



Caracterización y análisis de los servicios de referencia digital en bibliotecas universitarias argentinas estatales.

Tesista: Brenda Carina Ramirez

**Trabajo presentado para optar al título de
Licenciada en Bibliotecología**

Directora: Lic. Rosa M. Bestani

*Universidad Nacional de Córdoba. Facultad de Filosofía y Humanidades
Universidad Nacional del Litoral. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales*

Co-director: Dr. Juan Daniel Claus

Universidad Nacional del Litoral. Facultad de Bioquímica y Ciencias Biológicas.

Año 2013

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL LITORAL
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Santa Fe – Argentina**

Agradecimientos

A mi madre y mi hermana por tanto sostén amoroso.

A Rosa Bestani por enseñarme a ser tesista.

A mi codirector, por su corrección, en particular de los aspectos gramaticales.

A Polo Deharbe, compañero de carrera, buen amigo y mejor colega.

A la Biblioteca en la que trabajo y a quienes trabajan conmigo, por sumarse a muchas iniciativas.

“Sólo una cosa vuelve un sueño imposible: el miedo a fracasar”

Anónimo

TABLA DE CONTENIDOS

Resumen	6
Introducción	7
1. Planteamiento del tema	9
1.1. Planteo del problema	9
1.2. Justificación de la investigación	9
1.3. Objetivos	10
2. Planteamiento metodológico	11
2.1. Metodología	11
2.2. Variables	12
2.3. Instrumentos de recolección aplicados	15
3. Marco teórico	16
3.1. El servicio de referencia digital	16
3.1.1 Breve reseña histórica	16
3.1.2 Conceptualización del servicio	20
3.1.3 Elementos de un servicio de referencia digital	21
3.1.4 El usuario del servicio	24
3.1.5 Infraestructura del servicio	26
3.1.5.1 El bibliotecario digital	26

3.1.5.2	Elementos de una arquitectura digital.....	27
3.1.6	Tipologías registradas en torno a los servicios de referencia digital.....	31
3.1.7	Directrices emanadas de la IFLA en torno a la definición de los servicios de referencia digital.....	43
3.2.	El servicio de referencia digital en Argentina	45
3.2.1	Breve reseña histórica.....	45
3.2.2	Relación de las NTICs y los servicios de referencia en las bibliotecas universitarias.....	48
4.	Resultados	50
4.1.	Análisis de la visibilidad web de los servicios detectados.....	50
4.2.	Cuestionario destinado a los administradores de los servicios relevados.....	55
5.	Conclusiones.....	62
5.1.	Sobre la visibilidad web.....	62
5.2.	Sobre la opinión brindada por los responsables del servicio.....	64
6.	Abordajes futuros en torno a la realidad estudiada.....	67

Referencias bibliográficas.....	69
Anexos	75
A Directorio de unidades de información relevadas.....	76
B IFLA (2006) Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital. La Haya: IFLA.....	89
C Guía de observación aplicada al relevamiento web de los servicios de referencia digital en bibliotecas universitarias estatales argentinas.....	98
D Cuestionario auto administrado.....	99
E Glosario.....	103
F Lista de cuadros y tablas.....	106

Resumen

La presente investigación trata de brindar una descripción de los servicios de referencia digital en el ámbito de las bibliotecas universitarias argentinas estatales.

El estudio se aboca a aspectos estructurales de los servicios de referencia digital tomándose como marco teórico de base una seleccionada revisión bibliográfica que integra conceptos y normativa. El trabajo se centra en cinco variables y en el estudio de las *“Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital”* emanadas de IFLA (International Federation of Library Associations, 2006).

El análisis se realizó a través de la evidencia recogida entre septiembre y diciembre de 2010, a partir de los sitios web institucionales, complementado con encuestas a los responsables de los servicios relevados.

Los servicios de referencia digital insertos en bibliotecas universitarias argentinas estatales revelan un nivel inicial, acotados en sus variantes y poco normalizados respecto de las directrices emanadas de IFLA. Entre los aspectos a reforzar para su normalización se destaca de inclusión de una mayor interactividad entre usuario y bibliotecario durante el proceso de referencia.

PALABRAS CLAVE: SERVICIO DE REFERENCIA DIGITAL – BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS ARGENTINAS

INTRODUCCIÓN

El impacto que las tecnologías de la información y comunicación han tenido en la gestión de las bibliotecas es una realidad y en Argentina, las bibliotecas universitarias estatales han sido identificadas como parte de un grupo de avanzada en lo que se refiere a su aplicación.

Si se tiene en cuenta que las universidades nacionales concentran el 82.36% del total de estudiantes del sistema universitario argentino, las unidades de información incluidas en estas instituciones mayores concentran 1.316.119 usuarios, entre reales y potenciales (Argentina. Secretaría de Políticas Universitarias, 2010). Esta población es lo suficientemente significativa como para elegir este tipo de bibliotecas como eje de investigaciones. Destacar este colectivo no excluye como partícipes a todo otro tipo de usuario inserto en la comunidad universitaria nacional.

El servicio de referencia como sección dentro de las unidades de información universitarias, no puede mantenerse ajeno a múltiples factores que obligan a su actualización, teniendo como máximo objetivo garantizar y maximizar su presencia en nuevo ámbito, de tipo virtual.

En el último decenio, y teniendo en cuenta investigaciones desarrolladas por bibliotecarios, más del 30% de las bibliotecas universitarias argentinas han completado su fase web 1.0 (González Fernández-Villaviciencio, 2007, p. 76) con lo cual su presencia en el espacio virtual está iniciada, aunque con divergencias respecto de la calidad ofrecida (Patalano, 2008). Esto es factible de comprobar por cuanto las mismas están visibles en el mundo digital a través de páginas web institucionales, a partir de las cuales tratan, entre otros objetivos, de garantizar un mayor acceso a la información en ellas contenida, propiciando así socializar su capital.

Si cada sitio web de cada biblioteca universitaria de gestión estatal se define como plataforma para brindar sus servicios habituales, no puede obviar el subsistema de referencia. El impacto del servicio de referencia en el entorno digital se da en dos sentidos: favorece el mantenimiento de un segmento de usuarios efectivos, ampliando sus posibilidades de búsqueda y asistencia, así como también propicia la inclusión de nuevos usuarios, hasta la fecha potenciales y tal vez más habituados a una demanda remota.

Teniendo en cuenta que existe una directriz específica de IFLA que propone pautas básicas comunes para la concreción de servicios de referencia digital, se considera relevante

analizar la presencia y dimensión que este tipo de servicios tiene en las bibliotecas universitarias argentinas estatales.

1.- PLANTEAMIENTO DEL TEMA

1.1.- Planteo del Problema

Los servicios de referencia digital en el ámbito de las bibliotecas universitarias argentinas estatales representan una línea de trabajo poco abordada tanto desde el punto de vista teórico como práctico.

El marco teórico referido a los servicios de referencia digital, en sus aspectos conceptuales se fundamenta en una amplia bibliografía consultada, respondiendo a los objetivos de la presente investigación, se basa en las *“Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital”* emanadas de IFLA. El texto constituye un documento para la observación directa de los servicios de referencia digital ofrecidos por las bibliotecas seleccionadas para esta investigación, a lo que se agrega la visión conceptual de los administradores de los mismos.

Las preguntas a resolver durante la indagación son: 1. ¿Qué tipo de servicios de referencia digital se brindan? y 2. ¿Qué adecuación tienen respecto de la normativa de IFLA?

Para dar una respuesta a las inquietudes planteadas, la investigación brinda una mirada estructural actualizada sobre la referencia digital en las bibliotecas universitarias estatales, tomando como herramientas la observación directa y la consulta a los responsables de su gestión. El contraste entre realidad y teoría permite proponer líneas de acción en pos de su normalización.

1.2. Justificación de la investigación

Si se considera que cada universidad nacional argentina contiene al menos una biblioteca dentro de su estructura, ya sea de tipo central o perteneciente a unidad académica, se puede afirmar que el universo que constituyen es lo bastante representativo como para realizar un análisis acerca de sus servicios.

En este trabajo en particular, el enfoque está circunscripto a los denominados servicios de referencia digital, su visibilidad web y la adecuación que muestran respecto de las pautas comunes previstas por las IFLA a través de sus *“Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital”*.

La presentación del estado de arte de los servicios de referencia digital en las bibliotecas universitarias argentinas estatales permite mostrar, a partir de la lectura de fuentes seleccionadas, las variantes asumidas en cada unidad de información respecto de un marco conceptual construido, y conocer aspectos relativos a su administración, de parte de quienes tienen a su cargo dicha responsabilidad.

Describir la presencia de servicios de referencia digital en las bibliotecas universitarias argentinas estatales precisa una realidad, ubicada en un tiempo y contexto específico, sustentada en una directriz específica, la que pretende servir en dos sentidos: 1. como sistematización de una serie de conceptos específicos sobre este tipo de servicios, y 2. como relatorio y registro de las experiencias detectadas e interrogadas en el sistema universitario público argentino. En ambos casos se pretende brindar una herramienta de consulta documentada a los profesionales que quieran iniciarse en esta nueva línea de trabajo.

1.3. Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Caracterizar la identidad asumida por los servicios de referencia digital ofrecidos por las bibliotecas universitarias argentinas estatales.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Indagar sobre la visibilidad web de los servicios de referencia digital.
2. Explorar la percepción de los administradores de los servicios de referencia digital.
3. Aportar elementos de valor sobre los servicios observados, contrastados con la normativa prevista por IFLA a través de sus *“Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital”*.

2. -PLANTEAMIENTO METODOLOGICO

2.1. Metodología

La investigación planteada en este trabajo se caracteriza como de tipo exploratorio-descriptivo, pues pretende exponer, con un cariz cuantitativo, la realidad de los servicios de referencia digital brindados por las bibliotecas universitarias argentinas estatales. La investigación no será concluyente, simplemente se pretende documentar una realidad bibliotecológica específica actual, que pueda servir de base a futuros abordajes más específicos sobre la materia.

El universo de trabajo sobre el que se define la muestra es de tipo complejo. Actualmente, el sistema universitario argentino estatal está integrado por 40 instituciones, las cuales comprenden más de una biblioteca. Por ende y a los efectos de que la investigación sea representativa pero no definitiva, se elige trabajar con una muestra no probabilística. La muestra se construye de la siguiente forma: en el caso de que la institución universitaria cuente con una biblioteca central, la misma se integra a la muestra y se suma una perteneciente a una facultad, elegida al azar. En el caso que no se cuente con una biblioteca central, se toman en cuenta dos unidades de información pertenecientes a facultades. La excepción a la lógica planteada se da en instituciones que solo contaban con una biblioteca central. En observación a lo expuesto anteriormente, la muestra se resuelve con 60 unidades, las cuales se reducen a 58 reales. La merma se fundamenta en la falta de bibliotecas accesibles en la web, situación que se precisa en el Anexo A.

El análisis se realizó a través de la evidencia recogida entre septiembre y diciembre de 2010, a partir de los sitios web institucionales, complementado con encuestas a los responsables de los servicios relevados.

La investigación de campo asumió dos variantes. De una manera directa se llevó a cabo una observación de los servicios de referencia digital implementados a través de la evidencia web que está disponible. Por otro lado, se diseñó y aplicó un cuestionario, auto administrado, el cual fue enviado a los responsables de cada unidad de información relevada, a los efectos de recolectar la información necesaria sobre aspectos relativos a la planificación y gestión de los servicios observados. Se define como responsable a Directores /o Jefes de Biblioteca o en su defecto, Jefe o Responsable de Referencia.

La información recolectada en ambas instancias de indagación determinó la conformación de sendas bitácoras con alto contenido descriptivo. Estas bitácoras sirvieron de base para

estructurar y probar las unidades de análisis elegidas, las cuales se codificaron y son la base del análisis de los datos obtenidos.

2.2. Variables

La observación de los servicios de referencia digital implementados a través de la evidencia web se realizó sobre la definición de cinco variables, con sus correspondientes categorías asociadas:

Cuadro 1		Variables definidas y su operacionalización		
Variables	Definición conceptual	Categorías	Indicadores	Directrices de IFLA observadas
1. Navegador requerido	Es el programa que se utiliza para acceder a los contenidos de Internet. Debe ser capaz de comunicarse con un servidor y comprender el lenguaje de todas las herramientas que manejan la información de Web (Posada Prieto, 2008).	Internet Explorer	Número de accesos efectivos por navegador	1.2 Planificación: <i>“evaluar (...) los programas informáticos disponibles”</i> 1.5 El diseño de la interfaz: <i>“Tener en cuenta las posibles limitaciones del equipo informático (...)”</i>
		Mozilla Firefox		
2. Presencia / Ausencia del servicio de referencia dentro del menú principal	Ubicación jerárquica equivalente a un nivel 0 o 1 que ocupa una sección o página en el contexto de un sitio web institucional (Posada Prieto, 2008).	Presencia	Total de menciones del servicio en el menú principal	1.5 El diseño de la interfaz
		Ausencia		
3. Nombre asignado al servicio de referencia digital	Título que adopta la página ubicada en un nivel 0 o 1 y que identifica el servicio de información al usuario.	Servicios al usuario. Referencia	Total de repeticiones de cada una de las menciones consignadas.	1.5 El diseño de la interfaz
		Servicios. Acceso. Búsqueda		
		Referencia electrónica. Enlaces		
		Sitio de interés. Temática		

Cuadro 1 (cont.)

Variables	Definición conceptual	Categorías	Indicadores	Directrices de IFLA observadas
3. Nombre asignado al servicio de referencia digital	Título que adopta la página ubicada en un nivel 0 o 1 y que identifica el servicio de información al usuario.	Servicios. Referencia	Total de repeticiones de cada una de las menciones consignadas.	1.5 El diseño de la interfaz
		Biblioteca digital. Servicios en línea		
		Biblioteca. Servicios		
		Links de interés		
		Servicios. Referencia especializada		
		Servicios. Búsquedas bibliográficas		
		Servicios en línea		
		Recursos web		
		Biblioteca virtual		
		Referencia virtual		
		Enlaces		
		Referencia electrónica		
		Servicios on line		
		Servicios. Orientación e información. Solicitud de información		
		Bases de datos. Internet		
		Recursos digitales externos. Biblioteca digital		
		Listado de bibliotecas		
		Páginas web de interés científico y técnico		
		Servicios		
		Recursos en línea		
		Reservorios recomendados		
		Servicios al usuario. Referencia		
		Vínculos de interés		
Biblioteca digital				
Referencia. Servicio de referencia virtual				
Chat				

Cuadro 1 (cont.)

Variables	Definición conceptual	Categorías	Indicadores	Directrices de IFLA observadas	
4. Servicios de referencia digital detectados	Denominación que asumen las variantes sincrónicas y asincrónicas del servicio de referencia digital.	Directorio de recursos electrónicos	Total de repeticiones de cada una de las menciones consignadas	1.5 El diseño de la interfaz: <i>“Ilustrar con ejemplos la interfaz “fácil de usar” y la navegación sencilla”</i>	
		Preguntas frecuentes			
		Correo electrónico / Tiempo de respuesta			
		Formularios de consulta simples/ Tiempo de respuesta			
		Formularios de consulta avanzados/ Tiempo de respuesta			
		Chat / Franja horaria			2.3 Recomendaciones generales para el servicio de chat o foro de consulta
		Otros servicios de mensajería instantánea / Franja horaria			1.5 El diseño de la interfaz: <i>“Ilustrar con ejemplos la interfaz “fácil de usar” y la navegación sencilla”</i>
		Videoconferencia / Franja horaria			
		Escenarios multi-usuarios basados en objetos			
		Web contact center software			
5. Políticas detectadas en torno al servicio de referencia digital	Conjunto de pautas que rigen los servicios de referencia digital detectados y que son materia de observación por parte de gestores y usuarios de los mismos (el autor)	Usuario y/o destinatarios especificados	Total de repeticiones respecto de cada ítem analizado	Política de referencia 2.1 Recomendaciones generales	
		Tipos de consultas a responder			
		Tiempo de respuesta			
		Costo del servicio			
		Derechos intelectuales reconocidos			
		Reglamento general de/l lo/s servicio/s ofrecido/s			

2.3. Instrumentos de recolección aplicados

Para esta investigación se diseñaron y aplicaron dos herramientas de recolección de información:

- 1 Observación directa: se confeccionó una guía de observación que permitió el registro sistemático de los servicios de referencia digital visibles a través de los sitios web de las bibliotecas seleccionadas, como parte de la muestra. Se eligió esta técnica para posibilitar que la información pudiera ser evaluada a través de la evidencia que aportan los sentidos, minimizando la interacción con los productores de la misma. Se determinaron como variables: navegador requerido; presencia/ausencia del servicio de referencia digital en el menú principal del sitio web de la biblioteca; nombre asignado al servicio; servicios de referencia detectados; políticas del servicio de referencia accesibles en línea. La determinación de las variables se realizó teniendo en cuenta las *“Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital”* de IFLA, Sección 1 “Administración de los servicios de referencia digital” y Sección 2, “La práctica de la referencia digital” , apartados 1 y 2, complementadas con bibliografía específica. El formulario utilizado se adjunta en el Anexo C.
- 2 Cuestionarios auto administrados, con preguntas de tipo cerrada, remitida a contactos específicos logrados a partir del relevamiento web. Se optó por el envío de formulario personalizado vía correo electrónico para lograr una mayor participación, y se dirigió a los responsables de cada biblioteca (Anexo D). Para esta etapa se utilizaron como bibliografía las fuentes señaladas en el punto 1.

Es importante destacar la coherencia que se le imprimió a las dos etapas del análisis de campo realizado por cuanto el mismo se aplicó a la misma muestra, aunque con distintas unidades de análisis, eligiéndose los sitios web para la primera fase y los responsables del servicio para la segunda.

3.- MARCO TEÓRICO

3.1. El servicio de referencia digital

3.1.1 Breve reseña histórica

El servicio de referencia digital surge en Estados Unidos en la década de los ochenta del siglo pasado, y si bien aún carece de una denominación y conceptualización únicas en la literatura sobre el tema, el mismo es identificado indistintamente como: en línea, digital, electrónico y virtual, denominaciones basadas fundamentalmente en el tipo de tecnología que se utiliza para su desarrollo.

En materia de definiciones, Manso Rodríguez (2008, p.3) destaca 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, entre ellos: Kasowitz, 1998; Wasik, 1999; Ammentorp y Hummelshoj, 2001; Saunders, 2001; Lankes, 2003; Whitlatch, 2003; Pomerantz, 2003; Smith, 2003 y organizaciones como la American Library Association (ALA), Virtual Reference Desk (VRD), Online Computer Library Center (OCLC) [6]; 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”.

Para poder explicitar una evolución del concepto del servicio de referencia digital, es fundamental precisar de que manera ha mutado el significado de la Web como base tecnológica y de qué manera se hizo visible su aplicación en el servicio de la información a los usuarios:

Etapas pre web

Si bien la World Wide Web como tal se inició en 1989, desde principios de 1950 hasta casi finalizados los 80 se registraron a nivel mundial avances que se centraron en dos ejes fundamentales a lo que luego se aplicaría al servicio de la información.

Una de las líneas se centró en el diseño e implementación de distintas generaciones de ordenadores y sistemas de comunicación mientras que una segunda se dedicó, basada en gran parte en métodos y técnicas de la inteligencia artificial, al diseño, mejora y aplicación de sistemas de recuperación de la información, tanto para la gestión de datos locales como aquellos disponibles en forma remota (Bourne, 2003).

Entre los sistemas destacados de este período pueden citarse el desarrollado en 1963 por el Stanford Research Institute que permitía realizar búsquedas en línea y recuperación de textos completos sobre bases de hasta 1200 referencias, con soporte de la Agencia de

Proyectos de Investigación Avanzada del Departamento de Defensa de los Estados Unidos (ARPA) (Bourne, 2003, p.14). Otros productos se destacaron en este período: SATIRE, sistema que utilizaba procesadores IBM para la extracción de información que podían ser grabados en microformas y BOLD, ordenador diseñado por Harold Borko que conectaba expresiones de búsqueda con número de aciertos logrados sobre la base de datos interrogada. Otro desarrollo contemporáneo a los citados fue TEXTIR, primer buscador de información en línea parametrizable por parte del usuario, donde los resultados se mostraban en orden de relevancia respecto de la fórmula de búsqueda procesada (Bourne, 2003, pp. 15, 26, 33).

A nivel de bases de datos se dan a conocer productos emblemáticos: Dialog (1964,1970), MEDLARS (1964) y ERIC (1966).

La interacción entre bancos de datos y sistemas que los interrogaban dio cabida a avances a nivel de servicios bibliotecarios, destacándose como tal una iniciativa de ALA (American Library Associations) que permitió a los usuarios de la Biblioteca de Nueva York buscar información en una base de datos bibliográfica utilizando un ordenador y una línea telefónica estándar (Zanin-Yost, 2004).

Promediando 1970 se inició ARPANET (Advanced Research Projects Agency Network). Se trató de un proyecto financiado por el Departamento de Defensa del gobierno de los Estados Unidos, fue creado como medio de comunicación para los diferentes organismos del país. El primer nodo fue la Universidad de California, Los Ángeles, y fue la espina dorsal de Internet hasta 1990, tras finalizar la transición al protocolo TCP/IP en 1983. El objetivo de este proyecto experimental fue facilitar la comunicación informática entre las personas a través de un protocolo que no requiriera de traducciones. El sistema como tal fue el antecesor directo a lo que se conoce como Internet, una red de redes, que también permite a las bibliotecas ofrecer catálogos en línea, acceso a los materiales de texto completo, comunicación por correo electrónico, y capacidades de chat (Bishop 1991).

Etapas PC y Web 1.0. La web como plataforma

El período que se inició en la década del 80 y que se extendió hasta el año 2000 significó la inclusión de las computadoras, en forma progresiva y escalable, a la gestión de los servicios de las bibliotecas. Esta etapa también se caracterizó por el desarrollo escalable de nuevos protocolos de comunicación, destacándose la World Wide Web como máximo exponente. Además, la producción de materiales bibliográficos en soporte digital, accesibles

de manera local y en línea, ampliaron el espectro de las colecciones en las bibliotecas (Zanin Yost, 2004)

El servicio de referencia en las bibliotecas experimentó avances a partir de la incorporación de las nuevas tecnologías a los procesos habituales de pregunta-respuesta para con los usuarios. Entre los proyectos destacados se pueden mencionar: EARS (Electronic Access to Reference Services, 1984) servicio de pregunta respuesta que utilizaba correo electrónico como medio de comunicación (Wiese, F. O. y Borgendale, M., 1986:300) y LIRN (The Library and Information Resources for the Northwest Program, 1987), sistema interuniversitario de búsqueda y comunicación de recursos informativos del noroeste de Estados Unidos, utilizando correo electrónico. Este desarrollo alcanzó el status de consorcio dedicado a la gestión integrada de recursos de información electrónicos (Zanin-Yost, 2004).

A partir del año 2000, se dieron a conocer distintos softwares comerciales de aplicación directa a servicios de referencia en línea: Virtual Reference Toolkit (VRT) 2.0, desarrollado por Library Systems and Services (LSSI), 24/7 Reference; QuestionPoint (2002), ambos de OCLC; Convey OnDemand; Docutek VRLplus; DesktopStreaming; eLibrarian; HorizonLive; LiveAssistance, y LivePerson (Zanin-Yost, 2004). Una muestra visible a nivel internacional de estos servicios lo constituye “Ask a librarian”, iniciado en 2002 por la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos (comunicación por correo electrónico, 30 de septiembre, 2009).

Basado en el concepto de la Worl Wide Web como plataforma, los servicios de referencia en las bibliotecas tienen su espacio institucional, utilizando FTP y correo electrónico como medios de comunicación para con sus usuarios, aunque la misma se estableciera de manera asíncrona y con poca interactividad bibliotecario y usuario.

Web 2.0. La web como herramienta social

Esta nueva fase cuya denominación fue acuñada por Tim O'Reilly en 2004, es motivo de encuentros anuales y surgió a partir de 2001, con la crisis de las punto.com (O'Reilly, 2005, 2009).

