizados para prestar el servicio de referencia virtual en las bibliotecas de las Universidades Nacionales de la Argentina.
- Aportar elementos de valor sobre los servicios observados, brindando una herramienta de consulta a los profesionales y bibliotecas que quieran iniciarse en esta nueva línea de trabajo.

Preguntas de investigación

Las preguntas son:

1. ¿Cuáles son las bibliotecas universitarias nacionales que ofrecen servicios de referencia virtual y cuál es la tipología de dichos servicios?
2. ¿Qué relación se halla entre los servicios de referencia virtual y las herramientas de la Web 2.0 en las diferentes instituciones analizadas?

Metodología

La investigación es documental y correlacional.

1. Métodos

El método utilizado es un método mixto. Consistió en una combinación de métodos cuantitativos y cualitativos. Se inició con el relevamiento, para luego continuar con una sistematización y estadística y análisis de los resultados.

2. Técnicas de recolección de datos e instrumentos

El relevamiento de datos se hizo mediante la observación de los sitios Web de las Bibliotecas de las Universidades e Institutos universitarios nacionales de la muestra y en el período establecido. Se combinó la visualización en línea, y el análisis y relación entre los servicios de referencia virtual y las herramientas de la Web 2.0 utilizadas para brindarlo.

Se realizó un relevamiento de los Servicios de referencia virtual en las páginas web de 63 Universidades e Institutos universitarios nacionales de la Argentina. Se recogieron las evidencias existentes en las páginas web de las bibliotecas (y en su defecto en la referencia a la Biblioteca existente en la página web de la Universidad o Instituto) que componen la muestra durante los meses de abril, mayo y junio de 2018.

El instrumento metodológico diseñado es una planilla creada ad hoc, a fin de sistematizar la observación. Dicho formulario sirve de guía de observación y registro sistemático de los servicios de referencia virtual constatados en de los sitios web de las bibliotecas seleccionadas de la muestra. (Anexo V).

Se establecieron luego las relaciones existentes entre el servicio de referencia virtual y la utilización de las herramientas 2.0 en dicha prestación.

3. Criterios para la selección de unidades de análisis

Componen la muestra aquellas bibliotecas que se encuentran visibles en las páginas web de las Universidades e Institutos universitarios nacionales de la Argentina.

Se eligió el criterio de visibilidad en las páginas web en coherencia con la temática vinculada exclusivamente al uso de servicios telemáticos.

Se descartó completarlo con cuestionarios vía formulario Web, dado que como en el caso de otras investigaciones citadas (Borrell, De Volder y otros) aquellas bibliotecas que no ofrecían servicios virtuales tampoco respondían a los cuestionarios.

Resultados del relevamiento

Se comprobó que de las 63 instituciones universitarias existentes a la fecha del relevamiento, sólo 50 poseían alguna referencia a la existencia de Biblioteca/s y/o datos sobre la/s misma/s.

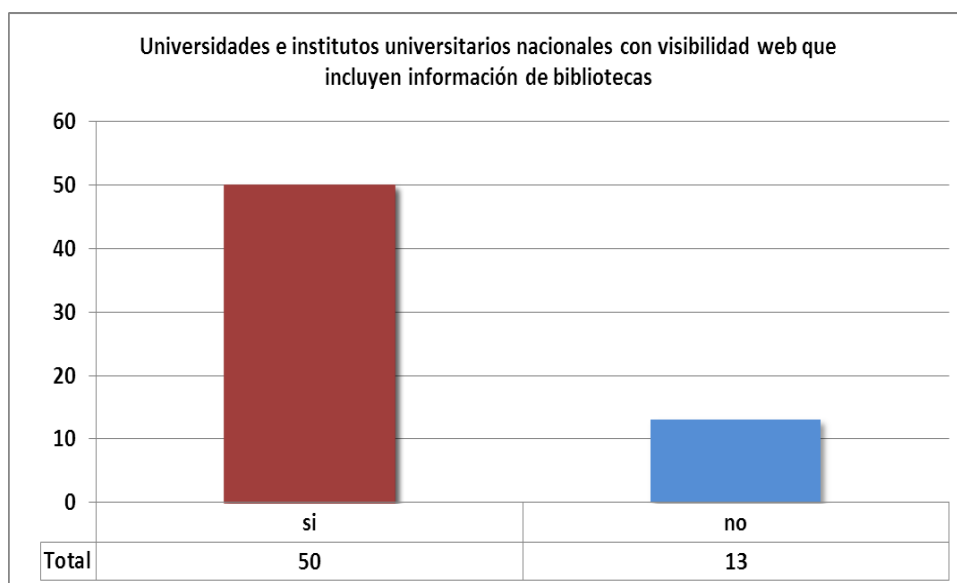


Gráfico 1: Universidades e institutos universitarios nacionales con visibilidad web que incluyen información de bibliotecas.

En esas 50 entidades universitarias se constató la existencia de 297 bibliotecas, entre centrales y de diferentes unidades académicas o sedes.

Sólo 30 de las 297 bibliotecas no poseen referencia alguna a datos de contacto o interacción con los usuarios.

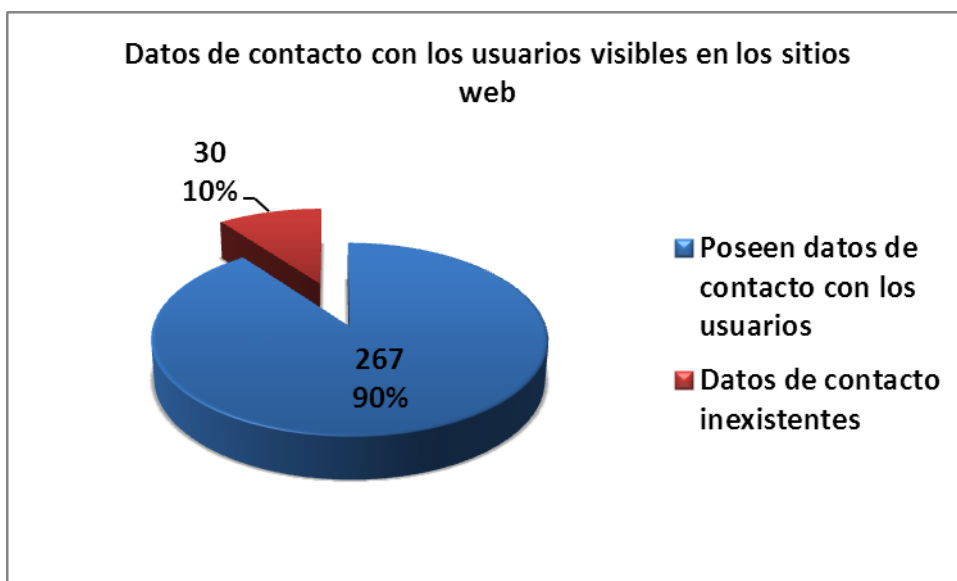


Gráfico 2: Bibliotecas universitarias nacionales con datos de contacto con los usuarios visibles en sus sitios web.

El 73% de las bibliotecas analizadas tienen su sitio web dentro de las páginas web de las Universidades a las que pertenecen, mientras que el resto (27%) poseen página web propia en la que abundan en detalles de servicios y datos de contacto.

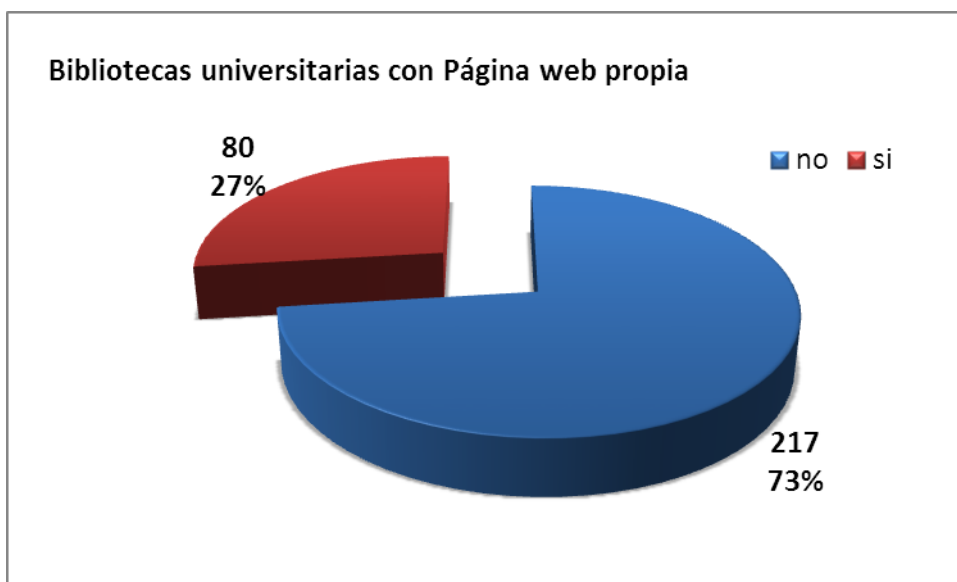


Gráfico 3: Bibliotecas universitarias nacionales con página web propia.

Sólo una de las 297 bibliotecas ofrece el servicio de chat. La Biblioteca Central de la Universidad Nacional del Sur aún conserva este servicio, entre otros muchos mediante los cuales satisface las consultas de los usuarios.

Como hemos dicho anteriormente, esta herramienta ha sido sustituida en la actualidad por otros servicios de mensajería, sobre todo los proporcionados por las redes sociales.



Gráfico 4: Bibliotecas universitarias nacionales que prestan servicio de referencia virtual por chat.

Sólo el 13% de las bibliotecas relevadas no muestra datos de correo electrónico para poder solicitar información a través de ese medio.