El nuevo modelo de Web combina tecnología, modos de uso y participación más dinámicas respecto de la Web 1.0. Tal como lo define Seoane García, C. (2008) “designa una nueva forma de servicios web basados en la participación de los usuarios, quienes conforman el motor básico del sistema de información”. Los usuarios no solo consumen, sino que participan de manera dinámica en la creación e intercambio de contenidos, lo que sustenta una nueva arquitectura de participación e inteligencia colectiva con productos definidos: redes sociales, blogs, wikis, sistemas de alerta, mensajería instantánea, herramientas ofimáticas en

línea colaborativas, sindicación de contenidos, folksonomías, personalización de contenidos, mashup, etc. (Seoane García, 2008, p.8)

A nivel de servicios, las bibliotecas y los usuarios cuentan con nuevas herramientas tales como buscadores sociales (Iglesias Aparicio), wikis (WikiIndex, 2006-2013), redes de expertos, agentes de búsqueda o “*chatbots*” (Bücherhallen Hamburg) y avatares que ejercen la referencia adoptando una forma virtual con apariencia humana (Seoane García, 2008, p. 9). Más ejemplos acerca de las manifestaciones Web 2.0 en el ámbito de las bibliotecas pueden encontrarse en los trabajos de Seoane García (2008, pp.10-14) y Bazán, V. y Ortiz Repiso, V. (2013).

Los cambios registrados en la producción y uso de la información determinan que los servicios de referencia se profundicen, formen parte del nuevo entorno social de la información, fomentando la participación de los usuarios, como productores, usuarios y evaluadores en pos de la construcción de un saber colectivo.

Web 3.0 o la web semántica

Si bien no hay una única definición, puede establecerse que es una extensión de la World Wide Web que combina metadatos y ontología en una nueva capa de comunicación, legible a nivel de los procesadores. Esta nueva infraestructura permite optimizar la interconexión, acceso y recuperación de la información, utilizando en el proceso esquemas lógicos que aportan rapidez y precisión a los resultados obtenidos (Berners-Lee. T., 2001, citado por Tillet, B., 2007, p. 5)

Desde el punto de vista de los servicios de referencia, implica incorporar cambios que permitan maximizar la presencia de los recursos digitales disponibles, a los fines de facilitar su hallazgo por parte de los usuarios, cualesquiera sea la herramienta que aplique al proceso. Cumplir con este objetivo requiere de la presencia de tres elementos básicos: lenguaje de marcado (XML, RDF), metadatos y esquemas de metadatos (DC, METS, MODS, IEEE/LOM, MIX, PREMIS, EAD) y ontologías. Este último ítem es en el que los bibliotecarios tienen más ingerencia porque apunta a generar conceptos en torno a los contenidos digitales, cualesquiera sea su origen y forma de representación, en vistas a lograr una organización del conocimiento que le permita al usuario final un acceso a información interdisciplinar, de una forma precisa y eficaz (Méndez, 2005, p. 38). Además, todo servicio deberá integrar y dominar los nuevos dispositivos de acceso: smartphones, tablet, PDA, libros electrónicos, netbooks, Wi-Fi. Tal como plantea Urdampilleta (2011), “el desafío esta orientado a perfeccionar la Web, solucionar problemas de interactividad y compatibilidad para lograr la interoperatividad e

integración entre las nuevas tecnologías emergentes y los dispositivos que las soportan”, para lograr la plena interconexión y uso de la información disponible.

Para 2020 se plantea la consolidación de la Web 4.0, basado en el paradigma de sistemas abiertos plenamente interconectados (Radar Networks, 2007).

La síntesis abordada trata de explicitar de qué manera la web como tecnología incide para que el servicio de referencia tradicional experimente cambios, defina su propio perfil y amplíe su presencia en el mundo digital, logrando asistir a nuevos usuarios en un nuevo entorno, facilitando el acceso la información, logrando en el proceso una mayor interactividad e intercambio en los roles de informante e informado.

3.1.2 Conceptualización del servicio

En respuesta a los objetivos planteados por esta investigación, en este apartado se desarrollan definiciones en torno al servicio de referencia digital; sus aspectos administrativos y las tipologías registradas según las fuentes de información consultadas.

El servicio de referencia digital es un servicio que ha sido abordado por distintos organismos bibliotecarios, los que aportan una serie de definiciones sobre el particular, algunas de las cuales se exponen a continuación:

“Uso del computador y las tecnologías de comunicaciones para proporcionar servicios de referencia a usuarios en cualquier momento y en cualquier lugar” (OCLC. Servicio QuestionPoint, 2007).

“La referencia digital comprende los servicios de referencia que se ofrecen electrónicamente, en algunas ocasiones en tiempo real, en el cual los usuarios utilizan computadoras para comunicarse con el personal de referencia sin estar físicamente presentes. Los canales de comunicación pueden ser chat, videoconferencia, voz sobre IP, cobrowsing, correo electrónico y mensajes instantáneos. El uso de fuentes de información electrónicas para la redacción de las respuestas de por sí no constituye referencia digital” (ALA, 2004).

“Servicios de referencia solicitados y proporcionados a través de Internet, generalmente a través del correo electrónico, mensajería instantánea ("chat"), o formularios de pedido enviados vía Web, los cuales son respondidos por bibliotecarios referencistas y/o personal profesional a servicios de referencia en colaboración, los cuales asisten a más de una institución”(ODLIS, 2004-2010).

Dentro de la literatura accedida sobre el servicio es frecuente detectar sinonimias al momento de iniciar una definición. Se exponen a continuación los términos utilizados:

E-reference = referencia electrónica.

Digital reference = referencia digital.

Virtual reference = referencia virtual.

Online reference = referencia en línea.

Real time reference = referencia en tiempo real.

24/7 reference = Referencia las 24 hs. durante los 7 días de la semana.

Internet Information Services = Servicios de información en Internet.

Live reference = Referencia en vivo.

A los efectos de este trabajo, se elige la definición que aporta Oscar Arriola Navarrete (2007, p.138) por considerarla la que mejor sintetiza aspectos específicos de la referencia en entorno digital:

“(Se define como) referencia digital 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”

En base a lo expuesto se pueden establecer una serie de características básicas y comunes que precisan el concepto de referencia digital:

- Tiene su base de comunicación sustentada en Internet.
- Apelan a la comunicación en tiempo real y/o diferido utilizando las NTIC's (nuevas tecnologías de la información y la comunicación).
- El usuario objetivo es el remoto, tanto real como potencial.
- La información a brindar no necesariamente está sustentada en medios electrónicos.

3.1.3 Elementos de un servicio de referencia digital

En razón de que el servicio de referencia digital puede llegar a ser definido como sólo una versión del servicio de referencia tradicional es importante señalar, en forma esquemática, conceptos claves que permiten, a simple vista, distinguir elementos distintivos y/o comunes

entre ambos. Se brinda un gráfico que pretende compararlos considerando diferentes componentes:

Cuadro 2 Elementos	Elementos de la referencia tradicional y digital	
	Referencia tradicional	Referencia digital
Alcance del servicio	Pequeña escala	Gran escala
Usuarios	Locales	Locales y remotos, con diferencias culturales, étnicas, lingüísticas entre sí y a su vez, posiblemente con el referencista
Horario	Acotado	Ampliado, llegando inclusive a sostener un acceso las 24 horas, los 365 días del año
Contacto	Cara a cara, contacto visual, presencia de los elementos de la comunicación verbal	Ausencia de contacto visual y de los elementos de la comunicación no verbal.
Colección	Local, limitada al espacio físico de la biblioteca	Local y global
Soportes de la colección	Material impreso o impreso y en formato digital en otros casos	Material en formato digital; acceso a material impreso a nivel referencial, a través de catálogos en línea
Posibilidad de referir la consulta	Redirigir al usuario – persona física – a otra unidad de información	Redirigir la consulta a través de la ejecución de links a información pertinente
Herramientas del referencista	Catálogos, directorios, índices, material impreso y digitalizado, recursos web, bases de datos	Catálogos, directorios, índices, material impreso y digitalizado, recursos web, bases de datos
Perfil del referencista	Con formación bibliotecológica Capacidad de análisis y síntesis Conocimiento exhaustivo de las fuentes de información disponibles, en todo tipo de soporte Objetividad y veracidad en el servicio Capacidad para la formación de usuarios	Con formación bibliotecológica Capacidad de análisis y síntesis Conocimiento exhaustivo de las fuentes de información disponibles, en todo tipo de soporte Objetividad y veracidad en el servicio Capacidad para la formación de usuarios Dominio de las NTIC's en la búsqueda y comunicación de la información
Derecho de autor	Observar y hacer observar el régimen de derecho de autor Conocimiento y aplicación del derecho de cita vigente	Observar y hacer observar el régimen de derecho de autor Conocimiento y aplicación del derecho de cita vigente Cumplir y hacer cumplir los contratos de licencia de uso de los materiales en soporte digital

Fuente: Rodríguez Briz, F. (2005). *Los servicios de referencia virtual: surgimiento, desarrollo y perspectivas a futuro*. Buenos Aires: Alfagrama.

Pensar la modalidad digital del servicio de referencia dentro de las bibliotecas universitarias analizadas implica delimitar y ahondar en cada uno de los aspectos involucrados en el proceso:

- Definición de una política para el servicio, con la premisa de brindar información disminuyendo las barreras temporales y espaciales, a través de la eficaz aplicación de las NTIC's – nuevas tecnologías de la comunicación y la información (la administración del servicio).
- Definición de una población de usuarios a los cuales se destinará el servicio (los usuarios).
- Incorporación de recursos: personal altamente capacitado; tecnología adecuada (hardware; software; infraestructura de red); alfabetización tecnológica; colecciones (infraestructura).
- Precisión de las necesidades de información a cubrir y las modalidades aplicadas a su resolución. Tender a construir una base de conocimientos que retroalimenten al servicio (las relaciones entre los elementos intervinientes o la práctica del servicio).
- Evaluación del servicio para la formulación de los ajustes necesarios (calidad e impacto del servicio).

Para facilitar la conceptualización, a continuación se brinda un gráfico que expone de manera sencilla los elementos ya citados:

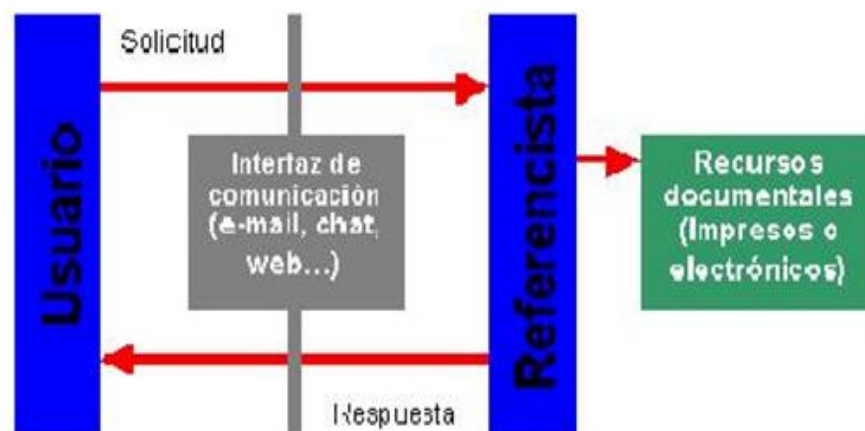


Fig.1 – El servicio de referencia digital como proceso

Fuente: Manso Rodríguez, R.A. (2007) Del escritorio tradicional al virtual. Acimed, 15, (2)

3.1.4 El usuario del servicio

El público que utiliza los servicios de referencia digital es diverso y ninguna generalización basta para definirlo con total precisión.

Realizar un perfil acabado del tipo de usuario que integra la comunidad demandante de este tipo de servicios puede esbozarse a partir de la revelación de aspectos comunes: (Barrero, Seoane, s.f)

- Acceden de forma remota a la información.
- Pueden no tener acceso fácil a documentos físicos.
- No pueden o le es difícil desplazarse.
- Necesitan inmediatez.
- Valoran la personalización.

Existen varios elementos que determinan la aparición de un segmento de usuarios virtuales (Merlo Vega, 2000, p. 5):

- Mayor conexión y acceso a Internet.
- Mayor uso de fuentes de información disponibles a través de la web, en desmedro de recursos impresos.
- Alto nivel de alfabetización tecnológica, desde la primera edad, condición que se mantiene en la adolescencia y juventud.
- Teniendo en cuenta los elementos ya mencionados, los servicios de referencia digital deben producir cambios significativos que coadyuven a sustentar a un nuevo tipo de usuario, más alfabetizado en materia informacional. Entre los aspectos valorados, un usuario remoto debería:
 - Discernir acerca del valor de Internet como proveedor de herramientas de búsqueda y herramientas académicas.
 - Explorar y desarrollar su capacidad de pesquisa en la denominada Internet invisible, entre los que se encuentran las bases de datos y los catálogos de las bibliotecas.
 - Ser capaz de determinar la fiabilidad y pertinencia de los recursos de información accedidos a través de la web.
 - Lograr autosuficiencia en sus prácticas informativas, tanto de manera individual como asistida, utilizando de manera efectiva instrumentos que lo ayudan en su pesquisa (tutoriales; guías de búsquedas de información), en entornos tecnológicos específicos (salas de chat; MOO's).

- Respecto de las respuestas a brindar, el usuario de los servicios de referencia digital no presenta diferencias respecto del presencial: solicita información, desea seleccionar las mejores fuentes y necesita ayuda para precisar la mejor forma de obtener las mejores respuestas. En síntesis, experimenta las necesidades básicas de cualquier usuario: información; formación y orientación (Merlo Vega, 2000, p.93).

En el orden de las similitudes entre el usuario del servicio de referencia tradicional y el virtual se incluye la necesidad de elaborar un perfil del mismo para *a posteriori*, desarrollar una adecuada entrevista de parte del profesional bibliotecario. De la adecuada interacción entre demandante e informante dependerá establecer: identidad del usuario (personal y profesional); contexto en el que realiza la consulta; tiempo de respuesta y expectativas en torno a ella. La correcta percepción de estos elementos permite precisar las necesidades reales de información permitiendo así la adecuada orientación y retroalimentación relacionadas con el uso de los recursos más apropiados. (Arriola Navarrete, 2007).

Por último, es importante mencionar que la entrevista con un usuario remoto en búsqueda de información requiere, cualesquiera sea el medio tecnológico aplicado a la transacción, responder a cinco filtros (Taylor, 1968 citado por Rodríguez Briz, 2005):

- La determinación de la materia.
- El objetivo y la motivación.
- La precisión de sus características personales y profesionales.
- Tipo y volumen de los datos requeridos.
- Tiempo de respuesta y/o seguimiento.

A partir del entorno descrito, los que demandan un servicio de referencia en línea cobran mayor importancia si quienes responden consideran los siguientes aspectos: evaluación realista de las necesidades y exigencias de los usuarios debidamente perfilados; adecuada integración de las tecnologías de la información disponibles; puesta a punto de una red de profesionales de la información expertos y dispuestos a responder las preguntas que se formulen, a lo que se debe agregar capacidad para formar a los usuarios en el dominio de nuevas y mejores habilidades informacionales. (Rader, 2000).

3.1.5 Infraestructura del servicio

3.1.5.1.- El bibliotecario digital

Merlo Vega (2003, p.91) señala que “los bibliotecarios referencistas tienen un nuevo perfil, que los ha obligado a convertirse en expertos en recursos de información y recuperación de datos”. Este nuevo rol impuesto en gran parte por un nuevo entorno informativo fuertemente perfilado por las NTIC's, implica considerar y combinar las habilidades ya impuestas al servicio de referencia tradicional con las nuevas implicadas en la alfabetización informacional:

- buen trato con el público.
- buenas habilidades comunicacionales.
- amplia cultura general.
- buena memoria.
- capacidad de concentración para abocarse a tareas múltiples.
- interés por el usuario.
- buen control de estrés.
- agilidad mental y flexibilidad en la respuesta.
- carácter docente.
- profundo conocimiento de las fuentes de información disponibles, su adecuada selección, evaluación e integración.
- alfabetizado en las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.
- alto espíritu colaborativo y asociativo.
- capacidad de discernimiento y juicio crítico frente a las preguntas y a las respuestas.
- sólidos conocimientos en idiomas extranjeros.
- dominio de las estrategias de búsqueda electrónica.
- conocimiento profundo de las distintas interfaces de búsqueda.
- capacitación continua.

El entorno virtual requiere de los bibliotecarios la revisión de sus competencias profesionales en un análisis que comprende sus habilidades; destrezas y conocimientos puestos al servicio de los usuarios. El marco teórico para su abordaje está ya regulado por instituciones profesionales bibliotecológicas, abarcando aspectos bien diferenciados: acceso; base de conocimiento; marketing, conocimiento e información; colaboración; evaluación de recursos y servicios de información. Resolver cada uno de ellos requiere de la aplicación de estrategias específicas (ALA. RUSA, 2003).

Es necesario que toda unidad de información que determine la implementación de un servicio de referencia digital, realice la preparación del personal, dedicando tiempo y esfuerzo

para desarrollar las habilidades que debe tener para enfrentarse como orientador de un buen servicio de referencia, teniendo presente las aptitudes con las que debe contar en el ejercicio de su rol. Cabe aclarar que la capacitación es una actividad de carácter permanente pues el entorno de trabajo virtual tiende a complejizarse y a diversificarse, lo que implica al referencista mantener un estado de aprendizaje permanente para asistir de manera adecuada al usuario frente a sus necesidades de información.

Definir el perfil del referencista virtual implica asumir su rol alfabetizador informacional. Parece evidente que, cuanta más información esté disponible, más necesaria será la figura del bibliotecario para que facilite al usuario la labor de desenvolverse en una selva de datos en la que, debido no sólo al aumento de la información sino a la duplicación de la misma, resulta cada vez más difícil moverse con agilidad.

Atento al desafío que implica para el referencista virtual asistir al usuario en la búsqueda y recuperación de la información utilizando herramientas tecnológicas, es necesario precisar los elementos que contribuyen a su formación:

- buen desempeño y agilidad para realizar varias tareas simultáneamente.
- facilidad para la comunicación escrita que cubra la falta de comunicación visual.
- solvencia en el manejo de los recursos electrónicos, locales y remotos.
- experticia para referir y facilitar el acceso a la información solicitada.
- ejercicio permanente del juicio crítico, en particular en lo que se refiere a la pertinencia y veracidad de la información que se ofrece.
- dominio de los programas adquiridos para dicha labor.
- creatividad a la hora de divulgar la información.

Un aspecto final que impregna toda la tarea es la correcta aplicación de la normativa legal que protege los datos personales de quienes interrogan; la gestión de la información surgida en el intercambio y el respeto observado a los derechos de autor aplicables a los recursos de información gestionados (Gama, 2008).

3.1.5.2.- Elementos de la arquitectura digital

Implementar un servicio de referencia digital requiere de una premisa fundamental: brindar información que satisfaga y de respuesta a las diferentes necesidades de los usuarios, teniendo en cuenta los avances tecnológicos a los cuales se tiene que enfrentar tanto el usuario como el referencista y optar por lograr pautas que den opciones reales y futuristas en la biblioteca universitaria.

La construcción de una plataforma tecnológica destinada a soportar servicios de referencia digital debe asegurar (REBIUN, 2003):

- La accesibilidad: para ser efectivo, este acceso debe ser consistente, transparente, fiable, robusto, amigable, equilibrado con los recursos disponibles y sin limitación temporal ni geográfica.
- La participación: como medio para maximizar los recursos y aumentar la efectividad de los servicios bibliotecarios.
- La estandarización: el uso de los estándares y "mejores prácticas" en la gestión de la información y la tecnología.
- La flexibilidad: voluntad de desarrollar e implementar nuevas tecnologías y soluciones de acceso.
- La privacidad y la seguridad: asegurar el control de la información para proteger los intereses de los usuarios.

Toda base tecnológica requiere de una adecuada planificación. De manera estratégica, todo plan debería estar inserto en un plan tecnológico global ejecutado por la institución mayor a la que responde la biblioteca y debería mantener siempre su vitalidad, en función del cambio acelerado y constante del ámbito de las tecnologías.

Es esencial que el plan no sea visto como un ejercicio separado que trate sólo de la infraestructura de hardware y las telecomunicaciones. Debe existir una profunda conexión entre la infraestructura física propuesta y el plan de formación del personal, los cambios en el currículum y la mejora e innovación de los servicios de la biblioteca.

Dentro de los elementos constitutivos de una base tecnológica se pueden citar:

Hardware: aquí se incluye el equipamiento informático destinado al almacenamiento y comunicación de la información. Entre los ítems se pueden mencionar: servidores (de bajo o de alto propósito según la cantidad de usuarios concurrentes y el volumen de datos contenidos y/o transmitidos); estaciones de trabajo (de escritorio y/o portátiles); periféricos (impresoras; discos externos; teclados; mouse; parlantes; videocámaras; pendrives; etc)

A nivel de rutinas, la definición del hardware se inicia con una correcta definición de los requerimientos funcionales, base excluyente para la elaboración de los pliegos de solicitud de equipos.

Toda solicitud debe realizarse desde dos perspectivas: configuración mínima y óptima, con posibilidades de actualización y renovación de los componentes en función de la amplitud y escalabilidad prevista para los servicios de referencia digital. Dentro del documento de infraestructura tecnológica es importante incorporar un apartado dedicado a la política de mantenimiento que observará la Biblioteca para sostener el nivel de prestaciones especificado; sus procesos de actualización y/o caducidad.

Es importante que este tipo de planes tecnológicos tenga un período de vigencia asignado, tras lo cual debe ser revisado y seguramente actualizado, a fin de dar soporte a los servicios prestados.

Software: el componente “blando” debe seleccionarse atendiendo a la cobertura de las funcionalidades deseadas, teniendo en cuenta factores como la disponibilidad y el costo y considerando la relación e integración del mismo con otras tecnologías que ya posee la biblioteca o que se prevé adquirir en un futuro próximo. Al momento de elegir software se debe evaluar:

- La personalización de la interfaz de usuario.
- Servicios de personalización para el usuario.
- Sistemas de autenticación.
- Gestión del copyright de los productos digitales de la propia institución.
- Gestión (adquisición, renovación...) de recursos informativos electrónicos.
- Formas de entrega de la información.
- Capacidad de gestión consorciada.

La evaluación debe siempre ser realizada por un equipo y debe llevarse a cabo mediante distintas actividades, como demostraciones del producto, contacto con otras unidades que trabajan con él, visitas a instalaciones, etc. Las demostraciones son una parte importante en la fase de evaluación siempre que el procedimiento esté auditado por un cuestionario que permita comprobar la existencia de las funcionalidades requeridas. Se recomienda aplicar esta práctica en las distintas demostraciones que tengan por objeto comparar los distintos productos tecnológicos (Varela Orol, 2009, p. 38).

Conexiones de red: dentro de este ítem debe considerarse la definición del tipo de red local disponible, a lo que se agrega consideraciones acerca de las características a observar para el acceso remoto. A continuación se brindan especificaciones mínimas sobre ambos elementos:

a. Red local

- Red de cable.
- Se recomienda como mínimo Ethernet 10/100 de clase 5.
- Se recomienda que todos los elementos de red funcionen a una velocidad mínima de 100 Mbps.
- Protocolo de comunicación recomendado: TCP/IP.
- Red inalámbrica.
- Encriptación WPA (WI-FI Protected Access).
- Estándar de transmisión 802.11.g (54 Mbps)

b. Acceso remoto

Deben prepararse procedimientos de acceso remoto a la biblioteca digital y, para aquellos servicios restringidos (por ejemplo, por la dirección IP de la máquina), delimitar el acceso mediante usuario y contraseña.