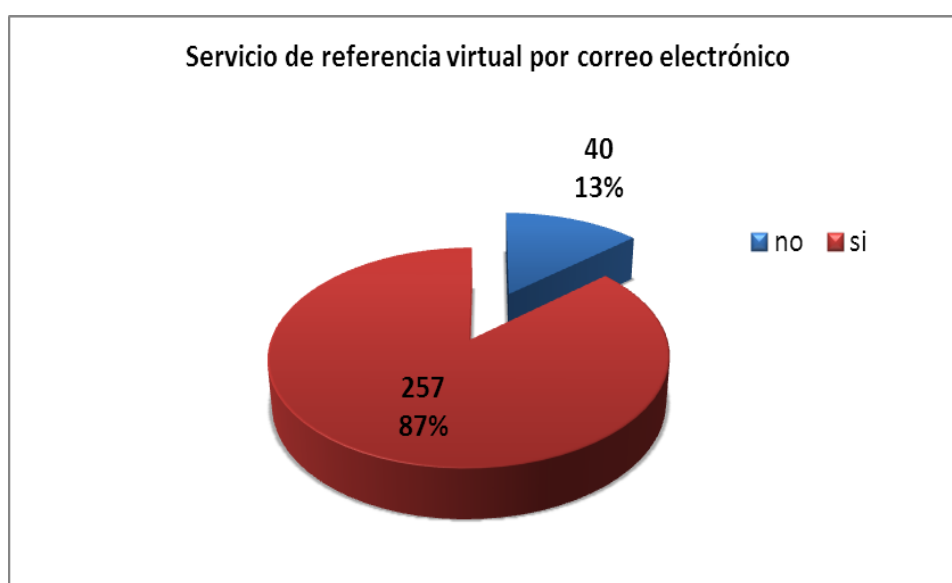


Gráfico 5: Bibliotecas universitarias nacionales que prestan servicio de referencia virtual por correo electrónico.

Lo opuesto sucede con el Formulario de consulta a la Biblioteca. Sólo un 12% de las bibliotecas posee algún tipo de formulario que oriente la solicitud de referencia virtual.

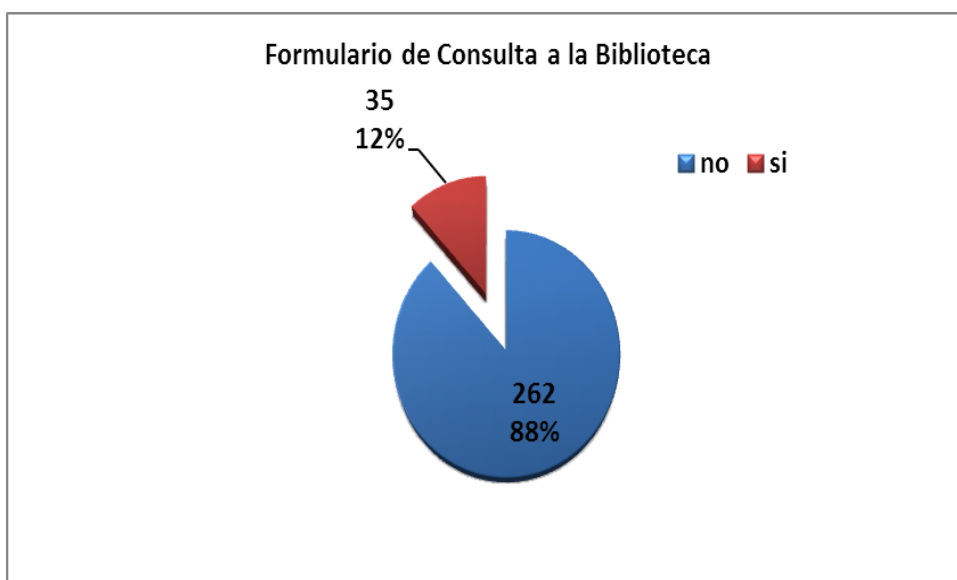


Gráfico 6: Bibliotecas universitarias nacionales que poseen Formulario de Consulta a la Biblioteca.

Tan sólo 2 de las 297 bibliotecas han implementado la consulta a través de Whatsapp. La Biblioteca Arquitecto Jaime Mateos Ruiz de la Universidad Nacional de San Juan y la Biblioteca Central de la Universidad Nacional de Lomas de Zamora son pioneras en la referencia a través de esta herramienta de uso masivo en la sociedad toda.



Gráfico 7: Bibliotecas universitarias nacionales que prestan servicio de referencia por Whatsapp.

Muchas bibliotecas poseen Facebook. Pero dado que nuestro relevamiento se centra en la información que se desprende del sitio web, sólo nos limitaremos a los datos allí encontrados.

Un 20% de las bibliotecas informan de la posesión de cuenta en esta red social.

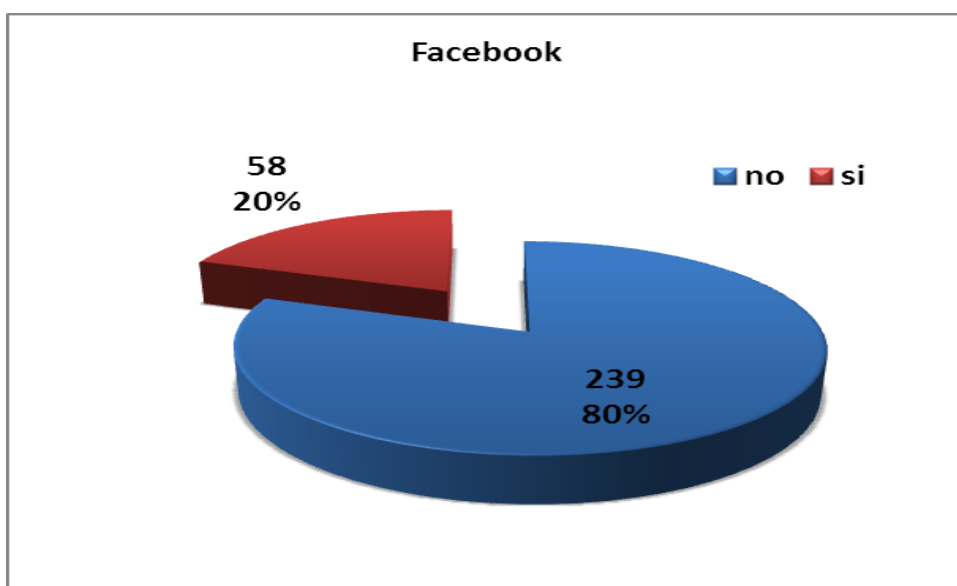


Gráfico 8: Bibliotecas universitarias nacionales que poseen cuenta de Facebook.

De igual modo sucede con Twitter, siendo menor aún. Sólo el 9% indica poseer cuenta en la popular red de los 144 caracteres.

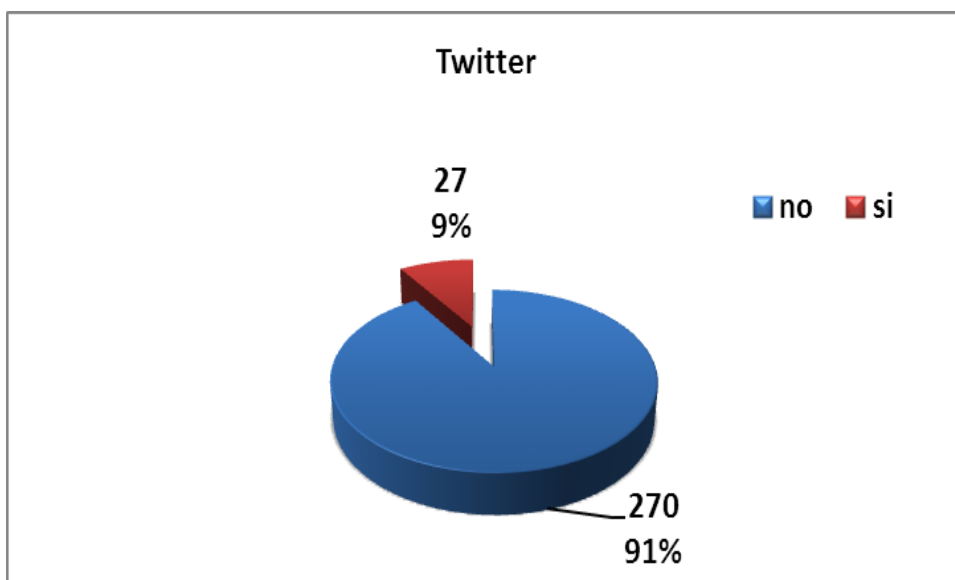


Gráfico 9: Bibliotecas universitarias nacionales que poseen cuenta de Twitter.

Sólo un 3% de las bibliotecas posee Instagram, y el mismo porcentaje se mantiene para G+.

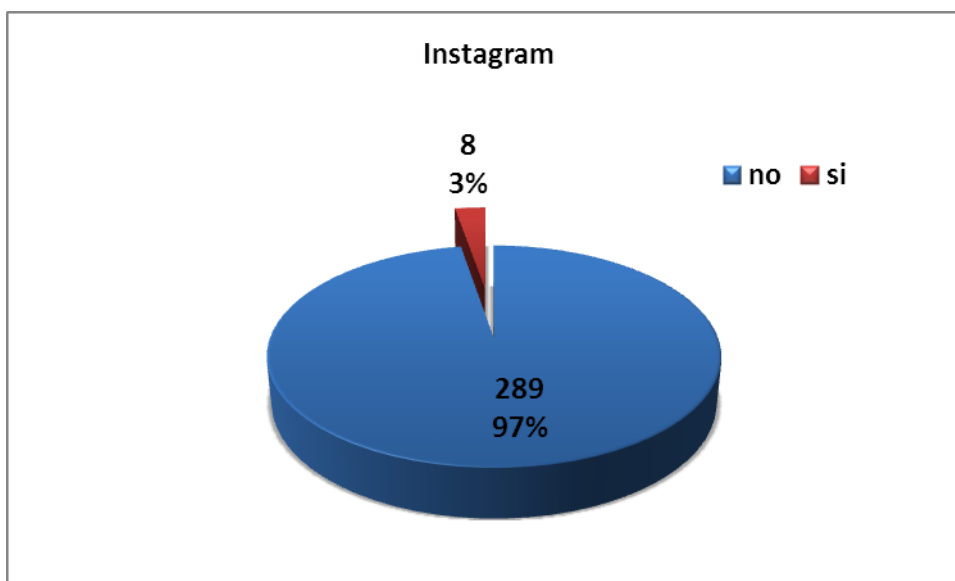


Gráfico 10: Bibliotecas universitarias nacionales que poseen cuenta de Instagram.