Algunos sistemas recomendados: Proxy-LDAP, programa PAPI (de Rediris), Tunneling.

c. Colecciones

- Las fuentes de información son un componente excluyente para la conformación del servicio.
- La constitución y mantenimiento de la colección debe estar sujeta a una planificación que sirva a los objetivos planteados para el servicio.
 - La selección de recursos debe incluir: rentados y gratuitos; impresos y digitales, tanto locales como de acceso en línea.
 - Los recursos en formato digital también deben ajustarse a una política preestablecida que sustente su infraestructura. Para facilitar cada una de las etapas, a continuación se explicitan parámetros específicos desarrollados por la Universidad Nacional de Australia (2011-2014) para su programa Digital Services Projects:

Almacenamiento

Definición de hardware y software específico para la organización; archivo y mantenimiento de backups de los objetos digitales.

Captura; gestión e identificación

Inclusión de un sistema de gestión de contenidos que incluya todo el flujo de trabajo biblioinformático aplicado a los recursos: digitalización; catalogación; asignación de metadatos y habilitación para la distribución web.

Habilitación y comunicación de una nomenclatura específica que permita su debida identificación y cita.

Acceso y entrega

Inclusión de una interfaz que difunda los recursos digitales y permita su lectura y/o captura. Este ítem está directamente relacionado al sistema de copyright al que estén sujeto los ítems.

Conexión del portal en los principales buscadores.

Preservación

Analizar e implementar medidas técnicas que aseguren la permanencia y legibilidad de los recursos digitales. Uno de los ejes del proceso es la migración de formatos.

Precisar de manera efectiva la estructura de un servicio de referencia digital redundante en mayor y mejor acceso de los usuarios al mismo.

Por otro lado, aplicando una visión integral al servicio el mismo reafirman sus principios:

- que no es una entidad individual.
- requiere de tecnología que ligue los recursos.
- requiere, a los ojos de los usuarios, de conexiones transparentes entre la biblioteca y los servicios de información.
- que la meta sea el acceso universal a las bibliotecas digitales.
- que las colecciones digitales de la biblioteca no restrinjan el acceso a los documentos.

3.1.6 Tipologías registradas en torno a los servicios de referencia digital

El servicio de referencia digital dentro de la literatura revisada es objeto de distintas clasificaciones, determinándose como válido para este trabajo dos variantes:

3.1.6.1 Grado de interactividad entre usuario y referencista durante el proceso de consulta ↔ respuesta

Cuadro 3 Referencia digital asincrónica y sincrónica

Tipo	Tiempo	Medios	Ventajas	Desventajas
Asincrónica	Diferido	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Correo electrónico ▪ Formulario web 	<p>La consulta no está sujeta a una franja horaria.</p> <p>Ciertos parámetros de la consulta pueden ser relevados con mayor detalle</p> <p>El usuario cuenta con tiempo para elaborar su consulta/requerimiento</p> <p>Facilita la documentación de las consultas y la formación de bitácoras sobre distintos temas</p>	<p>El usuario está solo frente al formulario de consulta</p> <p>El tiempo de respuesta no admite resolver consultas urgentes.</p> <p>El formulario puede acotar aspectos o/elementos fundamentales para resolver la consulta planteada</p> <p>El bibliotecario pierde la posibilidad de precisar al no contar con todos los elementos de la consulta</p>
Sincrónica	Real	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Chat ▪ Entornos web colaborativos ▪ Videokonferencia ▪ VoIP ▪ WebCam ▪ SMS • MOO's 	<p>Permite una interacción usuario-bibliotecario, similar a que se puede dar en una entrevista personal</p> <p>Pueden resolverse consultas que requieren de respuestas inmediatas.</p> <p>La consulta puede ser precisada afinándose sus elementos integrantes.</p>	<p>Requiere de una base tecnológica: acceso permanente a Internet y buen dominio de los software de comunicación</p> <p>La implementación del servicio demanda una fuerte inversión económica de parte de la unidad de información: hardware y software; conexiones de red; capacitación; colecciones digitales acordes.</p>

Basado en: Merlo Vega J.A. (2009). *Información y referencia en entornos digitales: desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta*. Murcia: Universidad de Murcia, Servicio de Publicaciones. 189

Esta primera clasificación que combina la aplicación de tecnologías para establecer procesos de consulta y respuesta entre bibliotecario y usuario, midiendo el grado de interacción logrado, lo que permite tipificar servicios de referencia digital asincrónicos y sincrónicos:

3.1.6.1.1-Servicios de referencia digital asincrónicos

a) Correo electrónico

Aplicación mediante la cual un ordenador puede intercambiar mensajes con otros usuarios de ordenadores o grupos de usuarios a través de la red. El correo electrónico es uno de los usos más populares de Internet y el gran medio distribuidor de información de la actualidad (Fernández Calvo, 1994-2003).

En función de la interacción lograda con los usuarios, el correo electrónico es asincrónico y la comunicación que se establece a veces es definida como un monólogo, aunque de entregas sucesivas, entre el que demanda y el que aporta la información. (Rodríguez Briz, 2005).

Características de la modalidad

- Tecnología ampliamente difundida; de gran disponibilidad y sin requerimientos complejos de software, lo que facilita su implementación.
- El costo está asociado al proveedor del servicio y es accesible.
- Fácil de utilizar, no requiere de actividades de capacitación específicas.
- Coexiste con el servicio de referencia tradicional.
- El usuario puede elaborar consultas breves y/o extensas; puede utilizar el nombre real en sus transacciones o elegir uno de fantasía.
- El referencista cuenta con tiempo para elaborar las respuestas, en las cuales puede incluir links que faciliten al usuario el acceso a la información solicitada.
- El servicio tiene una demora de respuesta que puede variar de las 24 a las 48 hs., dependiendo de los interlocutores involucrados y la calidad de transmisión.
- Los mensajes pueden ser utilizados para generar bitácoras; nutrir la sección de preguntas frecuentes; procesar estadísticas de todo tipo respecto de las consultas atendidas.
- Las transacciones en su conjunto pueden ser impresas.

b) Formularios web

Formulario a partir del cual el referencista estructura elementos que le permiten al usuario definir las partes integrantes de su consulta. A través del esquema se relevan dos grupos de datos bien definidos: relativos al perfil del usuario y relativos a la definición de su consulta (qué; en qué idioma; con qué profundidad; fuentes de información preferidas; tiempo de respuesta, etc.)

Características de la modalidad

- Forma habitual de estructurar consultas cuyo tiempo de respuesta no exige inmediatez.
- La diagramación debe incorporar elementos propios de la solicitud de información y del perfil de quien la formula. Sobre este último ítem es necesario que la unidad de información informe de la confidencialidad que se observará sobre los mismos y que su uso solo reviste interés estadístico.
- Se grafican en un entorno web, conocido y accesible por la media del usuario tipo.
- El mecanismo de pregunta/respuesta es sencillo para los que participan del mismo y no requiere del uso de aplicativos (software) específicos.
- Las respuestas brindadas permiten la construcción de bases de datos de conocimientos.

3.1.6.1.2.-Servicios de referencia digital sincrónicos

a) Chat

Comunicación simultánea entre dos o más personas a través de Internet. Hasta hace poco tiempo sólo era posible la "conversación" escrita pero los avances tecnológicos permiten ya la conversación con audio y vídeo. Los orígenes de la modalidad datan de 1980 bajo la denominación IRC (Internet Relay Chat) (Fernández Calvo, 1994-2003).

Características de la modalidad

- Medio de comunicación digital con alta inserción en todos los ámbitos (personal, laboral), utilizada por una franja etaria muy amplia, siendo la preferida de los más jóvenes.
- Puede accederse a través de distintas vías: plataforma gratuita; salón de charla o chatroom; software pago.
- La interacción en tiempo real; la comunicación a través de mensajes cortos y precisos y el uso de interfaces "amigables" lo sindicaron como uno de los medios de comunicación digital más difundidos y utilizados.
- Permite la inclusión de hipervínculos, aunque no es factible la co-navegación de los mismos junto con el usuario que demanda esa información.
- El vínculo puede ser uno a uno (peer to peer) o bien puede establecerse un sesión más numerosa.
- Como tecnología aplicada al servicio de referencia registra algunas objeciones: nivel de seguridad de las transacciones y protección de los datos referidos durante las

sesiones; capacidad para definir un público objetivo del servicio; escasa relevancia dada por los usuarios a su existencia, sin tipificación del contacto y su valor.

b) Entornos web colaborativos

Sistemas que permiten a las bibliotecas interactuar con sus usuarios remotamente, en tiempo real, a través de Internet. Permite compartir sitios web con el usuario mientras se interactúa por escrito (chat) o por voz (VoIP), siendo la comunicación uno a uno ó uno a varios en simultáneo, pudiendo integrarse con el sistema telefónico de la biblioteca, o emplearse de modo que el usuario acceda a las respuestas automáticas. (Ayuso García, 2007, p.492).

Es factible encontrar otras denominaciones: desktop collaboration software, Internet conferencing software; web collaboration software; online collaboration software; webconferencing software o e-conferencing software.

Entre los productos o software para la gestión de entornos colaborativos se pueden citar:

- HumanClick, desarrollado por LivePerson (<http://www.humanclick.com/>)
- QuestionPoint: 24/7 reference services, desarrollado por OCLC (<http://www.questionpoint.org/>.
<http://www.oclc.org/americalatina/es/questionpoint/default.htm>)
- Wimba Collaboration Suite, desarrollado por Wimba (http://www.wimba.com/products/wimba_collaboration_suite/)
- Tutor.com suite for libraries, desarrollado por Tutor.com (<http://www.tutor.com/libraries/programs>)
- LiveHelp software, desarrollado por Stardevelop.com (<http://livehelp.stardevelop.com/about.htm>)
- Rakim, desarrollo de acceso libre (open source) de la Universidad de Miami, Ohio, EEUU (<http://rakim.sourceforge.net/>)

Características de la modalidad

- Usuario y bibliotecario referencista basan su comunicación en la instantaneidad y el manejo de multimedia, a lo que se suma la capacidad de un trabajo colaborativo.
- Las plataformas de trabajo son complejas por cuanto incorporan varios elementos: ventanas de identificación de los participantes; entorno para chat; acceso a catálogos y bases de datos; edición de utilitarios de Office, entre otros.
- La interactividad en la comunicación bibliotecario-usuario está basada en tres grandes aspectos técnicos: capacidad de navegación conjunta y asistida; capacidad de asumir controles y guiar búsquedas; envío y/o conexión a sitios web específicos.
- Requiere de una fuerte inversión económica, lo que se evalúa a través de un programa “piloto” de corto alcance, de cuya evaluación surge el análisis costo-beneficio del nuevo servicio, en vistas a su implementación.
- Los costos asociados a su instalación son múltiples: nuevas tecnologías (hardware y redes); desarrollo de colecciones virtuales; creación de contenidos; entrenamiento profesional; entrenamiento de usuarios; renovación de licencias de uso.
- Es frecuente su uso en consorcios y redes de bibliotecas a los efectos de brindar un servicio que permita optimizar recursos y amplíe el público usuario.
- El servicio resulta atractivo a un público-usuario muy joven.
- La herramienta tiene puntos críticos por resolver: privacidad y seguridad en la transmisión de datos; compatibilidad entre servidores; nivel de conocimientos de los participantes de la sesión.

c) Voz sobre IP (VoIP – Voice over Internet Protocol)

Conjunto de aplicaciones que permiten la transmisión de voz en vivo a través de Internet utilizando los protocolos TCP/IP; al estilo de la telefonía normal es funcional, confiable y con una calidad de voz similar a la tecnología POTS (Plain Old Telephone Service -Servicio telefónico ordinario antiguo). Este tipo de aplicaciones, todavía en una primera etapa de explotación comercial, supondrá un enorme ahorro para los usuarios en llamadas de larga distancia y un potencial problema para los operadores de telefonía de voz. (Fernández Calvo, 1994-2003).

Características de la modalidad

- Computadora a computadora: ambas deberán contar con el software, hardware y periféricos necesarios tales como tarjetas de sonido, conexión veloz a Internet, micrófono, auriculares.

- Computadora a teléfono: permite hablar desde una computadora al teléfono de cualquier persona.
- Teléfono a computadora: el usuario deberá tener instalado determinado software en su computadora para que se establezca la comunicación.
- Teléfono a teléfono: se tipea un número de teléfono de cualquier lugar del mundo y la conexión se establece a través de una red IP.
- La comunicación a establecer es uno a uno y por ello no es factible atender a más de un usuario a la vez.
- Se requiere de un tipo de conexión de alta velocidad para poder interactuar sin cortes en el servicio.
- Las características del hardware y software requerido para efectuar la conexión a menudo presentan incompatibilidades, por lo que la interacción bibliotecario ↔ usuario resulta compleja de resolver.

d) E-Mail SMS (Short Message System – Sistema de Mensajes Cortos a través del Correo Electrónico)

Procedimiento de envío y recepción de mensajes escritos de pequeño tamaño a través del teclado y la pantalla de los teléfonos móviles. Para agilizar su escritura y disminuir el coste del envío está dando lugar a una forma específica y abreviada de escritura. (Fernández Calvo, 1994-2003).

Con esta opción se puede enviar SMS directamente desde su aplicación de correo electrónico, usando la cuenta personal (Outlook, Gmail, etc.). Esto es apropiado para personas que tienen conocimiento del manejo del correo electrónico. Es también posible que este sistema sea usado por varias personas, por esta razón es una herramienta adecuada, por ejemplo, para la comunicación en el trabajo de oficina.

Características de la modalidad

- SMS es similar a los denominados pagers, por ende no se necesita que el teléfono al que se intenta conectar esté activo o dentro del área de cobertura. Si los requisitos de conexión se activan, el mensaje llegará.
- Los mensajes pueden ser enviados entre aparatos de telefonía móvil (celulares) ó bien desde una página web a un teléfono.
- Los mensajes enviados por los usuarios se reciben mediante un cliente de e-mail en el correo que se destina al servicio de referencia o alguno específico a tales fines.

- Los mensajes que se intercambian deber ser precisos y breves pues toda escritura admite un máximo de 160 caracteres.
- La brevedad impuesta a los mensajes obliga al uso de una jerga reñida con la gramática aplicable en cualquier idioma, la que debe ser entendida tanto por el bibliotecario como por el usuario.
- Las respuestas brindadas por el bibliotecario no pueden ser de tipo instruccional en función de la brevedad de expresión a la suscribe la tecnología utilizada.
- Las tecnologías aplicadas al intercambio, tanto en hardware como software, están ampliamente difundidos

Ejemplo:

<http://library.curtin.edu.au/help/contact-a-librarian.cfm> Universidad de Curtis, Perth, Australia.

e) Videoconferencia y cámara web

Reunión a distancia entre dos o más personas que pueden verse y escucharse entre sí a través de la red mediante aplicaciones específicas (Fernández Calvo, 1994-2003).

Los paquetes disponibles proporcionan una conexión entre ordenadores, incorporando audio y video en simultáneo, a través de distintas modalidades: en red de área local (LAN), vía Internet, vía línea de teléfonos regulares, vía ISDN (Integrated Services Digital Network). En las dos primeras modalidades la velocidad de transmisión y por ende la efectividad de la comunicación, está dada por el ancho de banda disponible. Uno de los paquetes más difundidos es la plataforma gratuita CU-SeeMee (Teveo-Mevés) (Fernández Calvo, 1994-2003).

Características de la modalidad

- Comunicación en tiempo real, con atributos de imagen y sonido, lo que permite una de las interacciones que más se asemeja a “(...) una entrevista de referencia tradicional” (García Delgado, 2003, p.320).
- Los costos asociados al servicio son altos: requiere de hardware y periféricos que permitan sostener el contacto audiovisual en tiempo real con calidad, como así también software específico, a lo que se agrega una infraestructura física que permita sostener las entrevistas en un marco de privacidad y comodidad. Estos elementos deben estar disponibles para todos los participantes de la sesión para facilitar la comunicación.

- El servicio puede presentar problemas de conectividad si más de un usuario a la vez requiere el servicio. Las plataformas actuales no resuelven mecanismos de cola o redireccionamiento de la consulta, lo que origina saturación e incomunicación.

Ejemplos:

<http://infomotions.com/musings/see-a-librarian/> (1996): informe final del proyecto “See you see a librarian”, desarrollado por la NCSU – North Caroline State University – Libraries, bajo la coordinación de Eric Lease Morgan. El objetivo era explorar las posibilidades de la videoconferencia como tecnología aplicada a la comunicación de los bibliotecarios utilizando la plataforma gratuita CU-SeeMe con el fin de precisar si esto podía ser replicado a los servicios y procesos habituales de una biblioteca universitaria. La experiencia fue objeto de referencia en bibliografía especializada. (Murphy, 1996)

La misma plataforma se aplicó en la Universidad de Michigan para su Programa de Referencia Interactiva, con buena recepción por parte de sus alumnos usuarios. (Young, 1996, Jul.16).

Interactive Reference Service at the University of California Irvine: proyecto que describe cómo la tecnología de la videoconferencia se ha extendido en su aplicación al servicio de referencia y cómo se resuelve la interacción bibliotecario ↔ usuario; la fiabilidad del mismo; los requerimientos técnicos para su montaje.

<http://www5.unileon.es/bibportal/servicios/videoconferencia>: servicio brindado por la Biblioteca de la Universidad de León (España).

f) MOO's (Multi-user object oriented)

Los MOO's (multi-user object oriented = objeto orientado a multiusuarios) tienen su origen en los videojuegos en tiempo real, ofreciendo salas virtuales para varios usuarios, con enlaces de interés comentados. Aplicado a las Bibliotecas, pueden desarrollarse salas temáticas donde los usuarios solicitan, encuentran, comparten y debaten acerca de un eje temático particular. Los usuarios del servicio además pueden crear y programar objetos individuales para que se incorporen al “escenario” e interactúen con otros.

Características de la modalidad

- No requiere de un gran ancho de banda, sin requerimientos sofisticados de software a cargo del usuario.
- La interfaz de comunicación está basada solo en texto, careciendo de ayudas gráficas que faciliten los procesos.

- Los participantes de un MOO se organizan jerárquicamente según su experiencia y habilidad.

Ejemplos:

<http://net.educause.edu/ir/library/html/cnc9847/cnc9847.html>: The Virtual Library on ArkMOO. Proyecto de la Biblioteca de la Universidad de Arkansas (Little Rock, EE.UU.) que tenía por objetivo ampliar los servicios de referencia tradicional brindados de forma presencial y extenderlos a un sector de la población estudiantil no convencional que aspiraba a lograr acceso a los recursos de información disponibles a la distancia, sin limitaciones de horarios. Hubo limitaciones de tipo tecnológicas y legales que resintieron el impacto previsto en el proyecto.

La tipificación precedente puede ser complementada con otros aspectos a partir de los cuales se brinda mayor especificidad. Así si el criterio a aplicar es el alcance logrado por los servicios, los mismos pueden ser locales, destinados a los miembros de una comunidad particular o global, pudiendo cualquier persona, independientemente de su pertenencia institucional, acceder a los mismos.

Si el parámetro elegido para terminar de perfilar un servicio de referencia digital es el modelo administrativo al que responde, los mismos pueden definirse como individuales, brindados por solo una biblioteca o, cooperativos, en cuyo caso las necesidades de información son gestionadas por un grupo de bibliotecas.

Para ilustrar los conceptos vertidos y a modo de ejemplo, a continuación se brinda un listado con servicios definidos dentro del marco de la referencia digital:

Pregunte a un bibliotecario = Ask a librarian: Ask a librarian, Library of Congress (2010); Ask a librarian, Biblioteca Pública de Toronto(2010); Pregunte a un biblioteca, Biblioteca E. I. Mohr, Universidad Adventista del Plata(2010).

Pregúntele a un experto = Ask an expert: AllExperts(2010); Xpertia : la mejor respuesta a tus preguntas(2010).

Pregunte, las bibliotecas responden: Pregunte: las Bibliotecas responden (España. Ministerio de Cultura , 2010).

Servicios de respuesta arancelados: Google Answers(2010); Tutor.com™(2010); JustAnswer® : ask a question, get an answer ASAP!(2010).

3.1.6.2 Formas de presentación de la información

Por otro lado, teniendo en cuenta la forma de presentar la información que ofrecen, estos servicios se pueden clasificar en: Servicios de Información, de Valor Agregado, de Comunicación y de Transacción (Hummelshoj, 2000 citado por Manso Rodríguez, 2006):

Cuadro 4 Servicios de referencia digital según el tipo de información brindada		
Nombre	Concepto	Expresiones
Servicios de información	Información a pedido del usuario visible a través de links no estructurados	Links organizados en listas
Valor agregado	Información a pedido del usuario visible a través de links estructurados a los que se agregan ayudas al usuario para facilitar su acceso y uso.	Links organizados en materias o en elementos que facilitan la elección por parte de los usuarios.
Comunicación	Servicios que se apoyan en la interacción de bibliotecario y usuario, con variantes de tiempo.	Foro de discusión. Chat. Correo electrónico.
Transacción	Demanda de servicios y/o productos específicos que pueden incluir la interacción entre bibliotecario y usuario.	Reservas. Desiderata. Registro de datos. Acceso y transferencia de archivos.

Fuente: Manso Rodríguez, R.A. (2006) *Servicio de referencia virtual: concepto organización y evaluación*. Santa Clara, CU: Feijóo

Los links organizados a través de materias constituyen un tipo de servicio de referencia digital ejemplificado a través de los directorios de recursos, presentes de manera relevante entre las bibliotecas estudiadas.

Los directorios son englobados como parte de los servicios de referencia de los llamados gobiernos digitales, cuyos planes de gestión los presentan como servicios de información con valor agregado. Este concepto es el segundo en importancia en un modelo de calidad impuesto por la Comisión Europea (Hummelshoj, 2000).

Los directorios incluyen distintas formas de ayuda, de explicación o instrucción las que sirven al usuario para lograr mayor experticia en el acceso y uso de la información brindada.

Son elementos excluyentes de su arquitectura: existencia de estructuras temáticas comprensibles al público en general y su capacidad intuitiva de búsqueda; disponibilidad de herramientas alternativas para la indagación; generación de espacios que permitan la registrar la valoración del servicio por parte de quien lo usa; disponibilidad de traductores multilingües; acceso a diversos instrumentos de soporte e instrucción a la persona que pregunta.

Si bien las directrices de IFLA no contemplan este tipo de servicios dentro de su texto, la evidencia lograda a partir del relevamiento web demuestra una presencia significativa en las unidades de información analizadas durante la investigación, por lo cual se incorpora como un ítem más a considerar y ponderar. La modalidad más observada en las bibliotecas analizadas responde, en líneas generales, a la constitución de directorios facetados en materias con baja inclusión de información adicional sobre los recursos referenciados.

Para graficar lo expuesto anteriormente, se citan los siguientes ejemplos:

- Servicio Virtual de Referencia de la Biblioteca Max von Buch, Universidad de San Andrés (2010).
- Referencia digital de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional de Lomas de Zamora (2010).
- Para finalizar y como ejemplo de servicios de información sin mayor estructuración que la que los usuarios pueden otorgar a partir de la oportunidad que da su generación, se encuentran las FAQs – Frequent Ask Questions (Preguntas frecuentes).
- En el caso de las de las FAQs sólo se consideran como servicios de referencia digital las correspondientes a la resolución de consultas de tipo temática, excluyendo las referidas a consultar aspectos organizativos de la unidad de información, respondidas por otros canales (Jara de Súmar, 2002). Este servicio ha sido denominado por otros como “archivo de preguntas temáticas frecuentes”, base excluyente para la conformación de una base de conocimientos sobre la cual se sustenta la proyección de nuevos servicios que respondan a los requerimientos de nuevos usuarios y a la conexión de éstos con los recursos de información pertinentes (Dobrecky, 2006).
- La teoría abordada no es exhaustiva, sólo precisa definiciones y aspectos destacados de cada uno de los servicios de referencia digital existentes, base excluyente para el trabajo de campo previsto sobre las bibliotecas.

3.1.7 Directrices emanadas de la IFLA en torno a la definición de los servicios de referencia digital

Los servicios de referencia digital han sido considerados como objeto de estudio e investigación por parte de muchas instituciones profesionales bibliotecarias. A los fines de este trabajo se toman como eje las *“Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital”* redactadas por IFLA y disponibles en el Anexo II. El documento original fue escrito en inglés, y luego traducido al español por la entidad emisora y por otras asociaciones profesionales bibliotecológicas tales como ANABAD (2006), con el propósito de brindar un marco documental a sus actividades.

Las recomendaciones “(..) son un intento de crear pautas comunes a partir de diferentes tradiciones, con la esperanza de que la comunidad internacional de bibliotecarios pueda explorar libremente sus posibilidades” (IFLA, 2006, p.1).

En respuesta al carácter exploratorio de esta investigación, las directrices abordadas se seleccionan por su carácter orientativo en aspectos claves y de carácter estructural que permiten la construcción de servicios de referencia digital en cualquier biblioteca. Las normas brindadas son de tipo macro, se dirigen a quienes planifican y/o gerencian servicios de referencia digital y abordan de manera esquemática dos aspectos: I. Administrativo y II. Prácticas

Se destacan los siguientes elementos esquemáticos de las directrices, los cuales sirvieron de base teórica al trabajo de campo encarado

Ámbito: brindar soporte a las necesidades de los administradores de bibliotecas y a los que ponen en práctica los planes de trabajo

Sección 1. "Administración de Servicios de Referencia Digital"

Detalle de los procedimientos y políticas institucionales que deben revisarse y/o establecerse para favorecer la transición del servicio de referencia a un entorno digital. Hay medidas nuevas y/o de adaptación al nuevo entorno.

- Política de referencia
- Planificación
- Personal
- Formación
- Diseño de interfaz
- Aspectos legales
- Publicidad y promoción

- Evaluación y calidad
- Colaboración

Sección 2. "La Práctica de la Referencia Digital"

Recomendaciones específicas para optimizar la práctica de servicios de referencia digital.

- Sobre aspectos comunes en los servicios de referencia prestados.
- Sobre los contenidos emitidos durante la transacción, con especial hincapié en los recursos de información brindados
- Sobre aspectos comunes del servicio de chat o foro de consulta.
- Sobre elementos aplicados a una transacción a través del chat.

Las directrices plantean en su texto un tercer apartado, breve y específico, acerca de la importancia de definir un grupo básico de usuarios, previo al establecimiento de cualquier servicio de referencia digital. Las recomendaciones de esta sección pueden esquematizarse en definición de una población objetivo, relaciones entre la tecnología y la incorporación de usuarios potenciales y medición de la calidad del servicio brindado.

Las recomendaciones de IFLA son de aplicación excluyente en esta investigación pues puntualizan aspectos relativos al desarrollo coherente de los servicios de referencia digital, permitiendo incluso la definición de etapas (Manso Rodríguez, 2007):

- Documentación: realizar una investigación preliminar del comportamiento de los servicios en la institución y de la infraestructura técnica disponible (equipamiento, software, instalaciones, conectividad, ancho de banda, los recursos documentales y humanos existentes).
- Diseño: políticas, procedimientos y métodos que deben desarrollarse para asegurar la organización del servicio. Se debe determinar la modalidad en la que se va a ofrecer y el nivel de profundidad y tipo de respuesta (básico o especializado, documental o bibliográfico), así como el nivel de prioridad en la atención a los usuarios.
- Implementación: desarrollo del servicio a modo de prueba; identificación de fallas; definición de las correcciones demandadas.
- Entrenamiento: desarrollo de un plan de entrenamiento y preparación del personal a realizar la labor, incluyendo en la misma los materiales, actividades y herramientas necesarios.

- Ajustes y puesta a punto: realización de las correcciones necesarias.
- Promoción a través de los medios al alcance de la institución.
- Evaluación: provisión de evaluaciones regulares para aseguramiento de la calidad del producto o servicio; determinación de las ventajas que reporta su creación.

La lectura y aplicación de las directrices, enriquecida con la revisión de una bibliografía inherente a las mismas, tiene ingerencia directa en la definición de las variables y categorías aplicadas al trabajo de campo así como también a la formulación de las encuesta autoadministrada destinada a los responsables del servicio relevado en las bibliotecas universitarias públicas argentinas.

3.2. El servicio de referencia digital en Argentina

3.2.1 Breve reseña histórica

Savransky (2007), señala que en Argentina la línea histórica en torno a las NTIC's y su aplicación en las bibliotecas y sus servicios no puede definirse de una manera individual sino que la misma debe asimilarse como un engranaje más de una fuerte impronta que las mismas tienen en el sistema educativo nacional, la cual puede ser caracterizada a partir de una serie de decisiones políticas:

- Inclusión de LOGO como herramienta de innovación educativa, aplicada al desarrollo de nuevas metodologías de enseñanza.
- Uso de la PC para tareas ofimáticas y de programación en el marco de las cátedras de computación incorporadas de manera extraprogramática.
- Uso de la PC en actividades de enseñanza de contenidos curriculares obligatorios.
- Habilitación de laboratorios de computación y aulas informáticas debidamente equipadas que propiciaron la creación de espacios educativos específicos tales como Escuelas en Red (Buenos Aires) y Escuela Creativa (Mendoza).
- Surgimiento de las primeras redes telemáticas, ej. Red Telar, destinadas a promover el uso de las NTIC's en el desarrollo de proyectos educativos colaborativos.

- Expansión de Internet y ejecución de planes que propiciaron la conectividad plena a la World Wide Web. A mediados de los 90 las NTICs son integradas al ámbito educativo como objeto de política pública y nacional.
- Durante el período 1990-2000 se reconocieron iniciativas de trabajo en pos de la máxima integración de las NTICs al sistema educativo: Plan Social Educativo; Plan PRODYMES I y II; Programa Redes, propuesto por el Ministerio de Educación de la Nación y la creación de los CTC – Centros Tecnológicos Comunitarios -, impulsado por el programa argentin@todos.net. Este último, aprobado por decreto 1018/1998, propugnaba promover el uso de Internet y las nuevas tecnologías en forma equitativa y social en todo el territorio argentino, beneficiando entre otros a escuelas y bibliotecas, cualesquiera fuera su pertenencia. A grandes rasgos los objetivos del programa fueron ambiciosos por cuanto conectaba efectores de salud con efectores culturales, entre los que se destacaban 1700 bibliotecas populares interconectadas.
- Durante el período 2000-2003, el proyecto de integración de las NTIC's se fortaleció con dos creaciones: el portal Educ.ar (decreto 383/00) y el programa "Sociedad de la Información" (decreto 252/00). La primera iniciativa se sostenía en tres puntales: difusión de las TIC's como elemento educativo, gestión de contenidos digitales de calidad, conectividad plena para todos los establecimientos educativos y capacitación acorde. El segundo trabajo sólo determinó la conversión de los Centros Tecnológicos Comunitarios en Centros Inform.ar – Centros Argentinos para el Acceso a la Información.
- Durante el período 2003-2007 se mantuvo en funcionamiento el portal Educ.ar para fortalecer la inclusión de las NTICs en la práctica docente a través de mayor producción de contenidos digitales multimedia; la interconexión de portales educativos; la masiva conexión a Internet de las escuelas y la puesta en marcha de la Campaña Nacional de Alfabetización Digital. De este último proyecto forma parte la Red VITEC que nuclear a las universidades nacionales estatales.
- Durante 2009 se comenzó a ejecutar el proyecto Una computadora por chico (OPCL - One Laptop Per Child) que busca favorecer la alfabetización digital a gran escala a través del desarrollo de pequeñas computadoras tipo laptop de bajo costo, para que cada uno de los estudiantes y de los docentes cuente con este dispositivo en el aula. El objetivo final supone varias líneas de acción entre las que se destacan: conectividad, tanto satelital como banda ancha, equipamiento informático 1 a 1, capacitación a los docentes, relevamiento y articulación (gobierno nacional, gobiernos provinciales, sector privado y ONG) y desarrollo de contenidos y software educativos para docentes y alumnos.

La sinopsis presentada en torno a las NTIC's y su inclusión en el ámbito educativo se realiza con la premisa de destacar una situación común: plantear un espacio donde todos los usuarios (docentes, directivos, bibliotecarios y alumnos) puedan desarrollar y apropiarse de conocimientos, competencias analíticas, competencias instrumentales y estrategias didácticas que le permitan implementar propuestas pedagógicas de integración de TIC a los diversos campos disciplinares en pos de la gestión de nuevos conocimientos. Si las bibliotecas fueron y son consideradas actores plenos de estas iniciativas, dos son los espacios de acción posibles: en sus procesos y en sus servicios. En estos últimos el desafío es llegar al nuevo usuario, digital y distante.

Fundamentado ya el impacto que las bibliotecas pueden lograr a partir de la plena aplicación de las NTIC's a sus servicios, es necesario apuntar algunos aspectos en torno a su devenir.

En Argentina resulta dificultoso plantear una línea histórica sobre la evolución de los servicios de referencia basados en las nuevas tecnologías de la información, en respuesta a las nuevas tendencias informativas generadas por la comunidad de usuarios que los demanda. Existen algunas instituciones tales como el Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas, dependiente de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Buenos Aires, que ha abordado el tema a partir del análisis de bibliotecas de acceso público (públicas y populares), lo cual puede ser extrapolado a la población de bibliotecas universitarias por cuanto el abordaje se realiza desde un enfoque "metainformático", determinando dieciséis variables de estudio.

Una de las variables citadas y destacada son los servicios bibliotecarios (bibliotecas e Internet) y dentro de estos, aquellos que permiten asistir al usuario de manera remota, los cuales se califican de incipientes, en parte motivado por el bajo aprovechamiento de las oportunidades que las NITC's dan a su desarrollo. Este tipo de trabajos resultan una suerte de termómetro de una realidad vigente en Argentina desde la década del '80, por la cual se propone la aplicación de las NTIC's en las bibliotecas desde una visión interdisciplinaria en la que Internet se manifiesta como un factor de relevancia. (Barber y otros, 2004).

No obstante la falta de determinación de hitos específicos en materia de servicios de referencia digital en Argentina, se considera oportuno mencionar que el desarrollo de los mismos es un desafío ya consensuado en la comunidad bibliotecaria profesional, en el marco de encuentros destinados a fijar políticas de educación superior: "Las nuevas tecnologías requieren el dominio de técnicas y programas informáticos recientes para buscar información y el desempeño de un nuevo cometido consistente en ayudar a los usuarios de estos servicios

de apoyo. Las fronteras entre las funciones de los profesores y los encargados de asesorar a los estudiantes en la búsqueda de información se desdibujan. Ambos ayudan a los alumnos a acceder al conocimiento que se encuentra en otro lugar...”(Bestani y Cuozzo, 2000, p.53).

La consecuencia esperada de esta integración se ve fuertemente marcada en el sector de servicios, exigiendo a las bibliotecas universitarias argentinas:

- Adaptarse a las nuevas formas de disponer y recuperar la información, tanto en lo que se refiere a soporte físico como al contenido, con la utilización de nuevas herramientas (equipos informáticos, redes de comunicación, normas técnicas) para cubrir las necesidades de sus usuarios en los diferentes campos del conocimiento humano.
- Garantizar la relevancia de los servicios bibliotecarios como apoyo al proceso de generación y transmisión del conocimiento.

Las bibliotecas universitarias deben crear estrategias eficaces para aprovechar el potencial de las nuevas tecnologías y lograr un mejor acceso y difusión de la información. Tendrán así un mayor impacto entre los usuarios de la comunidad universitaria y facilitarán el surgimiento de un desarrollo innovador basado en el conocimiento.

3.2.2 Relación de las NTICs y los servicios de referencia en las bibliotecas universitarias

Las tecnologías de la información y comunicación (TIC's) e Internet en especial, están impulsando cambios profundos en los sistemas de enseñanza y aprendizaje. La evidencia de su enorme potencial en el terreno de la formación obliga a replantearse las estrategias y métodos que se han venido utilizando tradicionalmente en el proceso educativo, así como el papel a desempeñar por las instituciones y actores implicados en el mismo.

En el contexto universitario argentino estatal, tomado como eje para esta investigación, se evidencia que las bibliotecas académicas como instituciones implicadas en el proceso formativo, atendiendo a su misión de dar soporte a la docencia, el aprendizaje y la investigación, aplican las TIC's a muchos de sus procesos y servicios, con especial énfasis en iniciativas que les permiten definir su presencia en el ámbito digital. Muestra de esta corriente de trabajo es la existencia de 123 sitios web activos pertenecientes a bibliotecas insertas en 47 universidades nacionales públicas, lo cual pone de manifiesto la alta visibilidad lograda en Internet y la oportunidad que representa para la comunicación con los usuarios. Si bien la

estadística no es reciente permite inferir que a la fecha la fase web 1.0 ya ha sido alcanzada en las bibliotecas universitarias públicas argentinas (Patalano, 2008, p.10).

Dentro de la gama de servicios que brindan las bibliotecas universitarias públicas argentinas, el servicio de referencia tradicional es uno de los que más puede experimentar y aprovechar las posibilidades que brindan las TIC's para acercarse a sus usuarios y brindar de manera efectiva la información que los mismos demandan, sin las barreras que puede imponer la biblioteca física y presencial. Entidades como ACRL han dado a conocer tendencias para las bibliotecas universitarias, muchas de las cuales pueden darse como factores oportunos y determinantes para este tipo de desarrollos (Giordanino, 2011):

- Desarrollo y aplicación exponencial de las nuevas tecnologías de la información a la generación, organización y difusión de información en el ámbito digital: aparición de nuevos documentos, en gran variedad de soportes, formatos, modos de acceso y formas de operar con el documento.
- Crecimiento y diversificación de la información en formato electrónico: redes de información, aranceladas y/o gratuitas, referenciales y/o a texto completo, multimediales en muchos casos, blogs, wikis, repositorios institucionales, ofrecen una variedad de recursos documentales de gran impacto.
- Condicionantes surgidos en torno a las colecciones impresas: altos costos insumidos en la adquisición y mantenimiento (infraestructura edilicia; mobiliario); rápida obsolescencia; bajo impacto respecto del acceso logrado por los usuarios; duplicidad.
- Crecimiento de la oferta académica, formal e informal, sustentada en ambientes virtuales.
- Cambios en el comportamiento y demanda de los usuarios respecto de la información: nativos digitales, habituados al entorno virtual, que bucean en la red en búsqueda de la información requerida, sin trasladarse físicamente a las bibliotecas.

Los servicios de referencia digital como nuevos servicios dentro de las bibliotecas universitarias estatales argentinas son una línea de investigación que merece ser abordada, a los efectos de efectuar una caracterización sólida de la oferta vigente, fundamentada en un marco teórico sustentable que aborde aspectos relativos a su visibilidad y gestión.

4.- RESULTADOS

4.1 Análisis de la visibilidad web de los servicios detectados

Se brinda la información obtenida a partir del relevamiento web realizado sobre la muestra:

- Unidades de información relevadas: 60
- Unidades de información con sitios web activos: 58.
- Unidades de información con sitio web inaccesible: 1, corresponde a la Universidad Nacional del Chaco Austral.
- Unidades de información con sitio web sin información relativa a la biblioteca y sus servicios: 1, corresponde a la Biblioteca de Ciencias de la Salud dependiente de la Universidad Nacional de Catamarca.

Se expone a continuación una tabla que sintetiza los resultados obtenidos una vez finalizado el relevamiento y que responde a las variables previstas en el Capítulo 2 de este trabajo (ver tabla 1, p.51) .

Tabla 1		Visibilidad web de los servicios de referencia digital en bibliotecas universitarias de gestión estatal	
Variables	Categorías	Valoración	
1. Navegador requerido	Internet Explorer	58	
	Mozilla Firefox	2	
2. Presencia / Ausencia del servicio de referencia dentro del menú principal	Presencia	46	
	Ausencia	14	
3. Nombre asignado al servicio de referencia digital	Servicios al usuario. Referencia	1	
	Servicios. Acceso. Búsqueda	1	
	Referencia electrónica. Enlaces	1	
	Sitio de interés. Temática	2	
	Servicios. Referencia	4	
	Biblioteca digital. Servicios en línea	1	
	Biblioteca. Servicios	1	
	Links de interés	5	
	Servicios. Referencia especializada	1	
	Servicios. Búsquedas bibliográficas	1	
	Servicios en línea	1	
	Recursos web	2	
	Biblioteca virtual	2	
	Referencia virtual	1	
	Enlaces	4	
	Referencia electrónica	1	
	Servicios on line	1	
	Servicios. Orientación e información. Solicitud de información	1	
	Bases de datos. Internet	1	
	Recursos digitales externos. Biblioteca digital	1	
	Listado de bibliotecas	1	
	Páginas web de interés científico y técnico	2	
	Servicios	4	
	Recursos en línea	4	
	Reservorios recomendados	1	
	Servicios al usuario. Referencia	1	
	Vínculos de interés	2	
Biblioteca digital	1		
Referencia. Servicio de referencia virtual	1		
Chat	1		

Tabla 1 (cont.)		Visibilidad web de los servicios de referencia digital en bibliotecas universitarias de gestión estatal		
Variables	Categorías	Valoración		
4. Servicios de referencia detectados	Directorio de recursos electrónicos	42		
	Preguntas frecuentes	2		
	Correo electrónico / Tiempo de respuesta	11		
	Formularios de consulta / Tiempo de respuesta	Simple: identificación del usuario y exposición de la consulta	5	
		Avanzado: exposición de la consulta con inclusión de filtros; delimitaciones y/o concreciones a su solicitud (tipo de documentos; idioma; fecha/s de edición; palabras claves; términos controlados)	5	
	Chat / Franja horaria	2		
	Otros servicios de mensajería instantánea / Franja horaria	2		
	Videoconferencia / Franja horaria	---		
	Escenarios muliusuarios basados en objetos	---		
	Web contact center software	---		
5. Políticas detectadas en torno al servicio de referencia digital	Usuario y/o destinatarios especificados	---		
	Tipos de consultas a responder	---		
	Tiempo de respuesta	---		
	Costo del servicio	---		
	Derechos intelectuales reconocidos	---		
	Reglamento general de/l lo/s servicio/s ofrecido/s	1		

La tabla sirve de base para comentar los valores obtenidos, contrastándolos con el marco conceptual propuesto:

- En relación al navegador, un 97% de las bibliotecas utilizan Internet Explorer como software de base para la navegación de sus páginas institucionales. Un escaso 3% recomienda el uso de un paquete que forma parte de la corriente de software gratuito, con prestaciones destacadas como es MozillaFirefox (2011), el cual puede complementarse con otros productos que facilitan la comunicación vía web.

Esta situación debe corregirse pues incide de manera negativa en la plena accesibilidad a los sitios de las bibliotecas. Existe un marco tecnológico que promueve que los sitios mantengan su legibilidad a pesar de los cambios (W3C, 2000) así como también desde lo jurídico se pretende convertir en realidad "(...) la posibilidad de que la información de la página Web, puede ser comprendida y consultada por personas con discapacidad y por usuarios que posean diversas configuraciones en su equipamiento o en sus programas" (Ley 26.653, 2010).

Tornar accesible el sitio y particularmente el servicio de referencia requiere de customizar los equipos utilizados en el proceso. Una buena guía la constituye la sección WAI de WC3 (2010).

- Un 79.3% muestra sus servicios de referencia digital en el menú principal de su página lo que da un carácter jerárquico al mismo dentro del sitio. Este punto es favorable pues cumple con la pauta 12.1 de "Techniques for Web Content Accessibility Guidelines 1.0", desarrollada por el W3C (World Wide Web Consortium), brindando una buena orientación al usuario respecto del contenido de cada ítem constitutivo del sitio. También este resultado aporta a lo previsto en el punto 1.5 de las directrices de IFLA y la posibilidad de contar con una interfaz coherente, "con el fin de que un usuario que entre por primera vez pueda comprender cómo navegar por el sitio después de emplear una o dos pantallas" (IFLA, 2006, p.83).

- A nivel terminológico, la definición del servicio de referencia digital dentro de los sitios web de cada una de las bibliotecas relevadas brinda una alta divergencia:

- 8% define la sección como "links de interés". Esto tiene su correlato con el alto porcentaje observado en relación a la presencia de directorios de recursos electrónicos.

- Un 6,8% identifica a la referencia digital bajo tres denominaciones: Servicios, Referencia y Enlaces y Servicios.

- Se puede englobar en un 5,17% a tres bibliotecas que presentan correctamente la sección utilizando los términos: referencia digital; referencia electrónica y servicio de referencia virtual.
- El 80% de las respuestas restantes brinda términos incorrectos.

La imprecisión detectada a nivel de concepto debe corregirse por cuanto se contrapone con lo previsto en la introducción de las directrices de IFLA. En dicho apartado solo se admite como válida la sinonimia entre: "referencia virtual", "referencia digital", "servicios de información en Internet", "referencia permanente" y "referencia en tiempo real" (IFLA, 2006, p.80).

- Respecto de los servicios de referencia digital detectados, un 19% ofrece el servicio de referencia a través del correo electrónico dedicado; un 8.6% brinda respuesta a través de formularios predefinidos, aunque con distintos niveles de profundidad en la estructura de la consulta. Un 3,4% está dedicado al chat, en distintas modalidades, siendo esta una de las tipos más personalizado e interactivos del proceso de pregunta-respuesta. Este resultado muestra cierta correspondencia a lo previsto por IFLA en su apartado 1.5, donde se brindan recomendaciones generales para el servicio de referencia, sea asincrónico o sincrónico.

Un 72,4% de los sitios relevados ofrece una sección dedicada a recursos electrónicos seleccionados, y en ocasiones, clasificados. Si bien este segmento carece de representación como servicio de referencia digital según las directrices de IFLA, se presentan en este documento para reconocer su valía. y a posteriori, poder explorar de manera más acabada su gestión bibliotecológica y el impacto logrado en sus usuarios.

A partir de lo observado es importante señalar que quienes administren los servicios de referencia digital, deben considerar que las directrices otorgan especial atención a normalizar la instancia de chat como vía de comunicación entre referencista y usuario. A los fines de documentarse sobre la práctica de esta modalidad, se recomienda la lectura de lo previsto por IFLA en sus apartados 2.3 y 2.4

Para finalizar y teniendo en cuenta que la fases de Web 2.0 y 3.0 sirven de soporte a servicios donde el usuario toma mayor presencia e ingerencia, el concepto de servicios de información con alto grado de interactividad debe ser tomado como premisa.

- Tomando como eje de análisis la variable 5, solo uno de los sitios relevados demuestra elementos inherentes a la observación de una política específica en torno a los servicios de referencia digital que brinda. Es el caso de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional de Cuyo, en la cual se informa a todo usuario que requiera el uso del formulario de consulta que previamente debe formalizar un registro particular. Si este paso está aprobado, se continúa con el procesamiento del trabajo de referencia solicitado.

Establecer reglas claras y precisas del contexto en el que se ofrece la información es un punto omnipresente en las directrices de IFLA. Es responsabilidad de quienes administran y ponen en práctica la referencia digital establecer con claridad el contexto en que se da la relación informante-informado, los límites impuestos a cada transacción y la observación y aceptación de los derechos intelectuales de quienes intervienen en el proceso.

Como fuente documental se recomiendan los apartados 1.1, 1.3, 1.5 y 1.6, este último con mayor énfasis y rigor (IFLA, 2006).

4.2 Cuestionario destinado a los administradores de los servicios relevados

Se brinda la información obtenida a partir de las respuestas logradas de parte de los administradores responsables del servicio de referencia digital en cada una de las unidades de información sindicadas como parte de la muestra:

- Unidades de información contactadas: 58. Se excluyeron de contactos a través de correo electrónico toda aquella biblioteca cuyo sitio web estuviera inaccesible a la fecha de redacción de este trabajo y/o contuviera información de tipo administrativa.
- Unidades de información que respondieron al cuestionario: 36
- Unidades de información que declararon contar con servicio/s de referencia digital: 22
- Unidades de información que declararon no contar con servicio/s de referencia digital: 12
- Unidades de información que no pudieron declarar la existencia de servicios de referencia digital: 2. Si bien la consulta fue a respuesta cerrada, dos no la respondieron.