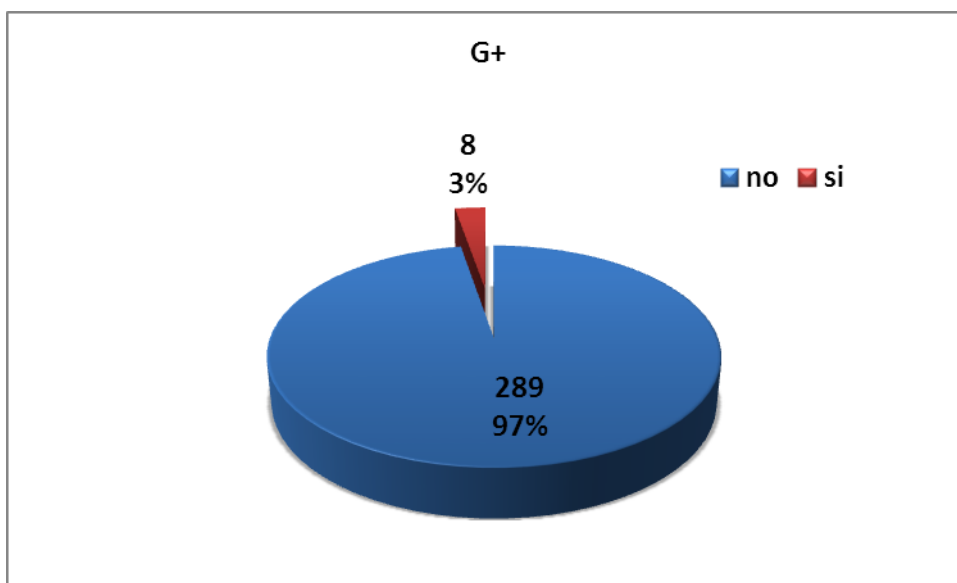


Gráfico 11: Bibliotecas universitarias nacionales que poseen cuenta de Google +.

Uno de los primeros medios de solicitud y consulta de los usuarios, el teléfono se encuentra en segundo lugar de la lista (luego del Correo electrónico) de los medios propuestos por las bibliotecas para la comunicación y referencia.

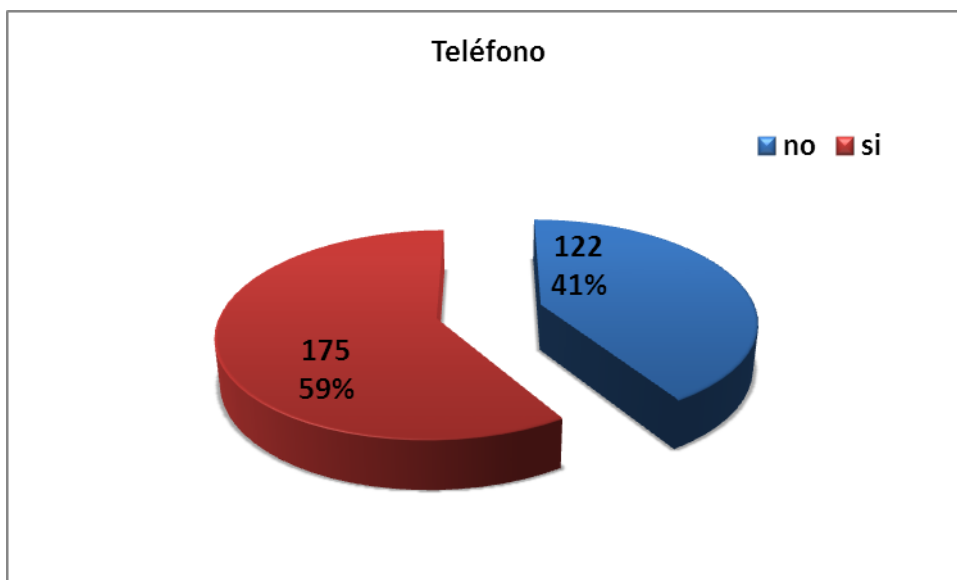


Gráfico 12: Bibliotecas universitarias nacionales que indican su número de teléfono.

Muchas bibliotecas no informan el número telefónico en sus páginas web y si detallan otros medios de contacto virtuales.

Sólo el 3% de las bibliotecas poseen un blog que complementa y amplía los medios de contacto con sus usuarios. En la mayoría de ellos no sólo se ofrece una vía de comunicación, sino que se incluyen tutoriales, noticias, críticas literarias y otra información de utilidad.

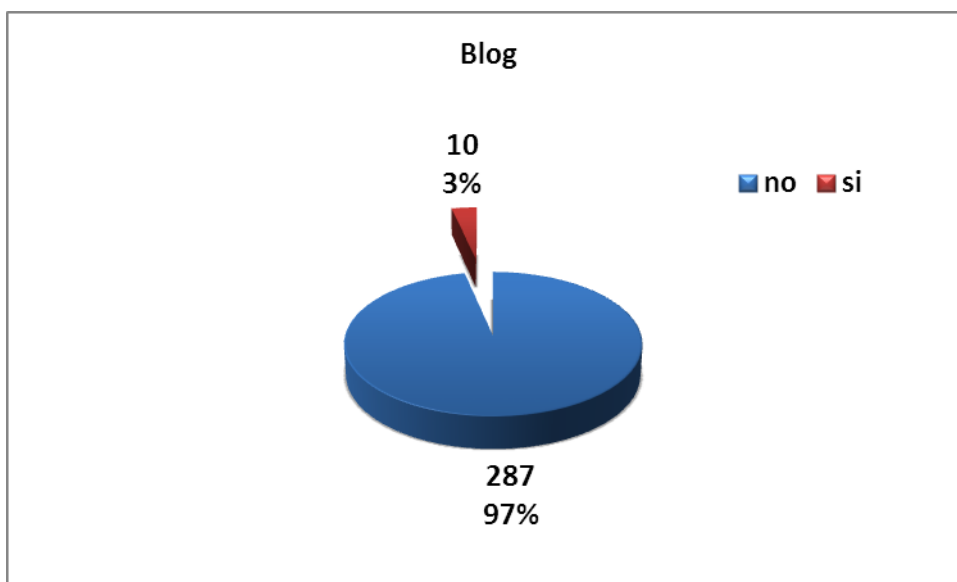


Gráfico 13: Bibliotecas universitarias nacionales que poseen un blog.

El 3% de las bibliotecas posee un Canal de YouTube. En él se encuentran subidos videos tutoriales y noticias.

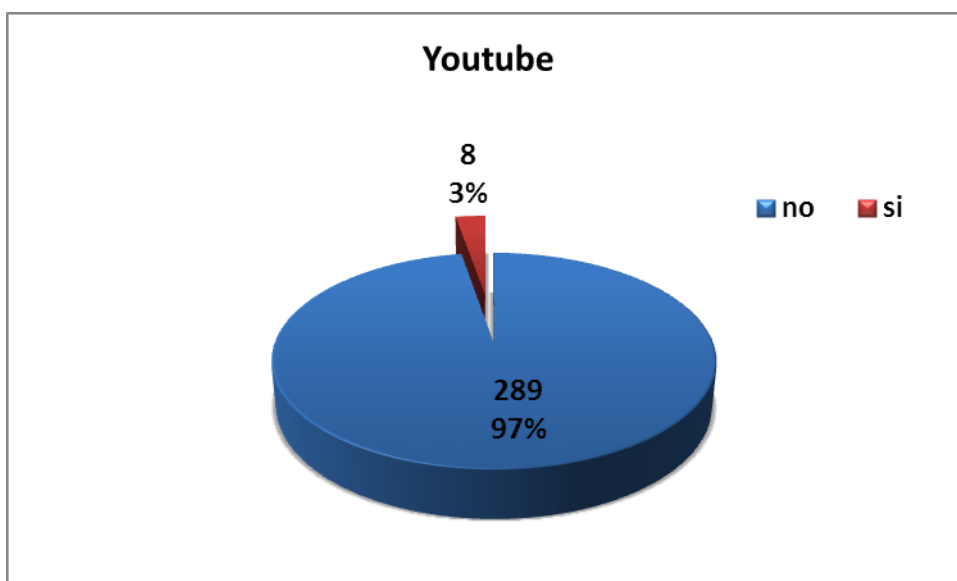


Gráfico 14: Bibliotecas universitarias nacionales que poseen cuenta de YouTube.

Sólo el 2% utiliza el servicio de Diseminación selectiva de la información (DSI).

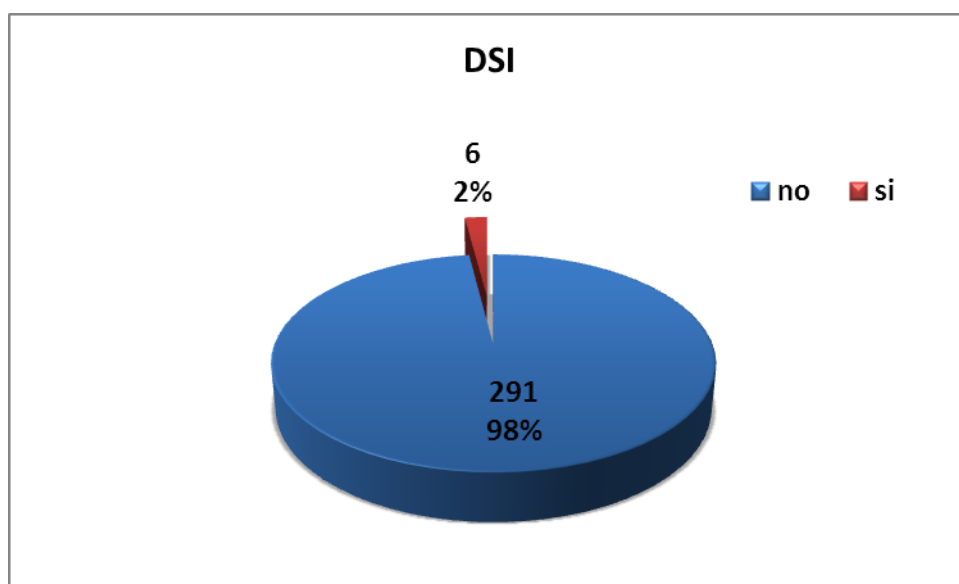


Gráfico 15: Bibliotecas universitarias nacionales que prestan el servicio de Diseminación Selectiva de la Información (DSI).

Existen otras redes utilizadas en menor medida, generalmente relacionadas con el tipo de biblioteca de que se trata.

Así tenemos sólo 3 bibliotecas que tienen cuenta de Pinterest (Red social relacionada directamente con la imagen). Son: la Biblioteca de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo de la Universidad de Buenos Aires, La Biblioteca Central de la Universidad Nacional del Comahue y la Biblioteca del Sistema de Información integrado de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de La Plata. Ésta última también es la única que utiliza Slideshare entre otros servicios.