A continuación se precisan los resultados obtenidos y su contraste respecto del esquema teórico abordado:

1.- Presencia o ausencia de servicio/s de referencia digital en la biblioteca interrogada

Cada administrador consultado debía responder SÍ o NO. Como herramienta se brindó una definición sobre referencia digital que le permitiera asumir la identificación de la misma dentro de su unidad de información:

Solo las respuestas afirmativas formaron parte del núcleo a analizar en el resto de las consignas desarrolladas en el cuestionario.

Del total de los 36 administradores que respondieron a la consulta girada, el 61% reconoce incluir servicio/s de referencia digital. Este valor brinda cierto correlato con el 79.3% de sitios de bibliotecas accedidos que muestran algún servicio de referencia digital en su menú principal.

2. Denominación asignada por la biblioteca a la sección de referencia digital

Tabla 2 Nombre asignado a la sección de referencia digital

Denominación	Total de respuestas
Referencia electrónica	4
Referencia digital	0
Referencia virtual	5
Referencia en línea	1
Referencia en tiempo real	1
Referencia 24/7	0
Servicios de información en internet	1
Referencia en vivo	0
Servicio de referencia	1
Contacto	1
Referencia especializada	1
Referencia	1
Sin nombre específico	3
Contáctenos	1
Búsqueda bibliográfica	1
Servicio de información y referencia	1

A pesar que la pregunta incluía ocho posibles y ajustadas denominaciones, trece son los términos que utilizaron los encuestados para definir el servicio de referencia digital como sección. Teniendo en cuenta lo informado y lo accedido es necesario normalizar la denominación que se le asigna al servicio.

Para cumplir con esta premisa es necesario utilizar los términos cuya sinonimia admiten las directrices de IFLA en su Introducción: “referencia virtual”, “referencia digital”, “servicios de información en Internet”, “referencia permanente” y “referencia en tiempo real”. Un término correcto asegura la visibilidad y accesibilidad del servicio por parte de usuario (W3C, 2000)

3.- Servicios de referencia digital brindados por la biblioteca

Tabla 3 Tipos de servicios de referencia digital ofrecidos	
Denominación	Total de respuestas
Correo electrónico	19
Formulario web	13
Chat	4
Entornos web colaborativos	2
Videoconferencia	1
VoIP	0
E-Mail SMS	6
Escenarios multiusuarios orientados a objetos	1
Directorio de recursos electrónicos	10

En este apartado se podía optar por una o más respuestas.

El 86.3% de los administradores declara el correo electrónico como modalidad operativa para su servicio de referencia digital. Este índice se completa con un 59% que señala al uso de formularios web para brindar el servicio de pregunta-respuesta, seguido de un 45% que define su servicio a partir de la publicación de directorios de recursos electrónicos. Solo un 18% determina al chat como variante habilitada y no se registran experiencias en torno al uso de VoIP.

Si bien las directrices de IFLA en el punto 1.5 admiten una forma asincrónica de referencia ya que instan a “insertar vínculos para recursos en línea que sean importantes, tanto internos como externos (revisados y actualizados periódicamente)”, también en otros apartados apelan a lograr comunicaciones altamente sincrónicas y con términos significativos: “referencia permanente”, “referencia en tiempo real”, “servicio de 24 horas”, “servicio de chat o foro de consulta” (IFLA, 2006, pp.80, 84,86).

Analizando que ya se transita un modelo de Web 2.0, todo servicio de referencia digital debe utilizar e incorporar las tecnologías que permitan una plena interacción con sus usuarios en sus necesidades de información. Este cambio incide positivamente en la construcción social de nuevos conocimientos donde quien interroga también produce y comparte nueva información, la cual se convierte en fuente para el bibliotecario que refiere.

La adaptación de los bibliotecarios y sus servicios a los entornos en línea es una premisa establecida por IFLA (IFLA, 2006, p.80)

4.- Presencia / Ausencia de una política en torno a la referencia digital brindada

Tabla 4 Existencia de una política en torno al servicio de referencia digital

Opciones	Total de respuestas
SI	7
NO	15

Un 68.1% de los administradores que admitieron servicios de referencia digital en su unidades de información, reconocen contar con una política escrita que los sustenta. Esta afirmación responde efectivamente al esquema planteado por IFLA en su punto 1.1 “Política de Referencia”. Cabe aclarar que cada elemento inherente a la política se encuentra detallado en el resto de los apartados que componen el punto 1 “Administración de los servicios de referencia digital.”

5.-Política observada por los servicios de referencia digital brindados

Tabla 5 Ítems incluidos en la política del servicio de referencia

Opciones	Total de respuestas
Objetivos mensurables	5
Responsable/s	6
Código de conducta de profesionales	3
Código de conducta de usuarios/as	2
Normas de procedimiento	5
Revisión de procedimientos	2
Estándares aplicados al servicio	1
Política de protección de derechos de propiedad intelectual	1
Política de acceso a la información	6
Definición de la población objetivo del servicio	4
Política de confidencialidad de la consulta	1
Política de protección de datos personales	1
Definición de los alcances del servicio	3
Evaluación de la calidad del servicio	5
Manual de procedimiento	2

En este apartado se podía optar por una o más respuestas.

Un 27% de los administradores marcó, como elementos preponderantes de su política de servicios, la definición de los responsables y pautas de acceso a la información.

Un 20% alegó mencionar objetivos mensurables, normas de procedimiento y elemento de evaluación de la calidad del servicio. .

En un valor mínimo se verificó la presencia de ítems tales como: protección de la propiedad intelectual, confidencialidad aplicable a la transacción y datos del consultante y, estándares aplicados al servicio.

Contrastando lo declarado con las directrices de IFLA, se infiere que la referencia digital brindada carece de una estructura que establezca sus principios organizativos fundamentales.

Así el servicio se percibe endeble en su prestación real, sin posibilidades de ser evaluado y con poco poder de proyección y capacidad de cambios, sean estos mínimos o integrales

6.-Planificación anual de los servicios de referencia digital

Tabla 6 Existencia de una planificación anual del servicio de referencia digital

Opciones	Total de respuestas
SI	8
NO	14

El 36% de los administradores afirmaron contar con una planificación anual del servicio de referencia digital brindado por las bibliotecas.

El resultado, al igual que en la consigna 5 y aplicando los mismos criterios de confrontación, se observa deficitario.

7.-Elementos contemplados en la planificación anual de los servicios de referencia digital

Tabla 7 Componentes de la planificación

Opciones	Total de respuestas
Objetivos	6
Plan de acción anual	8
Mención de responsables y actividades a cargo	7
Definición del/ de los servicio/s ofrecido/s	9
Definición de los elementos constitutivos del / de los servicio/s ofrecido/s	6
Características de la interfaz	4
Presupuesto anual requerido	6
Previsión/propuesta de fuentes de financiamiento	3
Plan de capacitación requerido	8
Estudio de usuarios (necesidades/expectativas)	7
Estudio de otras unidades de información	4
Aspectos legales observados	4
Formas de publicidad / promoción aplicadas	5
Forma de evaluación del / de los servicios	5

En este apartado se podía optar por una o más respuestas.

Un 64% precisó la definición del servicio de referencia digital como información presente en su plan anual de gestión. Un 57% contempló el plan de actividades anual y los programas de capacitación como los ítems más significativos del documento. Definir a los responsables de cada una de las tareas del servicio ofrecido fue contemplado por un 50% de los encuestados.

Los tres elementos más incluidos en la planificación anual son insuficientes para un documento que requiere de la incorporación efectiva de todos los indagados.

Para subsanar el déficit apuntado, similar a los precisados en los puntos 6 y 7, se sugiere a los administradores deben la lectura de lo previsto por la directrices de IFLA en toda su extensión y complementarlo con bibliografía específica que les permita concretar un esquema teórico en torno a la referencia digital y sus servicios asociados.

8.-Ejercicio profesional del referencista digital

Tabla 8 Aspectos de la labor del referencista digital

Opciones	Total de respuestas
Conocer y aplicar principios de libertad intelectual	13
Prestar un servicio de información objetivo dentro de los límites impuestos por el servicio	16
Establecer y revisar la política de preguntas y respuestas observada	6
Respetar y hacer respetar aspectos legales implicados en el acceso y uso de las respuestas brindadas	9
Respetar y hacer respetar aspectos legales implicados en el acceso y uso de los recursos informativos ofrecidos	9
Establecer y enseñar estrategias de búsqueda de información	18
Elaborar y dar a conocer guías de ayuda respecto del servicio	10
Establecer y cumplir con un protocolo durante las entrevistas con los usuarios del / de los servicio/s	5
Utilizar un vocabulario preciso al momento de brindar las respuestas al usuario	12
Seleccionar y citar los recursos de información consultados	13
Contestar todas las preguntas pertinentes que el servicio reciba, aún las que no pueden ser respondidas y que requieren de un análisis mayor	14
Optimizar el tiempo de respuesta	15
Mantener un trato cordial y respetuoso para con el usuario	19
Registrar e informar sobre comportamientos indebidos durante las entrevistas de referencia	4
Otros	2

Ejercer como referencista digital puede parametrizarse si se observa, en un primer nivel de rigurosidad, los apartados 1.3 y 1.4 de las directrices de IFLA. Tomando como base estas recomendaciones, se brindó a los administradores de los servicios un set de actividades para que precisaran las involucradas al momento de realizar la referencia. En este apartado se podía optar por una o más respuestas.

Un 86.3% de las respuestas destacó mantener un trato cordial con el usuario, aplicándolo directamente a establecer y enseñar estrategias de búsqueda, segundo aspecto más destacado de la labor diaria.

En una franja del 63 al 70%, se señaló como parte de la rutina de los referencistas ser objetivos en la información brindada, hacerlo en un tiempo óptimo para el usuario y responder de una manera eficaz a las consultas que les realizan, lo que incluye mayor investigación en búsqueda de una respuesta pertinente.

En un intervalo que va del 18 al 40%, se admitió un escaso ejercicio de aspectos legales concernientes al uso de la información brindada.

Un 27% admitió que existe poca o nula revisión de las entrevistas con los usuarios, lo que implica poca observación al comportamiento mantenido durante las entrevistas y/o consultas atendidas.

Bajo el ítem "Otros" se precisaron: experticia en el manejo de bases de datos locales y extranjeras y la gestión de estadísticas sobre el servicio brindado e indagación sobre nuevas demandas.

Estableciendo un paralelo con los puntos 5 a 7, se considera también insuficiente el perfil que el bibliotecario asume al desarrollar su trabajo como referencista en el ámbito digital.

A posteriori de analizar la autodefinición que realizan del bibliotecario referencista digital, es importante señalar que es muy acotada y debe corregirse. Martínez Mousiño (2007) destaca que el profesional de la información debe estar atento a los nuevos paradigmas que el usuario impone al evolucionar en sus requerimientos de información en el ámbito digital.

Lograr la reconversión como bibliotecarios implica adoptar una posición de actualización y perfeccionamiento que permita asumir con eficiencia nuevos roles destacándose los de facilitador y/o proveedor de información en cualquier formato y la alfabetización de los usuarios en dicho proceso.

5.- CONCLUSIONES

Documentar la realidad de los servicios de referencia digital en las bibliotecas universitarias a través de lo que ofrecen en sus páginas WEB y la percepción que sus administradores tienen sobre ellos permitió conocer la realidad específica de las bibliotecas universitarias argentinas estatales.

Los elementos abordados en las dos etapas del análisis realizado tienen su base teórica en las directrices de IFLA, entendidas como recomendaciones aplicables al desarrollo de pautas comunes que sostengan la administración y práctica de servicios de referencia digital en cualquier unidad de información donde se gestione. La investigación documental y la producción del marco teórico de referencia fue enriquecido con bibliografía específica que amplía el campo conceptual requerido para la investigación.

En vistas a la relevancia otorgada en este trabajo a las dos vertientes de la investigación, se exponen, a continuación, una serie de conclusiones parciales que permiten, *a posteriori*, el cierre de toda la investigación:

5.1. Sobre la visibilidad web

Alto índice¹ de presencia en la WEB registran las bibliotecas universitarias públicas argentinas. Se valora como positivo el uso de esta herramienta de comunicación pues facilita la visualización de los servicios de referencia digital a través de un espacio preciso a nivel institucional, ampliando la oferta de servicios ya existentes en cada unidad de información.

Una mejora en este aspecto estaría dado por la exploración de los conceptos de Web 2.0 y 3.0 y su aplicación a la definición de servicios bibliotecarios, tal como se precisó en este documento cuando se referenció el contexto en el que se inserta la referencia digital.

Es desfavorable que un 96,6% de las unidades de información relevadas permitan el acceso a su sitio web utilizando IExplorer. Si bien este navegador forma parte del software de base instalado en toda computadora de uso personal, es aconsejable que las unidades de información analicen incorporar a sus servicios el concepto de portabilidad, utilizando para ello otros navegadores disponibles en el mercado tales como Mozilla FireFox y Google Chrome, herramientas ampliamente difundidas, de fácil acceso; con gran aplicación ofimática y muy extendidas a dispositivos portátiles. La sección de accesibilidad web de W3C (2010) es útil en este sentido.

¹ Ver pág. 50, número de sitios activos

Tornar accesible el sitio independientemente de las herramientas que se apliquen debe ser una premisa y requiere de la observación y aplicación de estándares informáticos (W3C, 2000, 2010), normas jurídicas nacionales (Ley 26.378, 2008 & Ley 26.653, 2010 y su Decreto reglamentario 355, 2013) y directrices bibliotecológicas internacionales.

Una alta tasa de los sitios web de las bibliotecas relevadas incorpora en su pantalla de inicio la posibilidad de acceder a la sección asignada a la referencia digital. La jerarquía otorgada al servicio favorece la identificación y elección por parte del usuario que la consulta, abonando dos conceptos: visibilidad y accesibilidad, este último ya abordado en el párrafo anterior.

La alta dispersión terminológica precisada en los resultados, sumada al uso de vocablos que no representan de manera acabada el servicio a brindar, pueden considerarse elementos negativos y confusos para la debida identificación del servicio de referencia digital por parte de los usuarios.

A modo de aporte sería necesario que los responsables y/o administradores del servicio se apoyen en bibliografía específica que les permita dotar de una correcta identidad a la referencia digital. Las directrices de IFLA utilizadas en este trabajo son un buen inicio para lograr este objetivo.

Que la referencia digital como servicio tenga su expresión mayoritaria a través de directorios de recursos electrónicos no representa lo previsto por las directrices de IFLA. El texto, a través de distintas expresiones, aboga por maximizar el nivel de interactividad entre bibliotecario y usuario. Esta condición además, es una premisa inserta en los conceptos de Web 2.0 y 3.0, los cuales se constituyen en los nuevos contextos de desarrollo de la referencia digital.

La mejora en este aspecto está dada nuevamente por un proceso de documentación que sustente la tipología de servicios asociadas a la referencia digital y procurar su desarrollo o su mayor ingerencia dentro de la oferta vigente.

El correo electrónico y el chat constituyen tecnologías de comunicación accesibles y de uso masivo, por ende debe aplicarse a la relación entre usuarios y bibliotecarios.

Las directrices de IFLA aportan en la segunda parte de su texto, dedicada a la práctica, lineamientos específicos sobre el uso del chat aplicado al servicio de referencia. La guía tiene un carácter inicial y orientativo que debe ser complementado con otras fuentes de información.

Se observa como debilidad el aspecto administrativo mostrado por los servicios de referencia digital. Durante la observación de campo realizada se estableció como variable la presencia de políticas específicas, visibles a través de seis categorías, determinándose una ausencia total de las mismas. La única excepción estuvo dada por la mención de un registro consentido del usuario previo al envío de cualquier solicitud.

La ausencia de políticas escritas otorga precariedad a responsables y usuarios del servicio y obstaculiza todo intento de evaluación del mismo.

Parámetros tales como definición del servicio, población objetivo, tiempo de respuesta, costo/s de derechos intelectuales reconocidos durante el proceso, deben ser definidos *a priori* de cualquier implementación y comunicados por escrito.

Darle una política al servicio permite visualizar su realidad, su capacidad de respuesta y posibilita su proyección. Informa acerca de los límites impuestos; otorga seguridad y minimiza insatisfacciones de parte de quienes intervienen en las transacciones; facilita su medición y evaluación respecto de normativa específica y la realización ajustes pertinentes en pos de una mayor eficiencia.

5.2. Sobre la opinión brindada por los responsables del servicio

Es destacable pero discutible la afirmación del 60% de los responsables de las bibliotecas encuestadas sobre la existencia de servicio/s de referencia digital.

En forma similar al resultado detectado durante el relevamiento web, es notoria la dispersión e imprecisión en torno a la definición del servicio de referencia digital como tal. Inducir a los administradores del servicio la lectura de las Directrices de IFLA, en particular en su parte introductoria, permitiría corregir este aspecto.

Conceptualizar el servicio es vital para su representación y puesta en valor, tanto para quienes lo brindan como para quienes lo demandan.

Es muy alta la tasa de uso del correo electrónico como medio de interacción entre referencista ↔ usuario. Esta preferencia por la comunicación asincrónica se reafirma en la adopción de un formulario estándar como herramienta de pregunta ↔ respuesta.

Es muy bajo el índice de uso del chat como base para el proceso de pregunta :: respuesta, lo que puede ser un tanto contradictorio teniendo en cuenta la difusión y vasto uso de esa tecnología por parte del público en general. El chat como herramienta apela a mínimos requerimientos de hardware, software y conexión a red, por lo que debería ser más explotada como vía de referencia.

La nula presencia y uso de la tecnología VoIP puede tener su correlato en lo novedoso y poco explorado del producto. En publicaciones extranjeras, VoIP se perfila como el medio de comunicación del futuro por su capacidad de integración de elementos de telefonía y red. La situación de VoIP en Argentina presenta dicotomías entre el estado y sus estudios regulatorios por lo que la existencia de servicios comerciales en torno a esta tecnología, aún no se demuestra aplicaciones directas en el ámbito educativo, incluyéndose bajo este ítem a las bibliotecas.

No obstante lo expresado y considerando que VoIP es una tecnología que define a Internet como un servicio básico excluyente sobre el cual se plantean redes de telefonía y transmisión de datos en forma integrada, y que el Estado Argentino ha asumido como política permanente la plena conectividad de los ciudadanos, se podría afirmar que su avance como medio de comunicación puede darse en un futuro cercano.

Quienes administran los servicios de referencia digital declaran en un alto índice la existencia de instrumentos escritos que explicitan su objetivo y la programación a seguir para su concreción. Si bien los encuestados admitieron contar con políticas y planificaciones anuales escritas, es discutible su valía, ya que ambas herramientas de gestión incluyen pocos elementos en su redacción, lo cual condiciona su valor en pos de una mejor organización del servicio y su mejora continua. Es importante recordar que los citados instrumentos son racionales; continuos; analíticos; comprensivos y cíclicos y sustentan el devenir y el porvenir del servicio. Este aspecto debe ser revisado por los responsables del servicio de referencia digital, postulando a las directrices de IFLA como parte de la base documental de consulta que permita revertir dicho déficit.

En lo que respecta a la labor del referencista digital, la mayoría de los encuestados apunta como premisa lograr una buena relación con los usuarios. Le sigue en orden de preferencia transmitir a los usuarios estrategias de búsqueda que le permitan indagar con mayor autonomía y efectividad.

En un segundo orden de atención, quienes administran admiten que el referencista digital debe ser neutral en la información que brinda y persistir en la resolución de una consulta. Esta última actividad implica optimizar el tiempo de una respuesta, lo que en muchas oportunidades incluye un mayor trabajo a nivel de indagación por parte del bibliotecario.

Un bajo índice de interés para el referencista lo dan: la revisión de procedimientos de consulta, el análisis a las respuestas brindadas y la proporción o tasa de no contestación. Tampoco se considera como materia de análisis el comportamiento manifestado por los usuarios durante el proceso de consulta.

A modo general quien referencia en forma remota hace hincapié en brindar información a quien lo solicita, sin parametrizar las etapas que dicho proceso incluye.

Lo apuntado anteriormente permite postular una caracterización de los servicios de referencia digital en las bibliotecas universitarias estatales argentinas en su conjunto:

- Imprecisión conceptual, lo que afecta su identidad y profundización.
- Nivel iniciático, con baja diversidad y fuerte tendencia a la comunicación asincrónica.
- Existencia de plataformas y tecnologías que permiten sostener las iniciativas.
- Herramientas administrativas poco desarrolladas lo cual afecta su gestión e impacto.

Teniendo en cuenta lo precisado y contrastándolo con lo previsto por la selección de las *“Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital”* de IFLA, se determinó que los servicios de referencia digital analizados no se adecuan a las citadas directrices y que se deben instrumentar acciones en vistas a su logro.

6. Abordajes futuros en torno a la realidad estudiada

La investigación desarrollada determinó un déficit que se plantea necesario resolver para lograr una definición cabal sobre la referencia digital en bibliotecas universitarias. A los efectos citados se plantean una serie de serie de aspectos a abordar:

- Precisar conceptualmente la referencia digital dentro de la oferta de servicios de las bibliotecas. La definición del servicio y correcta precisión de sus variantes permite que los usuarios lo identifiquen debidamente, logrando así una mayor efectividad y provecho en sus búsquedas de información.
- Contextualizar el servicios requiere de un adecuado proceso de documentación específica en la materia. En principio son recomendables documentos de tipo instruccional (directrices, normas), los cuales deben ser complementados con teoría específica y casuística.
- Planificar el servicio de referencia digital incorporando la condición de más y mejor interactividad entre bibliotecario y usuario. El ideal máximo en torno a la comunicación en entorno digital es equivalente a la entrevista presencial caracterizada su alta personalización, fluidez, filtrado, repregunta y evaluación.
- Fortalecer el espacio de logrado por las bibliotecas en la WEB, asumiendo su evolución y usarlo como plataforma de inclusión de los servicios de referencia digital. Explorar e integrar en forma gradual las tecnologías de comunicación disponibles y maximizar su aplicación a la comunicación con los usuarios y sus necesidades de información. Concebir a los usuarios como nativos digitales desde su origen o como parte de un proceso de adecuación; accesibilidad a equipos y redes son elementos; nuevo paradigma de biblioteca como tal son elementos que deben ser contemplados para iniciar y/o potenciar la referencia digital.
- Dedicar investigación a la gestión de los aspectos administrativo de los servicios de referencia digital. La lectura de las *Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital* emanadas de IFLA cubre un estado inicial de información específica sobre la materia, siendo de gran valor su aporte a los aspectos organizativos y de práctica básica.

Con anclaje en la lectura y comprensión de las directrices citadas, todo responsable de un servicio de referencia digital podrá responder a los siguientes interrogantes:

¿tiene el servicio un nombre que lo distinga y clarifique su propósito?

¿qué tipo de información se brindará y a quiénes?

¿qué grupo de profesionales estará a cargo?

¿cómo se van a normalizar y documentar las prácticas?

¿de qué forma se protege el derecho de autor?

¿qué modalidad se elige y cómo se resuelve su implementación?

Gestionar proyectos de trabajo en torno a la referencia digital debería ser tomado como un compromiso de trabajo para las bibliotecas analizadas. Si se consideran algunos de los aspectos involucrados en su devenir: incremento de la población digital; políticas de información hacia el usuario basadas en el “just in time”, incidencia de la NTICs en los servicios, expansión y diversificación de los materiales en soporte digital, mayor uso de los dispositivos de comunicación móvil y aplicaciones asociadas a operaciones diarias, y consolidación de un nuevo perfil del bibliotecario como facilitador y comunicador de la información utilizando las nuevas tecnologías disponibles, resulta lógico formalizar a nivel digital el proceso de pregunta ↔ respuesta (ACRL, 2011).

Por todo lo expresado, la referencia digital en las bibliotecas observadas tiene asegurado su porvenir si quienes toman a su cargo la administración atienden a conceptos claves para su concreción, los que en una primera instancia pueden ajustarse a: organización en base a parámetros y normas; escalabilidad; diseño orientado al usuario y trabajo cooperativo entre profesionales y entre bibliotecas (Janes, 2006).

Referencias bibliográficas

- ACRL (2011). *Las diez tendencias principales en las bibliotecas universitarias de Estados Unidos*. Recuperado desde: <http://www.sai.com.ar/bibliotecologia/boletin/y/bie078.htm>
- ALA. RUSA (2003). *Professional competencies for reference and user services librarians*. Recuperado desde: <http://0-www.ala.org.sapl.sat.lib.tx.us/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/professional.cfm>
- ALA. RUSA. MARS Digital Reference Guidelines Ad Hoc Committee. (2004). *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services*. Recuperado desde: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines.cfm>
- AllExperts (2010). *About our service*. Recuperado desde: <http://www.allexperts.com/central/service.htm>
- ANABAD (2006). *Recomendaciones para el servicio de referencia digital*. Recuperado desde: <http://www.anabad.org/publicaciones/base/fichero.php?id=501>
- Argentina. Secretaría de Políticas Universitarias (2010). *Anuario de estadísticas universitarias 2010*. Recuperado desde: http://repositorio.educacion.gov.ar:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/109591/Anuario_de_Estadisticas_Universitarias_2010.pdf?sequence=1
- Arriola Navarrete, O. (2007). Referencia digital: un nuevo reto para las bibliotecas. *Biblioteca universitaria : revista de la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM Nueva época*, 10 (2 jul.dic.) 138-152. Recuperado desde: <http://eprints.rclis.org/12911/>
- Ayuso García M.D. (2007). Alfabetización informacional y servicios de referencia digital. En: *La interdisciplinariedad y la transdisciplinariedad en la organización del conocimiento científico = Interdisciplinarity and transdisciplinarity in the organization of scientific knowledge* (p.492). Recuperado en <http://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=281142>
- Barber, E. y otros (2004). Los servicios de las bibliotecas públicas en la era de la información : el panorama internacional y la situación en Buenos Aires (Argentina). *Encontros Bibli : revista eletrônica de biblioteconomia e Ciência da Informação*, 9, (17). Recuperado desde: <http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/137/5267>
- Barrero, V. y Seoane, C. *La evolución de los servicios de referencia digitales en la Web 2.0 – s.l. : s.n.* Recuperado desde: <http://usi.earth.ac.cr/glas/sp/blog/Referencia.pdf>
- Bazán, V. y Ortiz-Repiso, V. (2013). Más allá del mostrador de referencia : del correo electrónico a la web 2.0. *Información, Cultura y Sociedad : revista del Instituto de Investigación Bibliotecológicas*, (8) 11-32. Recuperado desde: http://www.filo.uba.ar/contenidos/investigacion/institutos/inibi_nuevo/n28a02.htm
- Bestani, R. y Cuozzo, G. (2000). La participación de las bibliotecas universitarias de Córdoba en el Sistema Federal de Información. *Revista Argentina de Bibliotecología*, (3), 53-60. Recuperado desde: http://www.sai.com.ar/bibliotecologia/rab/pdfs/rab_v3_10.pdf

- Bourne, C.P. y Hahn, T.B. (2003) *A history of online information services : 1963-1976*. Cambridge, MA : The MIT Press. Recuperado desde: http://books.google.com.ar/books?id=LTTvmUU8rskC&pg=PA29&ots=m5yMKjt5bf&dq=%22BOLD%22*%22borko%22&pg=PR15#v=onepage&q=%22BOLD%22*%22borko%22&f=false
- Bücherhallen Hamburg. *INA, unsere virtuelle Kollegin, der Chatbot der Bücherhallen Hamburg!*. Recuperado desde: <http://www.buecherhallen.de/ca/x/bws/?cache=27489&io=1&ina=3342&ic=3>
- Dialog. Morrisville, NC : Dialog. Recuperado desde: <http://www.dialog.com>
- Dobrecky, L. P. (2006). *Hacia un servicio virtual de referencia: formulario web y base de conocimiento. 39a Reunión Nacional de Bibliotecarios (ABGRA)*. Recuperado desde: <http://eprints.rclis.org/12661/1/Poster2006.pdf>
- Eric Program. *Eric collection*. Washington : ERIC Program. Recuperado desde: <http://www.eric.ed.gov/>
- España. Ministerio de Cultura. Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria (2010). *Pregunte, las bibliotecas Responden* . Recuperado desde: <http://www.pregunte.es/consulta/consulta.cmd>
- Fernández Calvo, R. (1994-2003) Correo electrónico. En: *Glosario básico inglés-español para usuarios de Internet*. Madrid : Asociación de Técnicos de Informática. Recuperado desde: http://www.ati.es/novatica/glosario/glosario_internet.html#electronic%20mail
- Fernández Calvo, R. (1994-2003). Internet Relay Chat. En: *Glosario básico inglés-español para usuarios de Internet*. Madrid : Asociación de Técnicos de Informática. Recuperado desde: http://www.ati.es/novatica/glosario/glosario_internet.html#I
- Fernández Calvo, R. (1994-2003). Voice over Internet Protocol. En: *Glosario básico inglés-español para usuarios de Internet*. Madrid : Asociación de Técnicos de Informática. Recuperado desde: http://www.ati.es/novatica/glosario/glosario_internet.html#Voice%20over%20Internet%20Protocol
- Fernández Calvo, R. (1994-2003). Short Message System. En: *Glosario básico inglés-español para usuarios de Internet*. Madrid : Asociación de Técnicos de Informática. Recuperado desde: http://www.ati.es/novatica/glosario/glosario_internet.html#Short%20Message%20System
- Fernández Calvo, R. (1994-2003). Videoconferencia. En: *Glosario básico inglés-español para usuarios de Internet*. Madrid : Asociación de Técnicos de Informática. Recuperado desde: http://www.ati.es/novatica/glosario/glosario_internet.html#V
- Gama, O. P: (2008). *Propuesta de un modelo de diseño del servicio de referencia digital para una biblioteca universitaria*. (Tesis de grado). Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Comunicación y Lenguaje. Recuperado desde: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis65.pdf>
- García Delgado, P. (2003). *El servicio de referencia digital. El Profesional de la Información*. 12 (4) p.320 – 330.
- Giordanino, E. (2011). Las diez tendencias principales en las bibliotecas universitarias de Estados Unidos. *El blog de la bibliotecaria*. Recuperado desde: <http://elblogdelabibliotecaria.blogspot.com/2011/05/las-diez-tendencias-principales-en-las.html>

- González Fernández-Villavicencio, N. (2007). Bibliotecas de Nueva Generación (Biblioteca 2.0). *Educación y Biblioteca*. 161, p.76
- Google (2010). *Google Answers: Frequently Asked Questions*. Recuperado desde: <http://answers.google.com/answers/faq.html#whatis> . A la fecha el servicio cuenta con un directorio de preguntas/respuesta acumuladas y no recibe más pedidos.
- Hummelshoj, M. (2000). *Do we really serve our users ? : a model for evaluation and development of reference services on the Internet* Recuperado desde: http://ekt.gr/news/events/ekt/2001-02-09/IFLA.2000.2_Hummels.doc
- IFLA (2006). *Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital*. Recuperado desde: <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-s.htm>
- Iglesias Aparicio, J. Buscadores sociales. En: *Búsqueda eficaz*. Recuperado desde: <http://busquedaeficaz.blogspot.com.ar/p/buscadores-sociales.html>
- Janes, J. (2006). An informal history (and possible future) of digital reference. *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology*, 34, (2), 8-10. Recuperado desde: https://mail.asis.org/Bulletin/Dec-07/DecJan08_Janes.pdf
- Jara de Súmar, J. (2002). *El trabajo de referencia en la era digital*. Lima : Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado desde: http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/12125/1/EL_TRABAJO_DE_REFERENCIA_EN_LA_ERA_DIGITAL.pdf
- JustAnswer (2010). *Ask Questions, Get Answers!* Recuperado desde: <http://www.justanswer.com/>
- Ley 26.378 (2008). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y su protocolo facultativo..* Recuperado desde: <http://www.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/140000-144999/141317/norma.htm>
- Ley 26.653 (2010). *Accesibilidad de la Información en las Páginas Web. Autoridad de Aplicación. Plazos. Reglamentación.* Recuperado desde: <http://www.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/175000-179999/175694/norma.htm>
- Library of Congress (2010). *Ask a Librarian*. Recuperado desde: <http://www.loc.gov/rr/askalib/>
- Manso Rodríguez, R. A. (2007). Del escritorio tradicional al virtual: nuevas posibilidades para el servicio de referencia. *Acimed*, 15 (2). Recuperado desde: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_2_07/aci8207.htm
- Manso Rodríguez, R.A. (2008). Referencia digital: un enfoque desde las dimensiones asociadas a la gestión de información. *Ciencias de la Información*. 39, (2) 61, p.3
- Martínez Mousiño, C. (2007). *La biblioteca digital y los retos del profesional de la información*. México: Recuperado desde: <http://hdl.handle.net/10760/9479>

- MEDLARS (2013). En: *The free dictionary*. Huntingdon Valley, PA : Farlex. Recuperado desde: <http://medical-dictionary.thefreedictionary.com/MEDLARS>
- Merlo Vega, J.A. (2000). El servicio bibliotecario de referencia. *Anales de Documentación*, (3), 93-126. Recuperado desde: <http://gredos.usal.es/jspui/handle/10366/17998>
- Merlo Vega, J.A. (2003). Pregunte a un bibliotecario : servicios de referencia en línea. *Revista Española de Documentación Científica*, 26 (1), 91-101. Recuperado desde: <http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/pdf/pregunte.pdf>
- Mozilla Atlantis (2011). *Comunidad argentina de Mozilla*. Recuperado desde: <http://www.mozilla-ar.org/>
- Murphy, R. (1996). An Interview with Eric Lease Morgan Director of the "See You See a Librarian" project at NCSU. *InterNIC News*, 1 (6). Recuperado desde: <http://infomotions.com/musings/see-a-librarian/internic.html>
- National Library of Australia (2011-2014). *Digital collections infrastructure*. Recuperado desde: <http://www.nla.gov.au/digicoll/infrastructure.html>
- O'Reilly, T. (2005) What Is Web 2.0 : design patterns and business models for the next generation of software. *O'Reilly Web 2.0*. Recuperado desde: <http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html>
- O'Reilly, T. (2009) Web Squared: Web 2.0 five years on. *Web 2.0 Summit 09*. Recuperado desde: <http://www.web2summit.com/web2009/public/schedule/detail/10194>
- OCLC (2007). *QuestionPoint*. Recuperado desde: <http://www.oclc.org/questionpoint/default.htm>
- Patalano, M. (2008). *Prácticas de las bibliotecas universitarias argentinas : reflexiones críticas en el contexto de la comunicación académica y sus representaciones en la web*. (1ª ed). Bs. As. : Editorial Teseo, p.10. Recuperado desde: <http://issuu.com/editorialteseo/docs/issuu9789871354191>, accedido 30/03/09
- Posada Prieto, F. (2008). *Diseño de materiales multimedia Web 2.0*. Ministerio de Educación, Política Social y Deporte. Recuperado desde: <http://www.ite.educacion.es/formacion/materiales/107/cd/presentacion.html>
- Radar Networks. En: *Wikipedia*. Recuperado desde: http://en.wikipedia.org/wiki/Radar_Networks
- Rader, H. B. (2000). Alfabetización informacional en el entorno del servicio de referencia: preparándonos para el futuro. *Anales de Documentación* (3), 209 – 216.
- REBIUN (2003). *Pautas para la elaboración del plan tecnológico de las bibliotecas de Rebiun*. Recuperado desde: <http://bibliotecnica.upc.es/Rebiun/nova/InformesGrupoTrabajo/57.pdf>,
- Reitz, J. M. (2004-2010). *ODLIS: Online Dictionary for Library and Information Science [en línea]*. Santa Barbara, CA.: Libraries Unlimited. Recuperado desde: http://lu.com/odlis/odlis_d.cfm#digitalref
- Rodríguez Briz, F. (2005). *Los servicios de referencia virtual*. Buenos Aires: Alfagrama.

- Savransky, N. (2007). *La política nacional de integración de las tecnologías de la información y la comunicación en el sistema educativo argentino (2003-2007)*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de San Andrés. Recuperado desde: http://pent.flacso.org.ar/espacio/tesis_savransky.pdf
- Seoane Garcia, C. y Barrero Robledo, V. (2008) . *La evolución de los servicios de referencia digitales en la Web 2.0*. Recuperado desde: <http://hdl.handle.net/10760/12498> (28/6/2013)
- Toronto Public Library (2010). *Ask a Librarian*. Recuperado desde: http://www.torontopubliclibrary.ca/ask_index.jsp
- Tutor.com (2010). *Get an Online Tutor to Help You, Right Now!*. Recuperado desde: <http://www.tutor.com/>
- Universidad Adventista del Plata. Biblioteca E. I. Mohr (2010). *Pregunte a un bibliotecario*. Recuperado desde: http://www.uapar.edu/biblioteca/pregunte_bibliotecario/
- Universidad de San Andrés. Biblioteca "Max Von Buch" (2010). *Servicio virtual de referencia* Recuperado desde: <http://biblioteca.udesa.edu.ar/Recursos-en-Linea/Servicio-Virtual-de-Referencia>
- Universidad Nacional de Lomas de Zamora. Biblioteca Central (2010). *Bienvenidos a La Biblioteca Central*. Recuperado desde: <http://www.bibliotecaunlz.com.ar/index1024.htm>
- Varela Orol, C. (2009). La gestión de la tecnología en las bibliotecas. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, (94-95), 38. Recuperado desde: <http://www.aab.espdfsbaab949594-95col02.pdf>
- WC3. (1999-2000). *Techniques for Web Content Accessibility Guidelines 1.0* Recuperado desde: <http://www.w3.org/TR/WCAG10-TECHS/>
- WC3. WAI. (2010). *Better Web Browsing: Tips for Customizing Your Computer*. Recuperado desde: <http://www.w3.org/WAI/users/browsing>
- Wiese, F. O. y Borgendale, M. (1986). EARS: Electronic Access to Reference Service. *Bull. Med. Libr. Assoc.* 74 (4), 300-304
- WikiIndex* (2006-2013). Recuperado desde: <http://wikiindex.org/Welcome>
- Xpertia (2010). *Bienvenido a Xpertia*. Recuperado desde: <http://www.xpertia.com/>
- Young, J. R. (1996, Jul.16). Of Note on the Net : Librarians Use Videoconferencing to Connect with Patrons, Colleagues. *Academe Today*. Recuperado desde: <http://infomotions.com/musings/see-a-librarian/article.html>
- Zanin-Yost, A. (2004). Digital reference: what the past has taught us and what the future will hold. *Library Philosophy and Practice* 7(1). Recuperado desde: <http://unllib.unl.edu/LPP/zanin-yost.htm>

Bibliografía consultada

Botta, M. (2007). *Tesis, tesinas, monografías e informes: nuevas normas y técnicas de investigación y redacción*. Buenos Aires: Biblos.

Hernández Sampieri, R. (2006). *Metodología de la investigación*. (4ª ed.). México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana.

Manual de publicaciones de la American Psychological Association. (3ª.ed.). México D.F.: El Manual Moderno *

Merlo-Vega, J. A. (2009). Referencia digital: concepto, tecnologías e implementación en centros de información. *El profesional de la información*, 18, (6), 589-599. doi: 10.3145/epi.2009.nov.02

Merlo-Vega, J. A. (2009). Servicios de referencia para una sociedad digital. *El profesional de la información*, 18, (6), 581-586. doi: 10.3145/epi.2009.nov.01

Villamil, M. I. (2012). *Cómo preparar una bibliografía según el manual de estilo APA*. Puerto Rico : Universidad Interamericana de Puerto Rico. Recuperado desde: <http://es.slideshare.net/caibayamon/bibliografa-apa-6ed-rev-2012> *

Saéñz Zúñiga, H. (2011). *Normas APA. 6. ed. citas y referencias: guía para su redacción*. (Material de cátedra). Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia. Facultad de Ciencias Sociales.

* Se aplicaron a la redacción del presente capítulo

- A) Directorio de unidades de información relevadas.**

- B) IFLA (2006) Recomendaciones para el servicio de referencia digital.
La Haya : IFLA.**

- C) Guía de observación aplicado al relevamiento web de los servicios de referencia digital en bibliotecas universitarias públicas argentinas.**

- D) Cuestionario autoadministrado**

- E) Glosario**

- F) Lista de cuadros, tablas y figuras**

A Directorio de unidades de información relevadas

1. Universidad de Buenos Aires

Edicto Ereccional 12/08/1821

www.uba.ar

No registra una biblioteca central. Se tomaron al azar dos bibliotecas pertenecientes a facultades

1.1 UBA. Facultad de Agronomía. Biblioteca Central

Sitio web: <http://www.agro.uba.ar/biblioteca/>

Responsable: Laura Martino

Dirección: Av. San Martín 4453 - C1417DSE - Buenos Aires - Argentina

Teléfono: 011- 4524-8020.

Correo electrónico: bibliote@agro.uba.ar

1.2 UBA. Facultad de Ciencias Exactas. Biblioteca Central "Dr. Luis F. Leloir"

Sitio web: <http://www.bl.fcen.uba.ar>

Responsable: Ana María Sanllorenti

Dirección: Facultad de Ciencias Exactas y Naturales. Pabellón 2, 1er. Piso (Ala Sur) - Ciudad Universitaria, Intendente Güiraldes 2160. Buenos Aires.

Teléfono: 011-4789-9293 / Fax: 011-4576-3350

Correo electrónico: ana@bl.fcen.uba.ar

2. Universidad Nacional de Catamarca

Ley N°19.831 del 12/09/1972

www.unca.edu.ar

No registra una biblioteca central. Se tomaron al azar dos bibliotecas pertenecientes a facultades

2.1 UNCA. Facultad de Ciencias Exactas y Naturales "Lic. HOMERO ARNOLDO COSTAS"

Sitio web: <http://www.exactas.unca.edu.ar/estud/biblio.htm> Solo registra información descriptiva respecto de la UI (accedida 13/07/09)

Responsable: ----

Dirección: ---

Teléfono:----

Correo electrónico: ----

2.2 Facultad de Ciencias de la Salud

Sitio web: <http://www.salud.unca.edu.ar>. Solo permanece activo el link referido al programa Paltex; no existe ninguna otra información sobre la biblioteca. (accedida 13/07/09)

Responsable: ----

Dirección: ---

Teléfono:----

Correo electrónico: ----

3. Universidad Nacional de Chilecito

Decreto PEN N° 2.615 del 16 /12/2002

Ley N° 25.813 del 05/11/2003

www.undec.edu.ar

Registra una sola biblioteca, de tipo central.

3.1 UNCH. Biblioteca

Sitio web: <http://biblioteca.undec.edu.ar/>

Responsable: Bib. Alicia González Granara

Dirección: Campus de la Universidad Nacional de Chilecito. Ruta Los Peregrinos
S/N Los Sarmientos – Chilecito – La Rioja.

Teléfono: 03825 -15664369 / 03825 -15664362 Int. 121

Correo electrónico: ----

4. Universidad Nacional de Córdoba

Año de Fundación 19/06/1613

Nacionalizada 11/09/1856

www.unc.edu.ar

No registra una biblioteca central. Se tomaron al azar dos bibliotecas pertenecientes a facultades

4.1 UNC. Biblioteca Mayor

Sitio web: <http://www.bmayor.unc.edu.ar/>

Responsable: Rosa Bestani

Dirección: Obispo Trejo 242 - Primer Piso. Córdoba

Teléfono: 0351- 433 1072

Correo electrónico: rbestani@bmayor.unc.edu.ar / biblio@bmayor.unc.edu.ar

4.1 UNC. Facultad de Derecho. Biblioteca “Prof. Dr. Ricardo C. Núñez”

Sitio web: <http://www.derecho.unc.edu.ar/modules.php?name=Biblioteca>

Responsable: Marta Cáceres de Peñaloza

Dirección: Obispo Trejo 242. Córdoba

Teléfono: 0351- 4332057/58 int. 351

Correo electrónico: biblioteca@derecho.unc.edu.ar

5. Universidad Nacional de Cuyo

Ley 12.578 del 21/03/ 1939

www.uncu.edu.ar

Registra una biblioteca central.

5.1 UNCu. Biblioteca Central.

Sitio web: <http://sid.uncu.edu.ar/index2.php>

Responsable: Isabel Beatriz Piñeiro

Dirección: Parque Gral. San Martín. Ciudad. Mendoza

Teléfono: 0261- 4135203

Correo electrónico: sid@uncu.edu.ar

5.2 UNCu. Facultad de Ingeniería. Biblioteca “Egidio Ferulio”

Sitio web: <http://fing.uncu.edu.ar/index/institucional/servicios/biblioteca/biblioteca>

Responsable: Lic. Esp. Juan Daniel Serrano

Dirección: Centro Universitario 5500. Parque Gral. San Martín. Mendoza

Teléfono: 0261- 4494082

Correo electrónico: judase@uncu.edu.ar / bibfing@uncu.edu.ar

6. Universidad Nacional de Entre Ríos

Ley N° 20.366 del 10 /05/1973

www.uner.edu.ar

Registra una biblioteca central.

6.1 UNER. Biblioteca Central “Prof. Antonio Serrano”

Sitio web: http://www.uner.edu.ar/09_biblioteca/a_biblio_central.htm

Responsable: Prof. Margarita F. del Sel

Dirección: Eva Perón 24 – Subsuelo. Concepción del Uruguay. Entre Ríos

Teléfono: 03442-215336

Correo electrónico: biblio@rect.uner.edu.ar

6.2 UNER. Facultad de Ciências de la Educación. Biblioteca “Prof. Nélide Landreani”

Sitio web: <http://biblio.fcedu.uner.edu.ar/index.htm>

Responsable: Hipólito Deharbe

Dirección: Av. Rivadavia 105. Paraná. Entre Ríos

Teléfono: **0343 – 4222033 / 4234162 / 4234192 Int. 50**

Correo electrónico: biblio@fcedu.uner.edu.ar

7. Universidad Nacional de Formosa

Ley N° 23.631 del 28/09/1988

www.unf.edu.ar

Registra una biblioteca central.

7.1 UNF. Biblioteca Central “Profesor Miguel D. Ivancovich”

Sitio web:

http://www.unf.edu.ar/index.php?option=com_content&task=view&id=35&Itemid=45

Responsable: ----

Dirección: **Campus Universitario: Av. Gutnisky 3200. Formosa**

Teléfono: ----

Correo electrónico: biblioteca@unf.edu.ar

8. Universidad Nacional de General San Martín

Ley N° 24.095 del 10/06/1992

www.unsam.edu.ar

Registra una biblioteca central.

8.1 UNSAM. Biblioteca Central.

Sitio web: <http://www.unsam.edu.ar/bibcentral/presentacion.asp?m=6&s=21&s1=82>

Responsable: Rita Candame

Dirección: Ayacucho 2197. San Martín. Buenos Aires

Teléfono: 011- 4580-7258 Int. 112

Correo electrónico: rcandame@unsam.edu.ar

9. Universidad Nacional de General Sarmiento

Ley N° 24.082 del 20/05/1992

www.ungs.edu.ar

Registra una biblioteca central.

9.1 UNGS. Unidad de Biblioteca y Documentación. UBYD

Sitio web: <http://ubyd.ungs.edu.ar/ubyd/>

Responsable: Celia Molina

Dirección: J. M. Gutiérrez 1150. Los Polvorines. Buenos Aires

Teléfono: 011- 4469-7504 / 4469-7505

Correo electrónico: ubyd@ungs.edu.ar

10. Universidad Nacional de Jujuy

Ley N° 20.579 del 13/11/1973

www.unju.edu.ar

Cuenta con un sistema de bibliotecas. No existen accesos a sitios web de facultades y/o institutos en forma individual.

8.1 UNJU. Sistema de Bibliotecas

Sitio web: <http://www.unju.edu.ar/Biblioteca/index.html>

Responsable: María Esther Centeno de Martínez

Dirección: Gorriti 237. San Salvador de Jujuy. Jujuy

Teléfono: 0388 - 4221577

Correo electrónico: sibunju@fi.unju.edu.ar

11. Universidad Nacional de la Matanza

Ley N° 23.748 del 29/09/1989

www.unlam.edu.ar

Registra una biblioteca central.