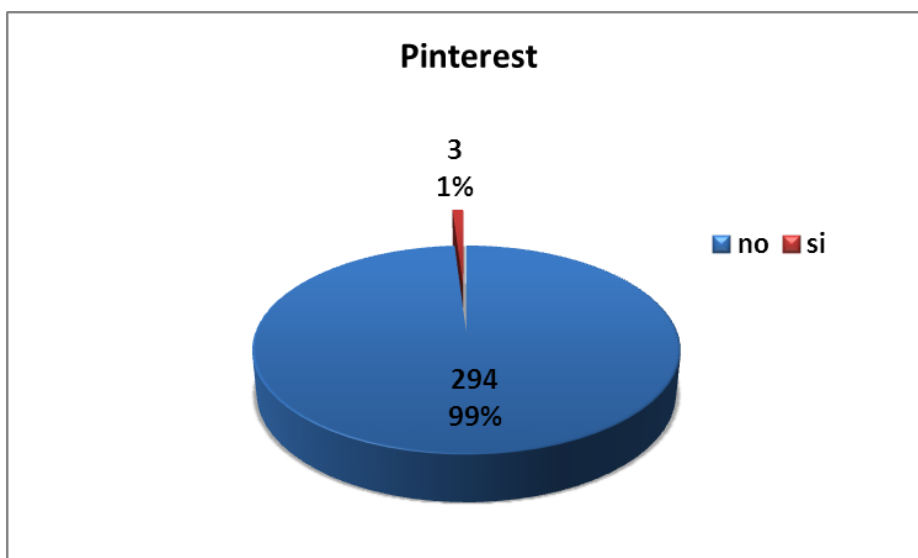


Gráfico 16: Bibliotecas universitarias nacionales que poseen cuenta de Pinterest.

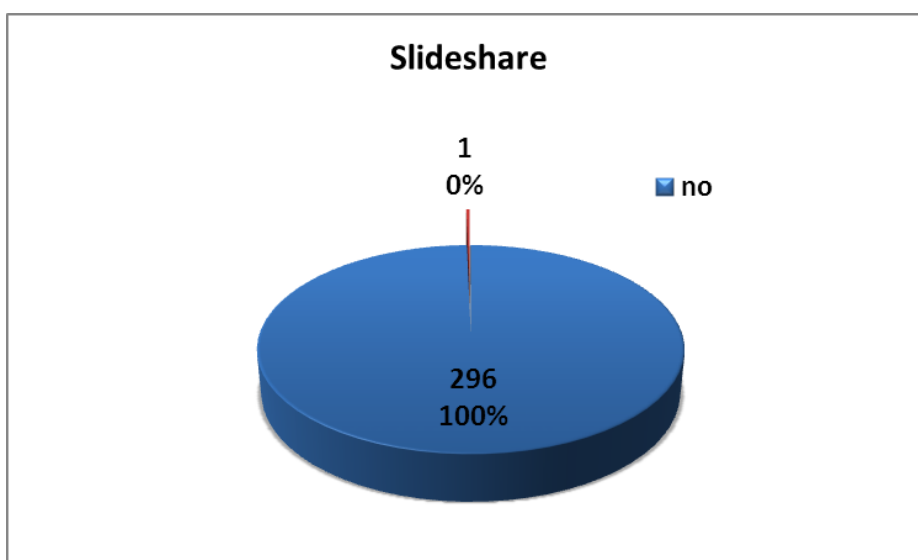


Gráfico 17: Bibliotecas universitarias nacionales que poseen cuenta de Slideshare.

La Biblioteca de la Facultad de Informática de la Universidad Nacional de La Plata es la única que utiliza el servicio de Mensajería instantánea Talk además de otros medios.

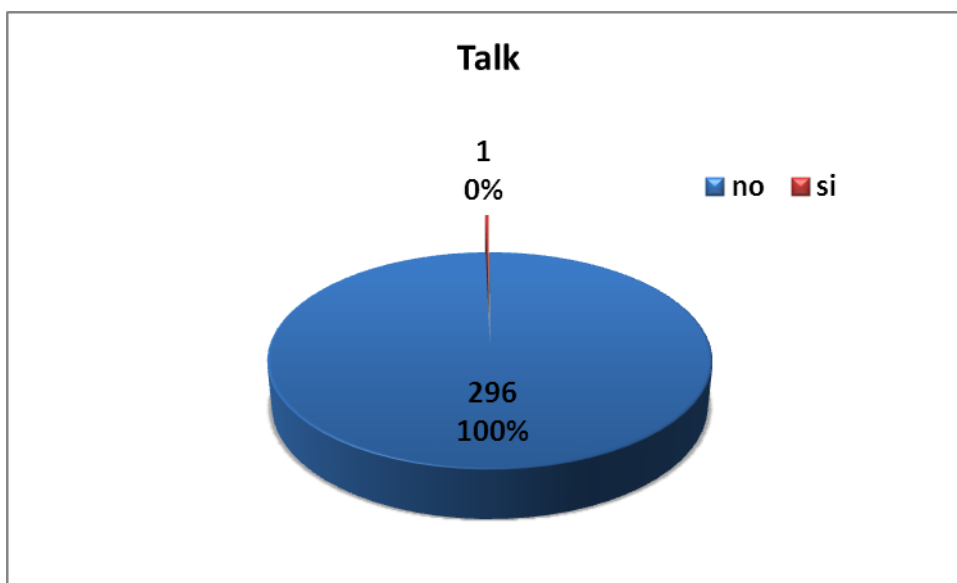


Gráfico 18: Bibliotecas universitarias nacionales que poseen cuenta de Talk.

En esa línea, la Biblioteca "José M. Aricó" de la Universidad Nacional de Córdoba es la única que utiliza Soundcloud, denominada red social de los músicos, en el que incorpora audios de conferencias dictadas.

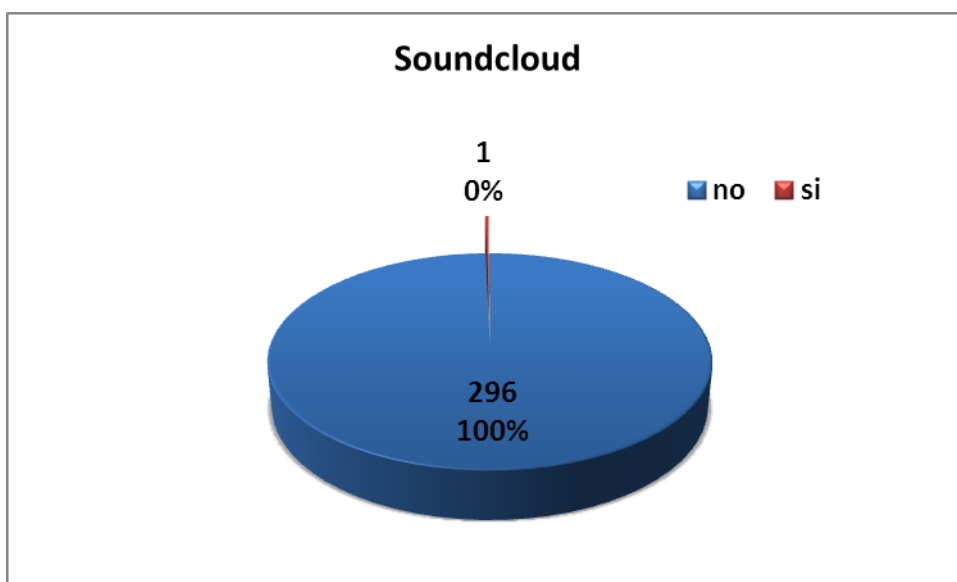


Gráfico 19: Bibliotecas universitarias nacionales que poseen cuenta de Soundcloud.

Se seleccionaron a continuación las 12 bibliotecas con mayor cantidad de servicios virtuales prestados.



Gráfico 20: Bibliotecas universitarias nacionales con más servicios virtuales.

Todas poseen página web propia, correo electrónico y cuenta de Facebook.

Listado de Bibliotecas con mayor cantidad de servicios virtuales ofrecidos

Biblioteca	Página Web	Email	Consulta a la biblioteca	Whatsapp	Facebook	Twitter	Instagram	G+	Tel.	Blog	Youtube	Talk	Pinterest
UBA Fac. de Arquitectura, diseño y urbanismo. Biblioteca FADU-UBA	si	si	no	no	si	si	si	no	si	no	si	no	si
UBA Facultad de Odontología. Biblioteca 'Prof. Dr. José Arce'	si	si	si	no	si	no	si	no	si	no	no	no	no
UNICEN Biblioteca Central	si	si	no	no	si	si	no	no	si	no	si	no	no
UNCOMA Biblioteca Central	si	si	no	no	si	si	no	si	si	no	no	no	si
UNC Biblioteca Mayor	si	si	no	no	si	si	no	si	si	no	no	no	no
UNC Biblioteca "Prof. Dr. J.M. Allende" de la Facultad de Ciencias Médicas	si	si	si	no	si	si	no	si	no	si	no	no	no
UNLP Biblioteca Florentino Ameghino	si	si	si	no	si	si	no	si	si	no	si	no	no
UNLP Biblioteca de la Facultad de Informática	si	si	si	no	si	si	si	si	si	no	no	si	no
UNLP Sistema de Información Integrado Facultad de Ingeniería	si	si	si	no	si	si	no	no	no	no	no	no	si
UNLZ Biblioteca Central	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	si	no	no
UNSA Biblioteca de Humanidades	si	si	no	no	si	no	si	si	si	no	si	no	no
UNSAM Biblioteca Central	si	si	no	no	si	si	si	si	si	si	no	no	no

Tabla 1: Listado de bibliotecas universitarias nacionales con mayor cantidad de servicios virtuales.

Se destaca la Biblioteca Central de la Universidad Nacional de Lomas de Zamora con 11 servicios virtuales (Página web, Facebook, Twitter, Formulario de Consulta a la Biblioteca, Instagram, G+, Blog, Youtube, Teléfono, email y Whatsapp).

Le sigue la Biblioteca de la Facultad de Informática de la Universidad Nacional de La Plata con 9 (Página web, Facebook, Twitter, Formulario de Consulta a la Biblioteca, Instagram, G+, Teléfono, email).

Con 8 la Biblioteca de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo de la Universidad de Buenos Aires, la Biblioteca Florentino Ameghino de la Universidad Nacional de La Plata, y la Biblioteca Central de la Universidad Nacional de General San Martín.

Conclusiones

El relevamiento dio como resultado la evidencia web de 297 bibliotecas, correspondientes a 50 de las 63 instituciones universitarias nacionales de la Argentina

Se identificaron, en la mayor parte de ellas, servicios básicos de referencia virtual como email y teléfono y un incipiente desarrollo de otras herramientas web.

Se evidenció que 13 de las 63 instituciones universitarias argentinas no registran datos en sus sitios web referidos a la existencia de bibliotecas, de lo que inferimos que no las poseen o que dichas bibliotecas no son visibilizadas.