11.1 UNLAM. Biblioteca Leopoldo Marechal

Sitio web: <http://www.unlam.edu.ar/home.php?idPage=253&idioma=1>

Responsable: Dr. Marcelo Oscar Lamas

Dirección: Florencio Varela 1903. San Justo. Buenos Aires

Teléfono: 011- 4480-8900 (conmutador)

12. Universidad Nacional de la Pampa

Ley N° 20.575 del 12/04/1973

www.unlpam.edu.ar

Cuenta con un sistema de bibliotecas. La coordinación coexiste con la Biblioteca Central.

12.1 UNLa Pampa. Dirección General de Servicios de Información y Bibliotecas (SIB)

Sitio web: <http://www.biblioteca.unlpam.edu.ar/>

Responsable: Olga González de Matzkin

Dirección: Coronel Gil 353 - 1er. Subsuelo. Santa Rosa. La Pampa

Teléfono: 02954 - 454335 (directo) / 02954 - 451600 interno 1645

Correo electrónico: biblio@unlpam.edu.ar

13. Universidad Nacional de la Patagonia Austral

Ley N° 24.446 del 23/12/1994

www.unpa.edu.ar

Cuenta con un sistema de bibliotecas

13.1 UNPA. Sistema de Información y Bibliotecas de la Universidad (SIUNPA)

Sitio web: <http://www.unpa.edu.ar/node/460>

Responsable: ----

Dirección: ----

Teléfono: ----

Correo electrónico: ---

14. Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco

Ley 22173 del 25/02/1980

www.unp.edu.ar

Cuenta con un sistema de bibliotecas. La coordinación coexiste con la Biblioteca Central.

14.1 UNPSJB. Biblioteca Central

Sitio web: <http://www.biblioteca.unp.edu.ar/bcentral/index.htm>

Responsable: Haydee Murga

Dirección: Ciudad Universitaria, km. 4. Comodoro Rivadavia. Chubut

Teléfono: 0297 - 455-7856 - 455-7954

Correo electrónico: biblio@unpata.edu.ar / biblio@biblioteca.unp.edu.ar

14.2 UNPSJB. Delegación Zonal Trelew. Biblioteca universitaria “Gabriel Puentes”

Sitio web: <http://unptw.no-ip.org/asp/home.asp>

Responsable: ----

Dirección: 9 de Julio 25. Trelew. Chubut

Teléfono: 02965 - 420549/421080

Correo electrónico: bugap.unp@gmail.com

15. Universidad Nacional de la Plata

Ley N° 4.699 del 12/08/1905

www.unlp.edu.ar

15.1 UNLP. Biblioteca Pública

Sitio web: <http://www.biblio.unlp.edu.ar/new/index.html>

Responsable: Norma Mangiaterra

Dirección: Plaza Rocha n° 137. La Plata. Buenos Aires.

Teléfono: 0221- 4236607

Correo electrónico: secretaria@biblio.unlp.edu.ar / directora@biblio.unlp.edu.ar / referencia@biblio.unlp.edu.ar

Nota: en su perfil institucional se menciona su función de Biblioteca Central de la UNLP.

15.2 Facultad de Ciencias Económicas. Biblioteca

Sitio web: <http://www.econo.unlp.edu.ar/biblioteca>.

Responsable: María Fernanda Pietroboni

Dirección: Calle 6 N° 777. La Plata. Buenos Aires.

Teléfono: 0221-423-6769/71/72

Correo electrónico: biblio@econo.unlp.edu.ar / fernanda@econo.unlp.edu.ar

16. Universidad Nacional de la Rioja

Ley N° 24299 del 05/01/1994

www.unlar.edu.ar

16.1 UNLAR. Biblioteca Central “Ángel María Vargas”

Sitio web: <http://biblioteca.unlar.edu.ar/cgi-bin/koha/opac-main.pl>

Responsable: ----

Dirección: René Favalaro. Ciudad Universitaria de la Ciencia y de la Técnica. La Rioja. Teléfono: 03822-457055

Correo electrónico: biblioteca@unlar.edu.ar

17. Universidad Nacional de Lanús

Ley N° 24.496 del 07/06/1995

www.unla.edu.ar

Registra una biblioteca central.

17.1 UNLA. Biblioteca “Rodolfo Puiggrós”

Sitio web

<http://www.unla.edu.ar/secretarias/secacad/direcciones/dirbiblio/biblio/biblioteca.php>

Responsable: Elvira Lofiego

Dirección: 29 de Septiembre 3901. Remedios de Escalada. Lanús. Buenos Aires.

Teléfono: 011- 6322-9200 int. 200

Correo electrónico: biblioteca@unla.edu.ar / elofie@unla.edu.ar

18. Universidad Nacional de Lomas de Zamora

Ley N° 19.888 del 13/10/1972

www.unlz.edu.ar

Registra una biblioteca central.

18.1 UNLZ. Biblioteca Central

Sitio web: <http://www.bibliotecaunlz.com.ar/index1024.htm>

Responsable: ----

Dirección: Ruta Provincial N° 4 (Camino de Cintura) y Av. Juan XXIII. Lomas de Zamora. Buenos Aires

Teléfono: 011- 4282-8700 int. 206

Correo electrónico: ----

19. Universidad Nacional de Luján

Decreto Ley N° 20.031 del 20/12/1972

www.unlu.edu.ar

Cuenta con un sistema de bibliotecas. La dirección del sistema tiene su sede en la Biblioteca Central.

19.1 UNLU. Biblioteca Central

Sitio web: <http://www.biblioteca.unlu.edu.ar/>

Responsable: María Graciela Cortabarría

Dirección: Intersección rutas 5 y 7. Luján. Buenos Aires

Teléfono: 02323-423171 int. 255

Correo electrónico: biblio@unlu.edu.ar

20. Universidad Nacional de Mar del Plata

Ley N° 21139 del 30/09/1975

www.mdp.edu.ar

20.1 UNMDP. Biblioteca Central

Sitio web: <http://biblio1.mdp.edu.ar/>

Responsable: Oscar Fernández

Dirección: Funes 3350. Mar del Plata. Buenos Aires

Teléfono: 0223- 475-2200 int. 250

Correo electrónico: bibcen@mdp.edu.ar / oafernand@mdp.edu.ar

20.2 UNMDP. Facultad de Ingeniería. Biblioteca

Sitio web: <http://biblio.fi.mdp.edu.ar/Default.asp>

Responsable: Walter David Scolz

Dirección: Juan B. Justo 4302 Mar del Plata. Buenos Aires

Teléfono: 0223 - 4818575 / 4816600 int. 221)

Correo electrónico: biblioteca@fi.mdp.edu.ar

21. Universidad Nacional de Misiones

Ley N° 20.286 del 16/04/1973

www.unam.edu.ar

21.1 UNAM. Facultad de Ciencias Económicas. Biblioteca

Sitio web:

http://www.fce.unam.edu.ar/index.php?option=com_content&view=article&id=150:biobiblioteca&catid=79:biobiblioteca&Itemid=112

Responsable: Sergio Gómez

Dirección: Ruta Nac. N° 12 - Km. 7 ½ . Miguel Lanús. Misiones

Teléfono: ----

Correo electrónico: gomez@fce.unam.edu.ar

21.2 UNAM. Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales

Sitio web:

http://www.fce.unam.edu.ar/index.php?option=com_content&task=view&id=150&Itemid=112

Responsable: ----

Dirección: Tucumán 1946. Posadas. Misiones

Teléfono: 03752- 434344 int. 15.

Correo electrónico: biblioteca@fhyics.unam.edu.ar

22. Universidad Nacional de Quilmes

Ley N° 23.749 del 29/09/1989

www.unq.edu.ar

Registra una biblioteca central.

22.1 UNQ. Biblioteca “Laura Manzo”

Sitio web: <http://www.unq.edu.ar/layout/redirect.jsp?idSection=80>

Responsable: Guillermo Menegaz

Dirección: Roque Sáenz Peña 352. Bernal. Buenos Aires.

Teléfono: 011- 4365-7100 int. 4189

Correo electrónico: gmenegaz@unq.edu.ar

23. Universidad Nacional de Río Cuarto

Ley N° 19.020 del 01/05/1971

www.unrc.edu.ar

Registra una biblioteca central.

23.1 UNRC. Biblioteca Central “Juan Filloy”

Sitio web: <http://juanfilloy.bib.unrc.edu.ar/>

Responsable: Irma Milanesio

Dirección: Ruta Nac. 36 - Km. 601. Río Cuarto. Córdoba

Teléfono: 0358-4676380

Correo electrónico: imilanesio@bib.unrc.edu.ar /

24. Universidad Nacional de Rosario

Ley N° 17.987 del 29/11/1968

www.unr.edu.ar

24. 1 UNR. Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura. Biblioteca Central “Ingeniero Luis Laporte”

Sitio web:

http://www.fceia.unr.edu.ar/inicio/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=31&Itemid=81

Responsable: Graciela Amato

Dirección: Av. Pellegrini 250 - Planta Baja. Rosario. Santa Fe

Teléfono: 0341 - 4802649/52 int. 130

Correo electrónico: biblio@fceia.unr.edu.ar

24.2 UNR. Facultad de Ciencias Médicas. Biblioteca

Sitio web: <http://www.fcm.unr.edu.ar/biblioteca.htm>

Responsable: Mirta Fernández

Dirección: Córdoba 3160. Rosario. Santa Fe

Teléfono: 0341 - 4802649/52 int. 130

Correo electrónico: biblioteca-med@unr.edu.ar / bibliofcmros@gmail.com

25. Universidad Nacional de Salta

Ley N° 19.633 del 11/05/1972

www.unsa.edu.ar

25.1 UNSA. Facultad de Ciencias Económicas, Jurídicas y Sociales. Biblioteca.

Sitio web: <http://www.economicas.unsa.edu.ar/bibeco/bibeco.htm>

Responsable: Diego Oscar Palavecino

Dirección: Av. Bolivia 5150 Complejo Castaños. Edificio Central de Bibliotecas. Salta

Teléfono: 0387- 4255508

Correo electrónico: ----

25.2 UNSA. Facultad de Ciencias Exactas. Biblioteca.

Sitio web: <http://www.unsa.edu.ar/exactas/biblioteca.htm>

Responsable: David Aguilera

Dirección: Av. Bolivia 5150 Complejo Castaños. Edificio Central de Bibliotecas, Planta Baja. Salta

Teléfono: 0387-4255460

Correo electrónico: bibexa@unsa.edu.ar

26. Universidad Nacional de San Juan

Ley N° 20.367 del 10/05/1973

www.unsj.edu.ar

26.1 UNSJ. Facultad de Filosofía, Humanidades y Artes. Biblioteca "Dr. Juan José Nissen"

Sitio web: <http://www.ffha.unsj.edu.ar/biblioteca.htm>

Responsable: Luis Guillermo Guevara

Dirección: Av. Ignacio de la Roza 230 (O). Capital, San Juan.

Teléfono: 0264- 422-2643 / 22-2074 / 4222074 / 4228577. Int: 114

Correo electrónico: ----

26.2 UNSA. Facultad de Ingeniería. Biblioteca "Max Planck"

Sitio web: <http://www.unsj.edu.ar/bibliotecas.php>

Responsable: Carmen Torres de Piatti

Dirección: Av. Libertador Gral. San Martín 1109 (O), Capital, San Juan.

Teléfono: 0264-4211700 - Int. - 316 -361

Correo electrónico: bibing@unsj.edu.ar

27. Universidad Nacional de San Luis

Ley N° 20.365 del 10/05/1973

www.unsl.edu.ar

Registra una biblioteca central.

27.1 UNSL. Biblioteca "Antonio Esteban Agüero"

Sitio web: <http://server-enjpp.unsl.edu.ar/website/baea/>

Responsable: Belén Latino

Dirección: Ejército de los Andes 950 - 1er Piso (Ala C). San Luis.

Teléfono: 02652 - 426747 / 426744 / 424027 int.: 244 / 262

Correo electrónico: blatino@unsl.edu.ar / bibliote@unsl.edu.ar

27.2 UNSL. Centro Universitario Villa de Merlo. Biblioteca "Lic. Alberto Francisco Puchmüller"

Sitio web: <http://server-enjpp.unsl.edu.ar/website/merlo/bibmerlo-new.html>

Responsable:

Dirección: Presbítero Becerra 540. Villa de Merlo. San Luis

Teléfono: 02656 - 478341 / 474626

Correo electrónico: bibliote@unsl.edu.ar

28. Universidad Nacional de Santiago del Estero

Ley N° 20.364 del 16/05/197

www.unse.edu.ar

Registra una biblioteca central.

28.1 UNSE. Biblioteca Central

Sitio web: <http://libnet.unse.edu.ar/1bi/bc/bibcen.html>

Responsable: Jorge Gerez

Dirección: Av. Belgrano (s) 1912. Santiago del Estero

Teléfono: 0385-4509540

Correo electrónico: bibcen@unse.edu.ar / jerez@unse.edu.ar

28.2 UNSE. Facultad de Ciencias Exactas y Tecnologías. Biblioteca

Sitio web: <http://libnet.unse.edu.ar/1bi/be/ceyt.html>

Responsable: Carlos Villa

Dirección: Av. Belgrano (s) 1912. Santiago del Estero
Teléfono: 0385- 4372354
Correo electrónico: cvilla@unse.edu.ar

29. Universidad Nacional de Tres de Febrero

Ley N°24.495 del 07/06/1995

www.untref.edu.ar

Registra una biblioteca central.

29.1 UNTREF. Biblioteca y Centro de Documentación

Sitio web: <http://www.untref.edu.ar/biblioteca.htm>

Responsable: Mariana Ambrosio

Dirección: Valentín Gómez 4838. Buenos Aires

Teléfono: 011- 47593578 int. 20

Correo electrónico: biblioteca@untref.edu.ar

30. Universidad Nacional de Tucumán

Nacionalizada Ley N° 11.027 de 1921

www.unt.edu.ar

Cuenta con una red de bibliotecas. La dirección del sistema tiene su sede en la Biblioteca Central.

30.1 UNT. Biblioteca Central

Sitio web: http://biblio.unt.edu.ar/b_central/default.htm

Responsable: Juan Ricardo Acosta

Dirección: Lamadrid 817. San Miguel de Tucumán. Tucumán

Teléfono: 0381-4107292

Correo electrónico: biblio@rectorado.unt.edu.ar

30.2 UNT. Facultad de Ciencias Exactas y Tecnología. Biblioteca.

Sitio web: <http://biblio.unt.edu.ar/biblcet/default.htm>

Responsable: ----

Dirección: Av. Independencia 1800. San Miguel de Tucumán. Tucumán

Teléfono: 0381-4107576

Correo electrónico: biblcet@herrera.unt.edu.ar

31. Universidad Nacional de Villa María

Ley N° 24.484 del 05/04/1995

www.unvm.edu.ar

Registra una biblioteca central.

31.1 UNVM. Biblioteca Central “Vicerrector Ricardo A. Podestá”

Sitio web: <http://www.unvm.edu.ar/index.php?mod=bibliocontenido>

Responsable: Gustavo Gómez Rodríguez

Dirección: Av. Arturo Jauretche 1555. Campus Universitario. Villa María. Córdoba.

Teléfono: 0353- 453-9155

Correo electrónico: bibliounvm@hotmail.com

32. Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires

Ley N° 20.753 del 09/10/1974

www.unicen.edu.ar

Cuenta con un sistema de bibliotecas y una Biblioteca Central dentro de la estructura.

32.1 UNICEN. Sistema de Bibliotecas

Sitio web: http://biblio.unicen.edu.ar/index.php?p=about_us

Responsable: Zulema Cagliolo

Dirección: Pinto 399, 3º piso. Tandil. Buenos Aires.

Teléfono: 02293- 422000 int. 146 / 174

Correo electrónico: biblio@rec.unicen.edu.ar

33. Universidad Nacional del Comahue

Ley N°19.117 del 15/07/1971

www.uncoma.edu.ar

Registra una biblioteca central.

33.1 UNCOMA. Biblioteca Central Francisco P. Moreno

Sitio web: <http://biblioteca.uncoma.edu.ar/>

Responsable: Eugenia Carlota Luque

Dirección: Santa Fe y Leloir. Neuquén Capital.

Teléfono: 0299- 4490398

Correo electrónico: bcunc@uncoma.edu.ar

33.2 UNCOMA. Facultad de Ciências Médicas. Biblioteca

Sitio web: <http://medicina.uncoma.edu.ar/biblioteca/>

Responsable: **Silvia Cilleruelo**

Dirección: Av. Luis Toschi y Los Arrayanes. Cipolletti. Río Negro

Teléfono: 0299 - 4782603 / 4776140 int. 29

Correo electrónico: biblio.medicina@gmail.com

34. Universidad Nacional del Litoral

Ley N°10.861 del 17/10/1919

www.unl.edu.ar

34.1 UNL. Facultad de Humanidades y Ciencias, de la Facultad de Arquitectura Diseño y Urbanismo, y la Biblioteca del Instituto Superior de Música. Biblioteca Centralizada

Sitio web: <http://www.fadu.unl.edu.ar/biblioteca/>

Responsable: Violeta Cañete

Dirección: Facultad de Arquitectura, 2º piso. Ciudad Universitaria - Paraje "El Pozo". Santa Fe.

Teléfono: 0342- 4575105 int.112 / 0342- 4575100 int.223

Correo electrónico: biblioteca@fadu.unl.edu.ar

34.2 UNL. Bibliotecas de la Facultad de Bioquímica, la Escuela Superior de Sanidad, la Facultad de Ingeniería y Ciencias Hídricas y el Programa de Ciencias Médicas. Biblioteca Centralizada "Dr. Ezzio Emiliani"

Sitio web: <http://www.fbcu.unl.edu.ar/biblioteca/>

Responsable: Silvia Sattler

Dirección: Facultad de Bioquímica, 3º piso. Ciudad Universitaria - Paraje "El Pozo". Santa Fe.

Teléfono: 0342- 4575206 / 4575209 int.124

Correo electrónico: biblioteca@fbcu.unl.edu.ar

35. Universidad Nacional del Nordeste

Decreto Ley N° 22.299 del 16/12/1956

www.unne.edu.ar

Cuenta con una red de bibliotecas. La dirección del sistema tiene su sede en la Biblioteca Central.

35.1 UNNE. Biblioteca Central

Sitio web: <http://bib.unne.edu.ar/>

Responsable: María C. Marcos de Caballero

Dirección: Las Heras 727. Resistencia. Chaco

Teléfono: 03722-443742

Correo electrónico: mmarcos@bib.unne.edu.ar

35.2 UNNE. Facultad de Medicina. Biblioteca

Sitio web: <http://med.unne.edu.ar/biblioteca/index.html>

Contacto: Ma.del Rosario Pérez de Fernández

Dirección: Mariano Moreno 1240. Corrientes

Teléfono: 03783-423155 / 422290

Correo electrónico: biblio@med.unne.edu.ar

36. Universidad Nacional del Noroeste de la Provincia de Buenos Aires

Decreto PEN N° 2.617 del 16/12/2002

www.unnoba.edu.ar

Cuenta con un sistema de bibliotecas.

36.1 UNNOBA. Bibliotecas (2 sedes)

Sitio web: <http://biblioteca.unnoba.edu.ar>

Responsable sede Junín: ---

Responsable sede Pergamino: ---

Dirección sede Junín: Jorge Newbery 355. Junín. Buenos Aires

Dirección sede Pergamino: San Martín 838. Pergamino. Buenos Aires

Teléfono sede Junín: 02362-

636944

Teléfono sede Pergamino: 02477 - 417327

Correo electrónico sede Junín: bibliotecajunin@unnoba.edu.ar

Correo electrónico sede Pergamino: bibliotecapergamino@unnoba.edu.ar

37. Universidad Nacional del Sur

Decreto PEN N° 154 del 05/01/1956

www.uns.edu.ar

Registra una biblioteca central.

37.1 UNS. Biblioteca Central "Prof. Nicolás Matijevic".

Sitio web: <http://bc.uns.edu.ar>

Contacto: Luis Herrera

Dirección: Av. Las Heras 1253. Bahía Blanca. Buenos Aires

Teléfono: 0291- 4595101 int. 2104

Correo electrónico: lherrera@uns.edu.ar

37.2 UNS. Departamento de Humanidades. Biblioteca "Arturo Marasso"

Sitio web: <http://www.bam.uns.edu.ar/default.html>

Contacto: Marcela Esnaola

Dirección: 12 de Octubre 1198, subsuelo. Bahía Blanca. Buenos Aires

Teléfono: 0291- 4595114 int. 3120 - 3121

Correo electrónico: bmarrasso@uns.edu.ar

38. Universidad Tecnológica Nacional

Ley N° 14855 del 14/10/1959

Modificada por leyes N° 15.948 y 16712

www.utn.edu.ar

38.1 UTN Regional Santa Fe. Biblioteca Publica Central "Rector Comodoro Ing. Jorge Omar Conca "

Sitio web: <http://www.frsf.utn.edu.ar/140-Biblioteca-Central.html>

Responsable: ----

Dirección: Lavaise 610. Santa Fe

Teléfono: 0342- 4601579 / 2390 int. 207

Correo electrónico: biblioteca@frsf.utn.edu.ar

38.2 UTN Regional Córdoba. Biblioteca Central

Sitio web: <http://www.frc.utn.edu.ar/BibliotecaCentral/index.htm>

Responsable: ----

Dirección: Maestro M. López esq. Cruz Roja Argentina. Ciudad niversitaria.Córdoba

Teléfono: 0351- 4684006 / 4215 int. 128-40.

Correo electrónico: biblioteca@sa.frc.utn.edu.ar

Nota: en su perfil institucional se menciona características particulares de la Universidad: la formación en ingenierías es su prioridad y tiene carácter federal, demostradas a través de 24 facultades regionales y 5 unidades académicas diseminadas en distintas regiones de la Argentina.

39. Universidad Nacional de Río Negro

Creada por Ley 26330

www.unrn.edu.ar

Registra un total de siete (7) bibliotecas que asisten a cada una de las sedes

<http://www.unrn.edu.ar/sitio/index.php/contacto>

No tienen página web

40. Universidad Nacional del Chaco Austral

Ley 26.335 del 26/12/ 2007

www.uncaus.edu.ar

El apartado "Biblioteca" no está disponible a la fecha de la presente compilación

B IFLA (2006) Recomendaciones para el servicio de referencia digital.

La Haya : IFLA



International Federation of Library Associations and Institutions
Reference Work Section

Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital¹

INTRODUCCIÓN

"Los términos "referencia virtual", "referencia digital", "servicios de información en Internet", "referencia permanente" y "referencia en tiempo real" son intercambiables para describir los servicios de referencia que utilizan tecnología digital de una u otra forma..." Virtual Reference Canada: <http://www.collectionscanada.ca/vrc-rvc/s34-150-e.html>

I. Objetivo de las Recomendaciones

El objetivo de estas recomendaciones o directrices es promover las mejores prácticas de referencia digital a escala internacional. El entorno en línea está singularmente adaptado para trabajar cooperativamente y compartir recursos. Las bibliotecas de diferentes países pueden tener distintas tradiciones de servicio público que afecten tanto a sus prácticas de referencia actuales como a las expectativas de sus clientes. Sin embargo, se debe reconocer que las nuevas tecnologías harán posible que los bibliotecarios redefinan el ámbito de sus servicios públicos. Estas recomendaciones son un intento de crear pautas comunes a partir de diferentes tradiciones, con la esperanza de que la comunidad internacional de bibliotecarios pueda explorar libremente sus posibilidades.

Algunas de las cuestiones presentadas en estas directrices podrían justificar el planteamiento de otras de mayor consideración y extensión, como la gestión del cambio: ¿cómo aborda el administrador de un proyecto de referencia digital el impacto de nuevas formas de trabajar sobre el personal, el programa y los usuarios de una institución?. Se podría trabajar también para determinar en qué medida hay que invertir esfuerzos en diversas comunidades respecto al personal, la adquisición de recursos y los equipos.

" la naturaleza única de la referencia digital plantea nuevas cuestiones y retos. La necesidad de pautas y normas es cada vez más importante a medida que los servicios de referencia digital siguen evolucionando en todo el mundo..."