De igual modo 30 de las 297 bibliotecas relevadas no poseen ninguna opción de contacto, siendo imposible cualquier tipo de referencia no presencial.

La mayor parte de las bibliotecas no poseen un sitio web propio, sino que son visibles en secciones de la página principal de la Universidad o Instituto.

A la fecha del relevamiento, 80 de las 297 bibliotecas poseen página web propia. Existe un correlato entre éstas últimas y la mayor utilización de herramientas de la web 2.0. Es decir que aquellas que optaron por crear y mostrarse a través de un sitio web diferenciado también utilizan otros medios de contacto con los usuarios, dado fundamentalmente por la utilización de las redes sociales, la mayor información sobre los servicios ofrecidos y la consecuente disposición a las consultas de los usuarios a través de los distintos canales mencionados.

Los canales para la referencia virtual, ofrecidos por las bibliotecas relevadas muestran la creciente utilización de las herramientas de la Web 2.0, que han desplazado al chat fundamentalmente y ofrecen una instancia superadora a la tradicional vía de comunicación telefónica o por email.

La incorporación creciente de servicios como el Formulario de Consulta a la Biblioteca en los sitios web y los mensajes a través de las redes sociales muestran bibliotecas abiertas a responder las consultas de los usuarios y amplían el servicio a la comunidad toda, ya que no se requiere el acceso físico a la biblioteca o la acreditación previa para evacuar una consulta o búsqueda de modo virtual.

Es de destacar el uso de Whatsapp (tan popularizado en la sociedad) para la realización de la referencia virtual en dos de las bibliotecas relevadas.

Por otra parte se observan bibliotecas que han tomado la decisión de hacer del intercambio y comunicación su leitmotiv. Estas bibliotecas que hemos analizado en particular ofrecen cantidad de servicios virtuales que inician con un buen sitio web y continúan con visibilizar en él todas las vías de contacto que poseen, a través de las cuales se canaliza la consulta y se realiza la referencia, sin que el usuario deba asistir a la biblioteca física y cuando éste concurre a consultar los materiales que allí se encuentran posee ya información precisa producto de una referencia virtual de calidad.

Recomendaciones

Las bibliotecas hoy, sobre todo las universitarias, deben tener presencia en la web y en las redes sociales. Esta presencia no implica grandes erogaciones, hecho muy importante en las unidades de información y centros de documentación de las instituciones estatales. Tampoco se requieren inversiones en personal e infraestructura. Y por el contrario, se amplían los canales de comunicación hacia y desde la biblioteca. Sólo requiere de una decisión en favor del servicio al usuario. La capacitación del personal también es sencilla. El referencista ya utiliza de modo particular las redes sociales y navega por la Web.

La mayoría de la población universitaria, como sucede con la población en general, posee cuentas en las redes sociales. Hoy en día se compra y vende, se publican eventos para asistir a reuniones, sociales, artísticas o empresarias, a través de la web social.

Las bibliotecas universitarias no deben quedarse al margen de esto y sacar provecho de estas herramientas de difusión y consulta gratuitas que nos ofrece la sociedad de la información.

Esta presencia impactará en una mayor afluencia de usuarios que hasta el momento desconocían las opciones y servicios ofrecidos por la unidad de información y hará que la biblioteca crezca y se vuelva cada vez más visible y reconocida.

Los servicios en línea brindados por las bibliotecas universitarias a nivel internacional, no solo son amplios sino ya habituales. Las Bibliotecas universitarias nacionales de la Argentina se enfrentan al desafío de reproducir y ampliar esa experiencia a fin de dar respuesta a las exigencias de más y mejores servicios virtuales, en una sociedad que exige además de calidad, rapidez y efectividad en la búsqueda de la información.

Del mismo modo, la oferta de servicios virtuales no sólo hace más competente a la biblioteca que los brinda sino que optimiza recursos, posibilita la cooperación y colaboración en red.

La visibilidad en red de las bibliotecas universitarias, se transforma en visibilidad para todo el mundo conectado. Los servicios de referencia virtuales transforman a las bibliotecas universitarias en fuente de información académica para

todo aquel que lo consulte dentro y fuera del claustro universitario, convirtiéndola en gestora de la información de la comunidad toda.

Referencias bibliográficas

Alonso Arévalo, J., Cordón García, J. A., Gómez Díaz, R., & García-Delgado Giménez, B. (2014). Uso y aplicación de herramientas 2.0 en los servicios, producción, organización y difusión de la información en la biblioteca universitaria. *Investigación bibliotecológica*, 28(64), 51-74.

American Library Association (2008). *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services*. Recuperado de:
<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines>

Borrell, M. (2008). *Servicio de referencia virtual por Chat en bibliotecas universitarias* (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Recuperado de:
<http://www.fuentesmemoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.382/te.382.pdf>

Bunge, C. y Boop, R. E. (2001). History and varieties of reference services. En Bopp, R y L. Smith (eds.). *Reference and information: an introduction*. 3rd ed., Englewood: Libraries Unlimited, p. 3-27.

De-Volder, C., González-Terán, Y., & Gutiérrez, F. G. (2012). *Las bibliotecas universitarias argentinas en la Web 2.0*. 2012 [Preprint]. Recuperado de:
<http://eprints.rclis.org/17004/>

Echavarría, A. L., & Tinoco Alfaro, J. A. (2009). Propuesta para la implementación del servicio de referencia virtual en la Biblioteca General de la Pontificia Universidad Javeriana. *Signo y pensamiento*, 28(54), 318-329.

Fiego, L., & Damián, M. (2017). *Reingeniería del Servicio de Referencia Virtual de la Biblioteca del Consejo Federal de Inversiones*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Mar del Plata.

González Guitián, M. V., & Molina Piñeiro, M. (2008). Las bibliotecas universitarias: breve aproximación a sus nuevos escenarios y retos. *ACIMED*, 18(2). Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000800002&lng=es&tlng=es

Hütt Herrera, H. (2012). Las redes sociales: una nueva herramienta de difusión. *Reflexiones*, 91(2).

Manso-Rodríguez, R. A. (2006). *Servicio de referencia virtual: concepto, organización y evaluación*. Recuperado de: <http://eprints.rclis.org/12495/1/2. Servicio de Referencia Virtual -R. Manso.pdf>

Manso-Rodríguez, R. A. (2008). Referencia Virtual: un enfoque desde las dimensiones asociadas a la gestión de información. *Ciencias de la Información*, 39(2), 59-68.

Manso Rodríguez, R. A. (2011). *Servicio de referencia virtual: propuesta de un modelo basado en criterios de calidad y herramientas de la Web 2.0*. (Tesis de doctorado). Universidad de Granada. Granada.

Manso Rodríguez, R. & Pinto Molina, M. (2014). *Servicio de referencia virtual: realidad y perspectivas*. Gijón: Trea.

Margaix Arnal, Dídac. (Marzo-abril 2007), Conceptos de Web 2.0 y biblioteca 2.0: origen, definiciones y retos para las bibliotecas actuales. *El profesional de la información*, 16, (2), 95-106.

Merlo-Vega, J. A. (2000). El servicio bibliotecario de referencia. *Anales de documentación*, 3, 93-126. Recuperado de: <http://eprints.rclis.org/11950/1/AD07-2000.PDF>

Merlo-Vega, J. A. (2008). *La calidad de la información telemática: evaluación de servicios públicos de referencia digital* (Disertación doctoral). Universidad de Salamanca.

Merlo-Vega, J. A. (noviembre-diciembre 2009). Referencia digital: concepto, tecnologías e implementación en centros de información. *El profesional de la información*, 18(6), 589-599. Recuperado de:

<https://recyt.fecyt.es/index.php/EPI/article/view/epi.2009.nov.02/21587>

Merlo-Vega, J. A. (2009). Las diez claves de la Web social. *Anuario ThinkEPI*, 1, 34-36.

Merlo-Vega, J. A. (2010). La biblioteca en la Web social. *Educación y biblioteca*, 177, 61-65.

Partridge, H. L. (2011). Librarian 2.0: it's all in the attitude! En: Declaration of Interdependence: the Proceedings of the ACRL 2011 Conference. Association of College and Research Libraries.

Sanabria Sanabria, Ó. F. (2016). *Evaluación del servicio de referencia virtual de la biblioteca de la Universidad Externado de Colombia* (Trabajo de grado). Facultad de Comunicación y Lenguaje. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá.

Suegras, E. (s.f.). *¿Que son las redes Sociales?*. Recuperado de:

<http://es.scribd.com/doc/24658747/Redes-sociales-definicion>

Young, H. (1983). *The ALA glossary of library and information science*. Ediciones Díaz de Santos. Madrid. Recuperado de:

<https://es.scribd.com/document/308202631/Glosario-ALA-de-Bibliotecologia-y-Ciencias-de-La-Informacion>

Bibliografía

Alonso Arévalo, J., Cordón García, J. A., Gómez Díaz, R., & García-Delgado Giménez, B. (2014). Uso y aplicación de herramientas 2.0 en los servicios, producción, organización y difusión de la información en la biblioteca universitaria. *Investigación bibliotecológica*, 28(64), 51-74.

Albornoz, S. (2017). *El servicio de referencia en bibliotecas de la administración pública nacional de la República Argentina*. (Tesis de grado). Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, La Plata. Recuperado de: <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.1390/te.1390.pdf>

American Library Association (2008). *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services*. Recuperado de: <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines>

Arias, F. G. (1999). *El proyecto de investigación*. Caracas: Episteme.

Borrell, M. (2008). *Servicio de referencia virtual por Chat en bibliotecas universitarias* (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Recuperado de: <http://www.fuentesmemoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.382/te.382.pdf>

Bunge, C. y Boop, R. E. (2001). History and varieties of reference services. En Bopp, R y L. Smith (eds.). *Reference and information: an introduction*. 3rd ed., Englewood: Libraries Unlimited, p. 3-27.

Camarot, A., & Chavez, L. (2012). Bibliotecas 2.0: concepto, herramientas y usos prácticos. *Informatio*, 17, 59-75.

De-Volder, C., González-Terán, Y., & Gutiérrez, F. G. (2012). *Las bibliotecas universitarias argentinas en la Web 2.0*. 2012 [Preprint]. Recuperado de: <http://eprints.rclis.org/17004/>

Echavarría, A. L., & Tinoco Alfaro, J. A. (2009). Propuesta para la implementación del servicio de referencia virtual en la Biblioteca General de la Pontificia Universidad Javeriana. *Signo y pensamiento*, 28(54), 318-329.

Fiego, L., & Damián, M. (2017). *Reingeniería del Servicio de Referencia Virtual de la Biblioteca del Consejo Federal de Inversiones*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Mar del Plata.

Gama Pérez, O. P. (2008). *Propuesta de un modelo de diseño del servicio de referencia virtual para una biblioteca universitaria* (Trabajo de grado). Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Comunicación y Lenguaje, Bogotá.

García, I. L. & Portugal, M. (2008). *Servicio de referencia: una propuesta integradora*. Buenos Aires: Alfagrama.

González Guitián, M. V., & Molina Piñeiro, M. (2008). Las bibliotecas universitarias: breve aproximación a sus nuevos escenarios y retos. *ACIMED*, 18(2) Recuperado de:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000800002&lng=es&tlng=es

Hütt Herrera, H. (2012). Las redes sociales: una nueva herramienta de difusión. *Reflexiones*, 91(2).

Manso Rodríguez, R. A. (2007). Del escritorio tradicional al virtual: nuevas posibilidades para el servicio de referencia. *Acimed*, 15(2), 1-9.

Manso-Rodríguez, R. A. (2006). *Servicio de referencia virtual: concepto, organización y evaluación*. Recuperado de:

<http://eprints.rclis.org/12495/1/2. Servicio de Referencia Virtual -R. Manso.pdf>

Manso-Rodríguez, R. A. (2008). Referencia Virtual: un enfoque desde las dimensiones asociadas a la gestión de información. *Ciencias de la Información*, 39(2), 59-68.

Manso Rodríguez, R. A. (2011). *Servicio de referencia virtual: propuesta de un modelo basado en criterios de calidad y herramientas de la Web 2.0*. (Tesis de doctorado). Universidad de Granada. Granada.

Manso Rodríguez, R. & Pinto Molina, M. (2014). *Servicio de referencia virtual: realidad y perspectivas*. Gijón: Trea.

Margaix Arnal, Dídac. (Marzo-abril 2007), Conceptos de Web 2.0 y biblioteca 2.0: origen, definiciones y retos para las bibliotecas actuales. *El profesional de la información*, 16, (2), 95-106.

Martín, S. G. (marzo, 2013). *La biblioteca ubicua: servicios en cualquier momento y en cualquier lugar*. Trabajo presentado en las I Jornadas Nacionales PROED, Córdoba. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/19205/>

Merlo-Vega, J. A. (2000). El servicio bibliotecario de referencia. *Anales de documentación*, 3, 93-126. Recuperado de: <http://eprints.rclis.org/11950/1/AD07-2000.PDF>

Merlo-Vega, J. A. (2008). *La calidad de la información telemática: evaluación de servicios públicos de referencia digital* (Disertación doctoral). Universidad de Salamanca.

Merlo-Vega, J. A. (noviembre-diciembre 2009). Referencia digital: concepto, tecnologías e implementación en centros de información. *El profesional de la información*, 18(6), 589-599. Recuperado de: <https://recyt.fecyt.es/index.php/EPI/article/view/epi.2009.nov.02/21587>

Merlo-Vega, J. A. (2009). Las diez claves de la Web social. *Anuario ThinkEPI*, 1, 34-36.

Merlo-Vega, J. A. (2010). La biblioteca en la Web social. *Educación y biblioteca*, 177, 61-65.

Ortiz, E., Ravera, M., & Schürch, M. (2011). Bibliotecario en línea: el servicio de referencia virtual en tiempo real de la Biblioteca de la Facultad de Agronomía. *Informatio*, 14-16, 33-44.

Partridge, H. L. (2011). Librarian 2.0: it's all in the attitude! En: Declaration of Interdependence: the Proceedings of the ACRL 2011 Conference. Association of College and Research Libraries.

Sanabria Sanabria, Ó. F. (2016). *Evaluación del servicio de referencia virtual de la biblioteca de la Universidad Externado de Colombia* (Trabajo de grado). Facultad de Comunicación y Lenguaje. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá.

Sautu, R., Boniolo, P., Dalle, P., & Elbert, R. (2005). *Manual de metodología: construcción del marco teórico, formulación de los objetivos y elección de la metodología*. Buenos Aires: Clacso.

Suegras, E. (s.f.). *¿Que son las redes Sociales?*. Recuperado de:

<http://es.scribd.com/doc/24658747/Redes-sociales-definicion>

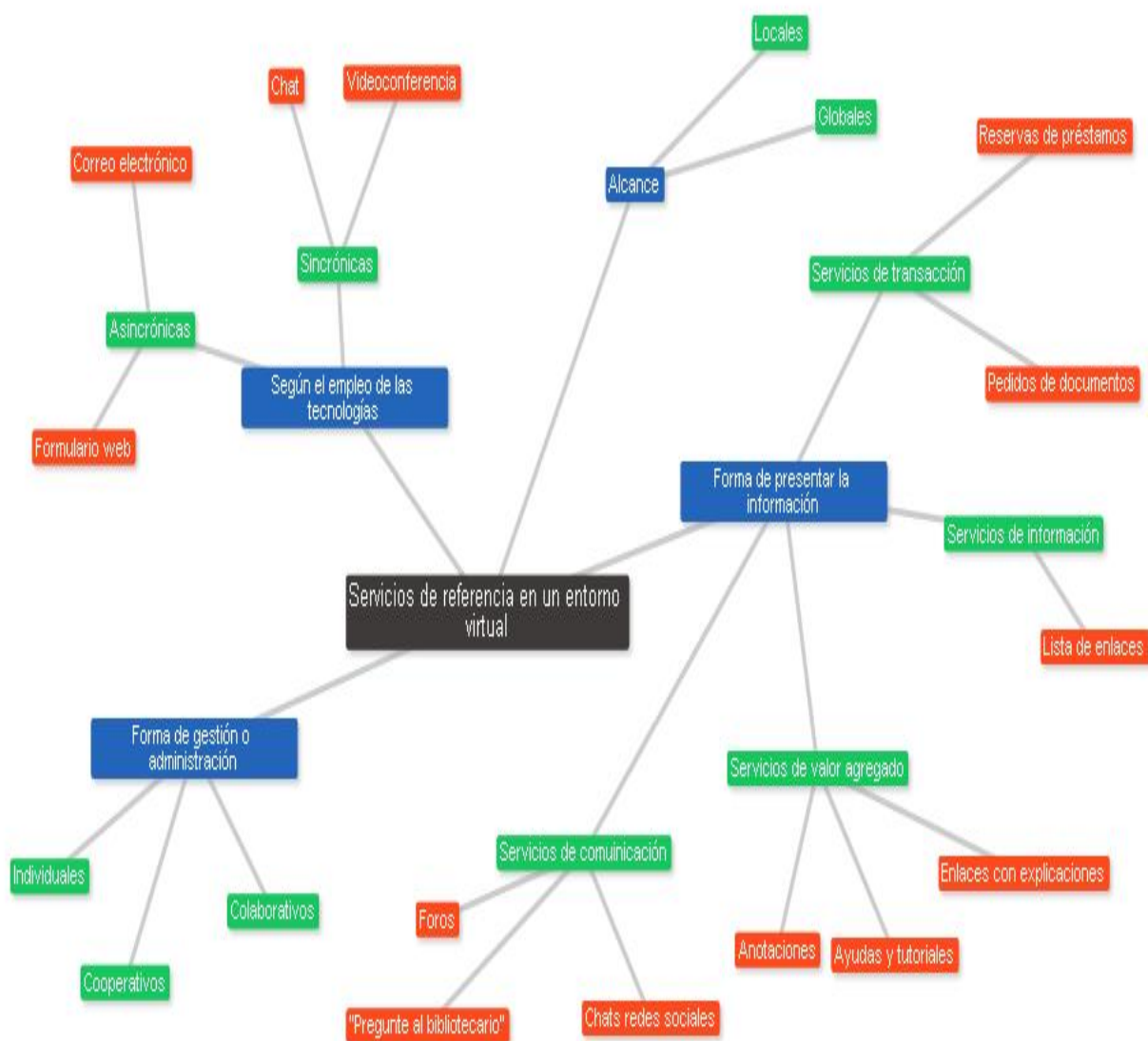
Torres, S., González, A., & Vavilova, I. (2017). *La cita y referencia bibliográfica. Guía basada en las Normas APA*. Buenos Aires: Biblioteca UCES.

Young, H. (1983). *The ALA glossary of library and information science*. Ediciones Díaz de Santos. Madrid. Recuperado de:

<https://es.scribd.com/document/308202631/Glosario-ALA-de-Bibliotecologia-y-Ciencias-de-La-Informacion>

Anexos

Anexo I



Mapa conceptual según clasificación de Manso Rodríguez y Pinto (2014) en "Servicio de referencia virtual: realidad y perspectivas" (p.59).

Anexo II



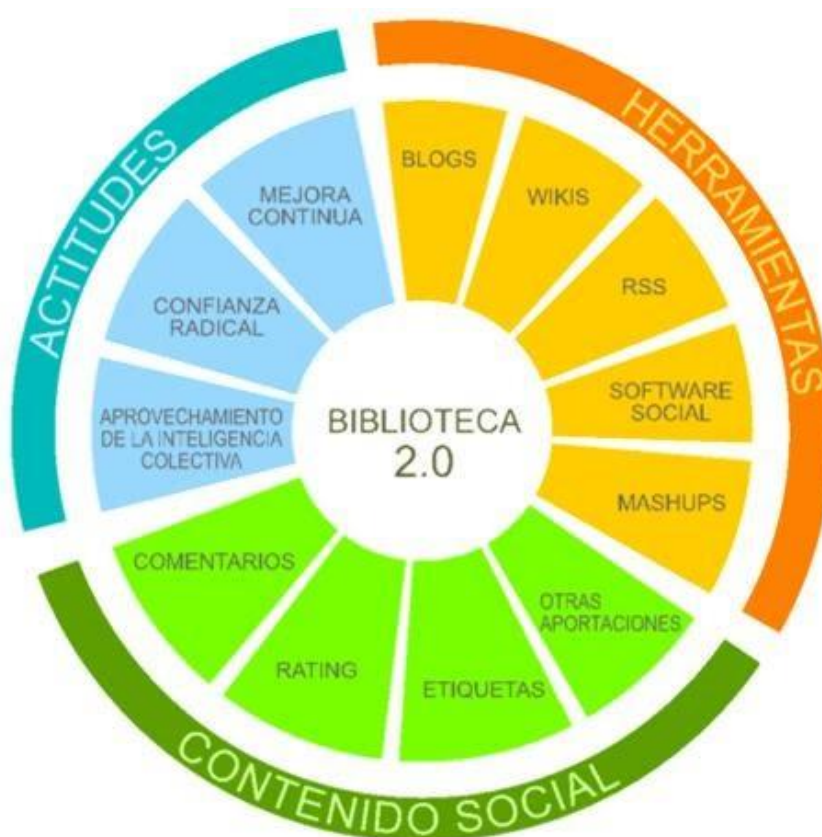
Mapa conceptual sobre tipologías de Bunge y Boop (2001), p.15.

Anexo III

Tipología bibliotecaria Bibliotecas nacionales Bibliotecas públicas Bibliotecas universitarias Bibliotecas escolares Bibliotecas especializadas Bibliotecas especiales Bibliotecas digitales	Servicios de referencia y consulta por medios digitales	Cooperación Servicios individuales Servicios cooperativos
Temática Servicios generales Servicios especializados		Destinatarios Servicios abiertos Servicios restringidos
Modelo del servicio Servicios de bibliotecas Servicios de información Servicios de expertos Servicios de respuestas Buscadores inteligentes		Dependencia institucional Servicios públicos Servicios comerciales
Tecnología Servicios sincrónicos Servicios asincrónicos Servicios mixtos		Área geográfica Servicios internacionales Servicios nacionales Servicios regionales Servicios locales
Atención Personal Automática		Medio Ordenador personal Tablet PC PDA Teléfono móvil

Tipología de los servicios de referencia virtual según Merlo Vega (2008). En “La calidad de la información telemática: Evaluación de Servicios Públicos de referencia digital” (p. 177).

Anexo IV



Biblioteca 2.0 según Margaix Arnal (2007).

Anexo V

Planilla de observación diseñada Ad hoc para la realización del relevamiento

Biblioteca																																						
Página Web																																						
Chat																																						
E-mail																																						
Consulta a la biblioteca																																						
Whatsapp																																						
Facebook																																						
Twitter																																						
Instagram																																						
G+																																						
Teléfono																																						
Blog																																						
Soundcloud																																						
DSI																																						
Youtube																																						
Talk																																						
Pinterest																																						
Slideshare																																						

Anexo VI

Listado de Bibliotecas relevadas

Biblioteca
UNA Dramáticas
UNA Artes Multimediales. Mediateca del Área Transdepartamental de Artes Multimediales
UNA Folklore
UNA Crítica de Artes. Centro de Documentación Prof. Carlos Prieto.
UNAJ Biblioteca Central
UAER Fac. de Humanidades, Artes y Cs. Sociales. Biblioteca Central Celia Ortíz de Montoya
UAER Fac. de Cs. De la Vida y la Salud
UAER Facultad de Ciencias de la Gestión. Biblioteca
UBA Facultad de Agronomía. Biblioteca Central
UBA Fac. de Arquitectura, diseño y urbanismo. Biblioteca FADU-UBA
UBA Fac. de Arquitectura, diseño y urbanismo. Archivo de imágenes digitales
UBA Fac. de Cs. Económicas. Biblioteca
UBA Facultad de Ciencias Exactas y naturales. Biblioteca Central Dr. Luis F. Leloir
UBA Facultad de Ciencias Exactas y naturales. Biblioteca Julio Rey Pastor
UBA Facultad de Ciencias Exactas y Naturales. Dep. de Física Juan José Giambiagi. Hemeroteca
UBA Facultad de Ciencias Exactas y naturales. Dep. de Industrias. Biblioteca
UBA Facultad de Ciencias Sociales. Biblioteca
UBA Facultad de Cs. Veterinarias. Biblioteca
UBA Facultad de Derecho. Biblioteca Central
UBA Facultad de Farmacia y Bioquímica. Biblioteca
UBA Facultad de Filosofía y letras. Biblioteca Central "Prof. Augusto Raúl Cortázar"
UBA Facultad de Filosofía y Letras. CUT Tilcara. Biblioteca "Rebeca Molineli Wells de Márquez Miranda"
UBA Facultad de Filosofía y Letras. Biblioteca del Museo Etnográfico
UBA Facultad de Filosofía y Letras. Biblioteca del Instituto de arqueología
UBA Facultad de Filosofía y Letras. Biblioteca del Instituto Interdisciplinario de estudios de género
UBA Facultad de Filosofía y Letras. Biblioteca del Instituto de Historia Antigua Oriental
UBA Facultad de Filosofía y Letras. Biblioteca del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas
UBA Facultad de Filosofía y Letras. Biblioteca del Instituto de Geografía
UBA Facultad de Filosofía y Letras. Instituto de Literatura Hispanoamericana. Biblioteca "Pedro Henríquez Ureña"
UBA Facultad de Filosofía y Letras. Biblioteca del Instituto de Literatura argentina
UBA Facultad de Filosofía y Letras. Biblioteca del Instituto de Historia de España
UBA Facultad de Filosofía y Letras. Instituto de Filología. Biblioteca "Dr. Amado Alonso"
UBA Facultad de Filosofía y Letras. Biblioteca del Instituto Teoría e Historia del Arte
UBA Facultad de Filosofía y Letras. Biblioteca del Instituto de Lingüística
UBA Facultad de Filosofía y Letras. Biblioteca del Instituto de Filosofía
UBA Facultad de Filosofía y Letras. Biblioteca del Instituto de Filología Clásica
UBA Facultad de Filosofía y Letras. Biblioteca y Hemeroteca del Instituto de Investigaciones en Cs. de la Educación
UBA Facultad de Filosofía y Letras. Biblioteca del Instituto de Artes del espectáculo
UBA Facultad de Ingeniería. Biblioteca

Listado de Bibliotecas relevadas (cont)

Biblioteca
UBA Facultad de Medicina. Biblioteca Central
UBA Facultad de Odontología. Biblioteca 'Prof. Dr. José Arce'
UBA Facultad de Psicología. Biblioteca Prof. Emérita María M. Casullo
UGSA UBYD
UNCA Biblioteca Central
UNCA Biblioteca escuela de Arqueología
UNCA Biblioteca de la Facultad de Humanidades
UNCA Biblioteca de la Facultad de Ciencias Agrarias
UNCA Biblioteca de la Facultad de Tecnología Cs. Aplicadas
UNCA Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Administración
UNCA Biblioteca de la Fac. de Cs. Exactas y Naturales
UNICEN Biblioteca Central
UNICEN Sede Azul
UNICEN Sede Quequén
UNICEN Sede Olavarría
UNCOMA Biblioteca Central
UNCOMA Biblioteca Facultad de Ciencias Médicas
UNCOMA Biblioteca Mario O. Gentili
UNCOMA Biblioteca de la sede Bariloche
UNCOMA Biblioteca CURZA
UNCOMA Biblioteca "Rómulo Raggio"
UNCOMA Biblioteca FACIAS - Sede Central Neuquén
UNCOMA Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Educación
UNCOMA Biblioteca Ernesto Sábato
UNC Biblioteca Mayor
UNC Biblioteca y Centro de Documentación Latinoamericanos
UNC Biblioteca "Prof. Dr. Ricardo C. Núñez"
UNC Biblioteca del Observatorio Astronómico de Córdoba
UNC Biblioteca Facultad de Ciencias Agropecuarias
UNC Biblioteca "Manuel Belgrano" de la Facultad de Ciencias Económicas
UNC Biblioteca "Prof. Dr. J.M. Allende" de la Facultad de Ciencias Médicas
UNC Biblioteca "María A. Suárez de Hünicken" de la Escuela de Enfermería
UNC Biblioteca de la Escuela de Nutrición
UNC Biblioteca "Dr. Aníbal A. Sanguinetti" de la Facultad de Ciencias Químicas
UNC Biblioteca "José M. Aricó"
UNC Biblioteca "Lic. Víctor Guzmán" de Facultad de Ciencias Sociales
UNC Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Comunicación
UNC Biblioteca "Elma Kohlmeyer de Estrabou" de las facultades de Filosofía y Humanidades, y Psicología
UNC Biblioteca de la Escuela de Artes

Listado de Bibliotecas relevadas (cont)

Biblioteca
UNC Biblioteca "Emile Gouiran" de la Facultad de Lenguas
UNC Biblioteca "Daniel Sonzini" de la Facultad de Matemática, Astronomía y Física
UNC Biblioteca de la Facultad de Odontología
UNC Biblioteca de la Escuela de Tecnología Médica
UNC Biblioteca de la Escuela de Fonoaudiología
UNC Biblioteca "Gladys Moreta" de la Escuela Superior de Comercio Manuel Belgrano
UNC Biblioteca "Prof. Alfredo Ruibal" del Colegio Nacional de Monserrat
UNC Biblioteca del Laboratorio de Hemoderivados
UNC Biblioteca "Mario Fernández Ordóñez" de la Facultad de Arquitectura, Urbanismo y Diseño
UNC Biblioteca "Prof. Dr. Ricardo Luti" de la Facultad de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales
UNCUYO SID Uncuyo
UNCUYO Biblioteca Central
UNCUYO Colegio Universitario Central
UNCUYO Departamento de Aplicación Docente
UNCUYO Escuela de comercio Martín Zapata
UNCUYO Escuela de Magisterio
UNCUYO Facultad de Artes y Diseño
UNCUYO Facultad de Ciencias Agrarias
UNCUYO Facultad de Ciencias Aplicadas a la Industria
UNCUYO Facultad de Ciencias Económicas
UNCUYO Facultad de Ciencias Médicas
UNCUYO Facultad de Ciencias Políticas y Sociales
UNCUYO Facultad de Derecho
UNCUYO Facultad de Educación
UNCUYO Facultad de Filosofía y Letras
UNCUYO Facultad de Ingeniería
UNCUYO Facultad de Odontología
UNCUYO Fundación Ecuménica de Cuyo
UNCUYO Instituto Balseiro
UNDAV Biblioteca Central
UNDEF Red de Bibliotecas de las Fuerzas Armadas.
UNER Biblioteca Facultad de Ciencias de la Administración
UNER Biblioteca "Dr. Eduardo A. Barbagelata"
UNER Biblioteca Raúl Prebisch
UNER Biblioteca "Prof. Nélica Landreani"
UNER Fac. de Cs. De la Salud. Biblioteca Virtual
UNER Biblioteca Alumna Silvia Wollert
UNER Facultad de Ciencias de la Alimentación

Listado de Bibliotecas relevadas (cont)

Biblioteca
IUGNA Biblioteca de la Escuela Superior de Gendarmería
IUPFA Biblioteca del IUPFA
IUPA Biblioteca de las Artes
UNPAZ Biblioteca UNPAZ
UNJU Biblioteca: Facultad de Cs. Agrarias
UNJU Biblioteca Facultad de Cs. Económicas
UNJU Biblioteca Facultad de Humanidades y sociales
UNJU Biblioteca Facultad de Ingeniería
UNJU Biblioteca Instituto de Geología y Minería
UNJU Biblioteca Escuela de Minas
UNLAM Biblioteca Leopoldo Marechal
UNLPAM Biblioteca Central
UNLPAM Biblioteca General Pico
UNLPAM Biblioteca de la Facultad de Agronomía
UNLPAM Biblioteca de la Facultad de Cs. Veterinarias
UNLP Biblioteca Pública
UNLP Biblioteca FAU
UNLP Biblioteca Fernán Felix Amador
UNLP Biblioteca Conjunta
UNLP Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas
UNLP Biblioteca Central de la Facultad de Ciencias Exactas
UNLP Biblioteca del Departamento de Física - UNLP
UNLP Biblioteca de la Facultad de Cs. Jurídicas y sociales
UNLP Biblioteca de la Facultad de Ciencias Médicas
UNLP Biblioteca Florentino Ameghino
UNLP Biblioteca conjunta de la F. de Cs. Agrarias y forestales y de la F. de Cs. Veterinarias
UNLP Biblioteca "Profesor Guillermo Obiols" de la F. de Humanidades y Cs. de la Educación
UNLP Biblioteca de la Facultad de Informática
UNLP Sistema de Información Integrado Facultad de Ingeniería
UNLP Biblioteca Facultad de Odontología
UNLP Biblioteca-Centro de Documentación Multimedial (CDM)
UNLP Biblioteca de la Facultad de Psicología
UNLP Biblioteca de la Facultad de Trabajo Social
UNLAR Biblioteca Central "Ángel María Vargas"
UNLA Biblioteca Rodolfo Puigross
UNL Biblioteca Dr. José Gálvez
UNL Red de bibliotecas
UNL Biblioteca Centralizada FHUC-FADU-ISM
UNL Biblioteca Centralizada "Dr. Ezio Emiliani"

Listado de Bibliotecas relevadas (cont)

Biblioteca
UNL Biblioteca Centralizada FAVE
UNL Biblioteca Facultad de Ciencias Económicas
UNL Biblioteca Pablo Vrillaud
UNL Biblioteca "Gral. José de San Martín"
UNL Biblioteca del Centro de Idiomas
UNL Biblioteca "Rosarito Vera Peñaloza" Jardín La Ronda
UNL Biblioteca de la Escuela Primaria
UNL Biblioteca "Mafalda" Escuela Secundaria
UNL Biblioteca "Silvia Claudia Otte"
UNLZ Biblioteca Central
UNLU Biblioteca Central (Sistema de Bibliotecas)
UNMDP Biblioteca Central
UNMDP Biblioteca de la Unidad Integrada Balcarce EEA-INTA/FCA-UNMdP
UNMDP Biblioteca de la Facultad de Derecho
UNMDP Biblioteca de la Facultad de Ingeniería
UNMDP Biblioteca del Centro Médico de Mar del Plata
UNAM Biblioteca regional Oberá
UNAM Biblioteca Humberto Pérez
UNAM Biblioteca Facultad de Ciencias Forestales
UNAM Biblioteca de la FCEQyN
UNAM Biblioteca FHYCS
UNNE Biblioteca Central UNNE
UNNE Biblioteca del Instituto de Filosofía
UNNE BAUNNE. Biblioteca Agropecuaria
UNNE Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas
UNNE Biblioteca "Arq. Roberto Champion".FAU
UNNE Biblioteca FADyCC
UNNE Biblioteca de FACENA
UNNE Biblioteca de la Facultad de Derecho y Cs. Sociales y políticas
UNNE Biblioteca Central de la Facultad de Humanidades
UNNE Biblioteca Central de la Facultad de Ingeniería
UNNE Biblioteca "Dr. Feliciano Ernesto MUÑOZ" . FOUNNE
UNNOBA Biblioteca Junín
UNNOBA Biblioteca Pergamino
UNO Sede Córdoba
UNO Sede Centenario
UNP Biblioteca Dr. Eduardo Musacchio
UNP Biblioteca Sede Puerto Madryn
UNP Biblioteca Geólogo Roberto Viera
UNP Biblioteca Gabriel Puentes

Listado de Bibliotecas relevadas (cont)

Biblioteca
UNPA Biblioteca Académica de la Unidad Académica Caleta Olivia
UNPA Biblioteca Académica "Malvina Perazo"
UNPA Biblioteca Académica Río Turbio
UNPA Biblioteca Académica "Hilda S. Gabriel"
UNPA SIUNPA - Sistema de Información y Bibliotecas UNPA
UNIPE Biblioteca de la UNIPE
UNQ Biblioteca "Laura Manzo"
UNRAF Biblioteca UNRAF
UNRC Biblioteca Juan Filloy
UNRN CRAI-UNRN
UNRN Biblioteca Sede Atlántica
UNRN Biblioteca Sede Andina
UNRN Biblioteca Sede Alto Valle / Valle Medio
UNR Biblioteca "Arq. Don Hilarión Hernández Larguía"
UNR Biblioteca Central "Ingeniero Luis Laporte"
UNR Biblioteca de la Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales "Dr. Juan Carlos Puig"
UNR Biblioteca Facultad de Ciencias Veterinarias UNR
UNR Biblioteca Escuela Superior de Comercio Julio Bello
UNR Biblioteca "Domingo Faustino Sarmiento"
UNR Biblioteca Virtual Universidad Nacional de Rosario
UNSA Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas
UNSA Biblioteca de la Facultad de Ciencias Exactas
UNSA Biblioteca Dr. Arturo Oñativia
UNSA Biblioteca de la Facultad de Ciencias Naturales
UNSA Biblioteca de Humanidades
UNSA Biblioteca de la Facultad de Ingeniería. "Rolando Federico Poppi"
UNSA Biblioteca Sede Orán
UNSA Biblioteca de la Sede Regional Metán
UNSA Biblioteca de la Sede Regional Rosario de la Frontera
UNSA Biblioteca de la Sede Regional Tartagal
UNSA Biblioteca electrónica UNSa
UNSJ Biblioteca Dr. Emiliano Pedro Aparicio
UNSJ Biblioteca "Juan José Nissen"
UNSJ Biblioteca Arquitecto Jaime Mateos Ruiz
UNSJ Biblioteca Ivonne Dubós de Tinto
UNSJ Biblioteca Central FACSO
UNSL Biblioteca "Antonio Esteban Agüero"
UNSL Biblioteca "Lic. Alberto Francisco Puchmüller"
UNSL Biblioteca de la Sede Villa Mercedes
UNSL Biblioteca "Domingo Faustino Sarmiento"

Listado de Bibliotecas relevadas (cont)

Biblioteca
UNSAM Biblioteca Central
UNSAM Biblioteca de Economía y Negocios
UNSAM Biblioteca del Instituto de Ciencias de la Rehabilitación y Movimiento
UNSAM Biblioteca de Política y Gobierno Biblioteca del Instituto de Altos Estudios Sociales
UNSAM Biblioteca del IIPC
UNSAM Archivo del IIPC
UNSE Biblioteca Central UNSE
UNS Biblioteca Central
UNS Biblioteca Especializada del departamento de Cs. De la Administración
UNS Biblioteca "Dr. Uros Bacic"
UNS Biblioteca del Consejo de enseñanza media y superior
UNS Biblioteca del Departamento de Geografía y Turismo
UNS Biblioteca Arturo Marasso
UTN Biblioteca Central "Prof. Oberdan Caletti" (Avellaneda)
UTN Biblioteca y Centro de Documentación Prof. Ing. Duilio S. Marchesi (Bahía Blanca)
UTN Biblioteca de la UTN-FRBA
UTN Biblioteca de la Facultad Regional Chubut
UTN Biblioteca de la Facultas regional Concepción del Uruguay
UTN Biblioteca UTN Carlos Benito
UTN Biblioteca Central Facultad regional Córdoba
UTN Biblioteca Delta
UTN Biblioteca de la Facultad Regional Gral. Pacheco
UTN Biblioteca Dr. Jorge S. Muntaner Coll
UTN Biblioteca Popular Parlante Sur
UTN Biblioteca Prof. Dra. Ana B. Mocoora
UTN Biblioteca de la Universidad Tecnológica Nacional Facultad Regional La Rioja
UTN Biblioteca Lic. Juana Bau
UTN Biblioteca de la Facultad Regional del Neuquén
UTN Biblioteca de la Facultad Regional Rafaela
UTN Biblioteca Universitaria "Ingeniero Alcides Roberto Martínez"
UTN Biblioteca "Manuel Ignacio Vargas"
UTN Biblioteca "Manuel Belgrano"
UTN Biblioteca Dr. Antonio Lamberghini
UTN Biblioteca de la Facultad Regional San Nicolás
UTN Biblioteca de la Facultad Regional San Rafael
UTN Biblioteca Universitaria Jorge O. Conca
UTN Biblioteca Dr. Luis Federico Leloir
UTN Biblioteca Facultad Regional Trenque Lauquen
UTN Biblioteca y Centro de Documentación "Libertad"
UTN Biblioteca General José de San Martín

Listado de Bibliotecas relevadas (cont)

Biblioteca
UTN Biblioteca "Manuel Belgrano"
UNTREF Biblioteca y Centro de Documentación – Sede Central
UNTREF Archivo UNTREF – Sede Central
UNTREF Biblioteca y Centro de Documentación – Sede Posgrados
UNTREF Biblioteca y Centro de Documentación – Sede IPMA
UNTREF Biblioteca y Centro de Documentación – Sede Kusch
UNT Biblioteca FAZ
UNT Biblioteca “Calos E. Andrés” de la FAU-UNT
UNT Biblioteca Facultad de Artes
UNT Biblioteca de la Facultad de Bioquímica, Química y Farmacia
UNT Biblioteca de la Facultad de Bioquímica, Química y Farmacia
UNT Biblioteca Central
UNT Biblioteca – Facultad de Ciencias Exactas y Tecnología
UNT Biblioteca "Dr. Celestino A. DANIELI"
UNT Biblioteca Facultad de Derecho y Ciencias Sociales
UNT Biblioteca de la Facultad de Educación Física
UNT Biblioteca Emilio Carilla
UNT Biblioteca “Prof. Dr. Alfredo Amenábar” Facultad de Medicina (UNT)
UNT Biblioteca Facultad de Odontología
UNT Biblioteca de la Facultad de Psicología
UNVM Biblioteca Central "Vicerrector Ricardo A. Podestá"
UNVIME Biblioteca de la UNViMe “Dr. René Favalaro”