Vera Fullerton, Proyecto de Normas de Referencia Digital de FIAB, 12/2002.
<http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drsp.htm>

II. Historia

El Grupo de discusión sobre referencia de la FIAB se reunió por primera vez en 1998. Fue creado para tratar los efectos de las nuevas tecnologías en el trabajo de referencia y en las expectativas de los usuarios. En 2002, reconociendo la importancia de estas cuestiones, así como la creciente audiencia del grupo, la FIAB creó el Comité Permanente oficial sobre Trabajo de Referencia. Estas pautas surgieron de talleres y reuniones de referencia celebrados durante varios años.

III. **Ámbito**

Este documento se refiere a las necesidades de los administradores de bibliotecas y a los que ponen en práctica los planes de trabajo.

Sección 1: La "Administración de Servicios de Referencia Digital" se redactó teniendo en cuenta las responsabilidades de los administradores de los programas.

Sección 2: La "Práctica de Servicios de Referencia Digital" orienta al que pone en práctica la referencia digital, y articula normas de procedimiento para facilitar el trabajo cooperativo.

Definir un grupo básico de usuarios: Antes de establecer un servicio de referencia digital, sería conveniente definir a qué clientes se dirige. El empleo de las tecnologías en línea puede ampliar este grupo inicial de usuarios. La ubicación es lo menos importante con la presencia en línea. Además de los usuarios tradicionales de la biblioteca, varios tipos de nuevos usuarios se pueden beneficiar de los servicios en línea.

1. LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE REFERENCIA DIGITAL

Antes de crear un servicio de referencia digital, se deben examinar los procedimientos y políticas institucionales existentes y establecer en qué grado se pueden ver afectados por la transición a un entorno digital. Quizá haya que reconsiderar las políticas de servicio tradicionales, aclararlas y adaptarlas al nuevo entorno.

1.1 Política de Referencia

- Clarify goals for this new reference service.
- Proponer los objetivos para este nuevo servicio de referencia.
- Elaborar normas que se puedan aplicar combinando las políticas y procedimientos existentes con estos objetivos, asegurándose de que están en consonancia con el propósito general de la institución.
- Establecer un grupo supervisor, responsable de crear prácticas mejores, definir una conducta aceptable y articular un código de conducta teniendo en cuenta las consecuencias de su infracción.
- Establecer la periodicidad con que estas políticas se deben revisar, describir el procedimiento y asignar responsabilidades
- Asegurarse de que se respetan los derechos de autor y demás restricciones legales aplicables.
- Establecer quién puede utilizar el servicio. Definir y delimitar la clientela primaria. Si se presta servicio a cualquier persona sin tener en cuenta su edad, raza, sexo, preferencia sexual, religión, etc., se debe decir. Si se excluye a ciertas personas (p.ej. clientes ajenos a una comunidad particular), la aplicación de la norma debe ser uniforme.
- Establecer si existen tipos de preguntas que la institución responderá o no. Por ejemplo: " Responderemos preguntas sobre datos y preguntas sobre referencias. No responderemos preguntas relativas a consejo médico o jurídico, etc.
- Los usuarios deberían utilizar el servicio de acuerdo con los propósitos y funciones de dicho servicio.

1.2 Planificación

El ámbito de los servicios que se prestan debería estar basado en una planificación realista y en los recursos financieros disponibles, así como en las necesidades que se observen en la comunidad a la que se sirve.

- Crear un grupo de trabajo de administradores y profesionales de la institución para investigar las opciones de servicio posibles y establecer prioridades.

- Elaborar objetivos concretos: ¿Cómo atenderá este servicio las necesidades de la comunidad? ¿Cómo podría evolucionar este servicio con el transcurso del tiempo?
- Elaborar propuestas de actuación.
- Evaluar los servicios y programas informáticos disponibles.
- Determinar los servicios y programas informáticos necesarios.
- Establecer las fuentes de financiación más seguras
- Solicitar información a los clientes.
- Comprobar si otras instituciones (locales, regionales, etc.) podrían estar interesadas en aunar los recursos para fomentar un servicio cooperativo.
- Volver a evaluar las propuestas de actuación iniciales basado en los logros obtenidos a partir de los pasos anteriores.
- Presentar un plan de acción y asegurarse el apoyo de la dirección.

[Véase: Revisión de las Normas para Bibliotecas Públicas de FIAB: Financiación: <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm>]

1.3 Personal

- Seleccionar personal participativo atendiendo al interés (aspecto clave), capacidades, disponibilidad, conocimientos informáticos y aptitudes de comunicación interpersonal. Defina claramente sus responsabilidades y tareas específicas.
 - Estimar cuántos bibliotecarios se necesitan a jornada completa para distribuir y responder preguntas, así como cuantos técnicos o informáticos, si procede.
 - Tener la suficiente flexibilidad en cuestiones de personal como para incorporar miembros que expresen interés en participar una vez que hayan asumido los objetivos. Recordar que el futuro del proyecto depende de fomentar el interés más que desalentar al personal.
 - En caso de que no se pueda conseguir o no se desee un servicio de 24 horas, hacer un calendario del personal durante las horas que mejor se adapten a las necesidades de información y expectativas de los clientes, lo que se debe tener especialmente en cuenta si se emplean herramientas de referencia por chat.
 - Examinar y evaluar la planificación y distribución de la carga de trabajo de los bibliotecarios basándose en información actual. Realizar ajustes cuando sea necesario y posible.
 - Elaborar un calendario de turnos de trabajo centralizado para el personal estable, así como para sustitutos y/o auxiliares.
- Establecer quién proporcionará el apoyo técnico necesario dentro de la institución o consorcio (un grupo de soporte técnico organizado es fundamental para el éxito del servicio de referencia digital).
- Decidir quiénes serán los miembros del personal que controlarán el cumplimiento de las restricciones de uso.
- Decidir quiénes serán los miembros del personal responsables de asegurar que las "Normas para el Servicio de Referencia Digital" se cumplan.
- Planificar 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.

1.4 Formación: Aspectos básicos:

- Establecer quién formará al personal y dedicar tiempo a la formación, orientación y desarrollo profesional del mismo. Las aptitudes más importantes que un bibliotecario de referencia digital debería poseer son las siguientes:
 - Multitarea.
 - Clara capacidad de comunicación, sobre todo escrita.
 - Conocimientos para realizar búsquedas en recursos convencionales y bases de datos en línea.

- Capacidad para entrevistar a distancia, con la dificultad que añade la falta de indicaciones visuales o auditivas.
- Conocimiento de los recursos de referencia.
- Estar familiarizado con los programas informáticos seleccionados.
- Actualizar la formación según sea necesario. Animar y dar facilidades para que el personal se mantenga al día de los nuevos avances en este ámbito.

1.5 El diseño de la interfaz:

El servicio de referencia en línea debería estar diseñado para permitir que el mayor número posible de personas acceda a recursos y conocimientos técnicos, sin tener en cuenta el idioma, la capacidad técnica y los impedimentos físicos. Se debe tener en cuenta, al planificar 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 -espacio, mobiliario, equipos informáticos, programas, acceso a Internet, un navegador y una cuenta de correo electrónico- es tan importante para el servicio como lo que los clientes ven en sus pantallas.

Es importante equipar el espacio de trabajo digital de un modo apropiado.

- Ilustrar con ejemplos la interfaz "fácil de usar" y la navegación sencilla.
 - Elaborar una estructura y diseño estándares y utilizarlos de un modo coherente en todo el sitio, con el fin de que un usuario que entre por primera vez pueda comprender cómo navegar por el sitio después de emplear una o dos pantallas. Colocar el vínculo al "Servicio" [el botón "Pregunte al bibliotecario"] de un modo coherente en todas las páginas web de la institución.
 - Emplear tantos iconos e imágenes como necesite para orientar al usuario. Intentar no llenar la página con grandes bloques de texto.
 - Indicar claramente el nombre de la institución y colocar un vínculo hacia la página principal 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 tarda una respuesta a sus preguntas (p.ej. "... todas las preguntas que se realicen a este servicio se responderán en un plazo de cinco días laborables ...").
 - Proporcionar información para orientar al usuario en el formulario. (En el campo de "Recursos consultados" debería figurar al menos un ejemplo que muestre al usuario que es importante incluir el número de volumen, el número de página, fecha, título, información del autor, etc..).
 - Se pueden añadir campos comunes de información a su formulario web que son básicos, como " Dirección de correo electrónico" y "Texto de la pregunta", así como campos optativos como: "Nombre", "Número de teléfono", "Nivel de estudios", y "Motivo de la búsqueda", etc. [Introduzca campos para cualquier información que considere necesaria con el fin de proporcionar el servicio más efectivo, pero no se exceda porque puede desanimar.]
 - Insertar vínculos para recursos en línea que sean importantes, tanto internos como externos (revisados y actualizados periódicamente): Páginas principales, Catálogos en línea, Bases de datos y Preguntas frecuentes.
 - Insertar un vínculo para información sobre políticas generales de referencia y correspondencia de la institución. Señalar y proporcionar información de contacto por cualquier medio con el personal bibliotecario: por servicio de chat en directo, correo electrónico, formulario web, fax, correo postal, teléfono, etc...

- Tener en cuenta las posibles limitaciones del equipo informático y la sofisticación técnica de los usuarios finales a la hora de planificar un site. Deben estar claramente especificadas las necesidades mínimas para el funcionamiento del servicio.
- Incorporar las políticas y cumplir con las leyes que aseguran a todos los usuarios el acceso al servicio.
- Indicar claramente quién responde las preguntas y señalar lo que el servicio no hará.

Por ejemplo:
 " Por cuestión de tiempo y volumen de preguntas que recibimos no podemos:
 -- Enviar por fax material a los clientes.
 -- Elaborar bibliografías.
 -- Efectuar investigaciones..."

- Declaración de Privacidad, Reclamaciones, etc... [De conformidad con el código jurídico local...]. Por ejemplo:

" El propósito de la presente declaración es informar a los usuarios de este sitio sobre la información que se recoge de ellos durante la visita, el modo en que se emplea dicha información y si se revela a terceros. Al igual que la mayoría, el sitio web de la Biblioteca Británica registra automáticamente cierta información sobre cada solicitud que se le envía. Esta información se emplea para la administración del sistema y para elaborar estadísticas de visitas. El extracto de estadísticas se obtiene de estos datos, que en parte se pueden poner a disposición pública, pero sin contener información por la que se pueda identificar a un individuo. Se pueden emplear conjuntos importantes de datos como parte de las investigaciones sobre abuso que afectan a este sitio (véanse también nuestras normas de uso)". Ley de privacidad para el sitio web de la Biblioteca Británica: <http://www.bl.uk/privacy.html>

- Establecer el período por el que se guardarán transcripciones de chat y preguntas y quién tendrá acceso a las mismas. Decidir si es necesario mantener el anonimato del cliente suprimiendo toda la información personal. Establecer un proceso y calendario de mantenimiento de los archivos.
- Ofrecer los medios para que el cliente proporcione contestación a las encuestas, buzón de sugerencias, correos electrónicos, etc...

1.6 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, comparta la información con sus clientes.

- Referencia Digital y Libertad de Información/Cultura Local.
- Políticas Nacionales de Información. ¿Cuál es el panorama político?
- Legislación sobre Información Pública.
- Legislación Relacionada.
- Derechos de Autor.
- Privacidad y Confidencialidad.
- Contratos de Licencia.
- Relaciones de Consorcio.

[Véase: Revisión de las Normas sobre Bibliotecas Públicas de FIAB
<http://www.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm>]

1.7 Publicidad y Promoción

- Identificar claves de audiencia
- Desarrollar una descripción identificativa del proyecto y un nombre o logo que conecte con los objetivos de la comunidad a la que se dirige.
- Fomentar la comunicación directa entre el personal y los patrocinadores.
- Crear enlaces estratégicos en el sitio web de la Biblioteca, y en los sitios de posibles colaboradores institucionales.
- Entrar en contacto con los medios de comunicación locales, publicaciones periódicas de amigos de la biblioteca, emisoras de radio locales, centros educativos.
- Enviar información a las listas de distribución profesionales o de especial interés.

1.8 Evaluación y calidad

- Efectuar encuestas tanto a clientes como a trabajadores. Supervisar sus problemas y preguntas.
- Recoger y hacer una evaluación de las estadísticas de la actividad del servicio, así como asuntos técnicos o políticos, si es posible.
- Introducir los cambios a los servicios basándose en el análisis de las estadísticas y las respuestas de bibliotecarios y clientes.

1.9 Colaboración

Las herramientas en línea hacen posible que las bibliotecas compartan sus recursos con otras instituciones homólogas o complementarias, lo que permite ofrecer a sus clientes una mayor variedad de servicios y conocimientos técnicos.

No obstante, la colaboración también plantea sus retos. Los colaboradores deben:

- Establecer una visión común de los servicios que prestará la nueva entidad.
- Elaborar normas comunes de práctica y procedimientos.
- Crear confianza entre los socios, establecer responsabilidades.
- Reflexionar sobre las cuestiones que puedan surgir en el uso de recursos compartidos, lo que incluye: ley de derechos de autor, contratos de licencia, responsabilidad, políticas de información nacional, etc.

Véase: La Aplicación de los Servicios de Referencia en Línea: Cooperación y Recursos Compartidos (Extraído de: Normas para las Bibliotecas Públicas de FIAB <http://www.ifla.org/VII/s8/news/pg01.htm>)

2. LA PRÁCTICA DE LA REFERENCIA DIGITAL

2.1 Recomendaciones Generales

Los servicios de referencia digital deberían cumplir las mismas normas que los servicios de referencia tradicional. Los participantes deberían:

- Comprometerse a prestar la ayuda más eficaz.
- Mostrar cortesía y respeto profesional a la hora de responder preguntas.
- Respetar los principios de libertad intelectual.
- Acusar recibo de las preguntas de clientes y responderles a la mayor brevedad posible. Las cartas y otros tipos de comunicación se deberían responder de un modo rápido y educado (Sitio web de FIAB PL).
- Elaborar y seguir una política de cambio en las respuestas.
- Cumplir los contratos de licencia, tanto para material electrónico como impreso, así como las restricciones específicas de uso y las leyes de derecho de autor que aplican al material en cuestión.
- Poner en práctica buenas estrategias de búsqueda.

- (Véase el documento de RUSA: [Normas de Comportamiento para los Profesionales de los Servicios de Referencia e Información](#). Sección 4.0 Búsqueda. Comisión RASD Ad Hoc sobre Normas de Comportamiento para los Servicios de Referencia e Información. Aprobado por la Junta Directiva de RASD, enero de 1996
- Responder a todas las preguntas que se asignen, aunque sea sólo para decir "Lo siento, no sé pero puede intentar..." Para preguntas que requieran respuestas más detalladas, se puede prestar ayuda si procede. El tiempo de búsqueda debería limitarse al tiempo recomendado por el supervisor, siempre que ello sea posible.

2.2 Recomendaciones referentes al contenido

- El "Servicio de Referencia Digital" debería ser informativo, fomentar la capacidad de informarse mostrando a sus clientes cómo encontrar respuesta a sus preguntas.
- Mantener la objetividad y no emitir juicios de valor sobre la cuestión o la naturaleza de la pregunta durante la operación.
- Emplear una técnica neutral de entrevista para concretar "la pregunta real" y cuando se haya determinado, responder a los usuarios de un modo preciso y adecuado en cuanto a duración y nivel para satisfacer su demanda. Incluir la notificación de que la pregunta se puede remitir a otros socios del consorcio si procede.
- Una respuesta bien estructurada se compone de introducción, cuerpo y conclusión.
 - **Encabezamiento:** Salude al cliente, incluya una expresión de agradecimiento general por utilizar el servicio y mencione directamente el asunto de la pregunta del cliente: Ejemplo: "Puede encontrar información sobre _____ en _____," Para saber más sobre _____, le recomendamos _____"
 - **Cuerpo:** Mencione las fuentes íntegramente y describa todo el material (si procede) que se envía por separado o adjunto. Explique cómo encontró la información y su ubicación con respecto al recurso recomendado, en caso de que no sea evidente.
 - **Firma:** Debería formar parte de toda conclusión y se debería guardar anotada por el bibliotecario. La firma del bibliotecario puede contener su nombre o iniciales, cargo, institución e información de contacto, según establezca el supervisor.
Ejemplos de despedida: "Esperamos que la información que le hemos proporcionado le ayude en su búsqueda"; "Espero que esta información le sea de utilidad"; "Esperamos haber respondido a su pregunta. Si desea más información, le rogamos que se ponga de nuevo en contacto con nosotros y le ayudaremos con mucho gusto".
- Evitar el uso de jergas, acrónimos o abreviaturas de Internet (como BTW, IMHO).
- Escribir con claridad todas las respuestas y relacionarlas con el nivel de la pregunta (en la medida de lo posible).
- Ofrecer respuestas precisas, comprobar los hechos y evaluar las fuentes.
- Comprobar la ortografía y validar la URL.
- Seleccionar y citar sólo recursos con autoridad:
 - Criterios de evaluación para recursos impresos: Autor, Fecha de Publicación, Edición o Revisión, Editor, Título, Público Destinatario, Difusión, Estilo.
 - Criterios de evaluación para revistas, Precisión, Autoridad, Actualidad, Objetividad.
 - Criterios de evaluación para recursos web: Autor, Contenido, Nombre del Dominio, Fecha de la última Revisión, Objetividad, Autoridad y Precisión.
- Citar siempre las fuentes de información íntegras, ya sean páginas web, obras de referencia, bases de datos u otras. Si es posible, emplear un estilo de citas coherente a escala institucional.
- Si la información de una fuente no es útil, el bibliotecario debería aumentar su valor con análisis, descripciones, palabras clave, referencias o paráfrasis. Evitar manipular la información de manera que pueda llevar a equívocos.
- El bibliotecario debería esforzarse por señalar o recomendar al menos un recurso para cada pregunta.

2.3 Recomendaciones Generales para el Servicio de Chat o Foro de consulta.

- El diálogo o charla con un cliente se debería iniciar tan pronto como el cliente entre en la lista del foro.
- Las preguntas del foro se deberían responder en el orden en que se reciben.
- Los bibliotecarios que sirven a clientes por medio del chat deberían identificarse inmediatamente al inicio de la conversación. Esta introducción debe estar en las guías del bibliotecario. (Véase la sección 1.2.)
- Los resultados de investigaciones realizadas en varios proyectos de chat afirman que la sesión media suele durar en torno a 15 minutos. Los bibliotecarios utilizarán su sentido común a este respecto. Sea consciente de que otros clientes están esperando.
- Se recomiendan intervalos de 45 segundos o menos entre respuestas para confirmar al usuario que no se ha desconectado.
- Los registros de URL se emplean a menudo.
- Utilizar la ortografía, gramática y mayúsculas de un modo apropiado, y ser conscientes de que *"el lenguaje del chat"* suele ser más familiar que la prosa formal escrita.
- Elaborar guías institucionales generales para ayudar a los bibliotecarios a ahorrar tiempo y prestar un servicio coherente dentro de la institución. El administrador de servicios deberá aprobar las guías institucionales.
- Animar a los bibliotecarios a que elaboren su propia guía individual según sea necesario. Es probable que un bibliotecario quiera utilizar guías si:
 1. Recibe preguntas que exigen respuestas similares sobre asuntos que otros no han tratado.
 2. Tiene una especialidad que requiere una guía personalizada.
 3. Realiza a menudo la misma referencia a otra institución, asociación, recurso o sitio web.
 4. Desea establecer una forma coherente de saludo o conclusión que sea diferente de la guía institucional o del grupo.
 5. Si la sesión no se puede cerrar en un período razonable de tiempo y/o hay otro cliente en espera, ofrézcale enviarle por correo electrónico la respuesta mencionando el tiempo que tardará, p.ej. *"Continuaré buscando una respuesta y se la enviaré por correo electrónico dentro de X horas o minutos"*, *"¿Es suficiente con esto para empezar?"*, *"¿Podría enviarle una respuesta por correo electrónico?"*.
- Trabajar con más de un cliente a la vez. Si se considera adecuado, se puede recoger también al segundo cliente (se recomienda emplear un navegador por separado). P.ej. *"Ahora mismo estoy trabajando con otro cliente. Volveré a esta sesión de chat tan pronto como pueda."* *"¿Podría esperar cinco minutos?"*

2.4 Recomendaciones para Sesiones de Chat

- Aclarar qué información necesite cliente. Permitir que el cliente explique la información que necesita antes de responder.
- Usar técnicas de preguntas con final abierto para animar al cliente a ampliar su pregunta, p.ej. *"Dígame algo más sobre el tema de su interés"*, *"¿Me puede dar algún tipo de información adicional?"* o *"¿Cuánta información necesita?"*
- Emplear preguntas para refinar la búsqueda. P.ej. *"¿Ha encontrado ya algo?"*, *"¿Qué tipo de información necesita (libros, artículos, etc.)?"* o *"¿Necesita información histórica o actual?"*
- Dividir las respuestas largas en bloques (p.ej. 30 palabras por bloque) con el fin de evitar largas pausas y para que el cliente pueda empezar a leer su respuesta mientras termina de escribirla.
- Explicar su proceso de búsqueda al cliente y describir lo que encuentra cuando sea posible. Recordar que el cliente no puede verle. Hacer saber al cliente que está realizando una búsqueda y el lugar en que la realiza.
- Si hay que comprobar fuentes impresas o la pregunta llevará un tiempo, se puede proporcionar al cliente el recurso para que lo consulte o la opción del seguimiento por correo electrónico.

- Usar citas completas.
- Si hay que remitir la pregunta a otro bibliotecario, informar detalladamente al cliente sobre a quién debe dirigirse, cómo ponerse en contacto con esta persona y qué preguntarle.
- Comportamiento inadecuado: si el comportamiento del cliente es inapropiado (según establecen las normas institucionales), enviarle un mensaje de advertencia o finalizar la llamada. Se deberá enviar un informe de los usuarios incorrectos que se reiteren en su comportamiento.
- Escribir como se habla, de un modo informal.
- Utilizar el nombre del cliente y hacerle preguntas cuando proceda.
- Evitar respuestas del tipo sí/no, puesto que se pueden interpretar como frías y poco amigables, al igual que en persona.
- Aclarar la terminología confusa y evite el exceso de jerga. Utilizar terminología que el cliente pueda entender.

RESOURCES

Resources Used to Create Draft:

IFLA Public Library Guidelines (Revised) <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm> [Accessed 10/30/2003].

Library of Congress. QuestionPoint Users Group Guidelines (DRAFT)

Lipow, Anne G. The Virtual Reference Librarian's Handbook. New York: Neal-Schuman Publishers, 2003.

QuestionPoint Member Guidelines:
<http://www.questionpoint.org/> [Accessed 10/30/2003]

Reference and User Services Association [RUSA], American Library Association.

[Procedures for Developing Guidelines:](#) [Accessed 10/30/2003]

[Reference Guidelines:](#) [Accessed 10/30/2003]

Sloan, Bernie, ed. Digital Reference Services: Bibliography. Graduate School of Library and Information Science, University of Illinois at Urbana-Champaign.
<http://alexia.lis.uiuc.edu/~b-sloan/digiref.html> [Accessed 4/09/2003]

Virtual Reference Desk:

Facets of Quality for Digital Reference:

Version 4 - October 2000: <http://www.vrd.org/facets-10-00.shtml> [Accessed 10/30/2003]

Version 5 - June 2003]: <http://www.vrd.org/facets-06-03.shtml> [Accessed 10/30/2003]

Guidelines for Information Specialists of K-12 Digital Reference Services
Created by Abby S. Kasowitz (1998)
<http://www.vrd.org/training/guide.shtml> [Accessed 10/30/2003]

C Guía de observación aplicada al relevamiento web de los servicios de referencia digital en bibliotecas universitarias públicas argentinas.

Dato a relevar	Contenido	
Identificación de la Biblioteca		
Nº de orden asignado en el directorio		
Dirección web de la Biblioteca		
Navegador requerido		
Fecha de la visita		
Presencia o ausencia del servicio de referencia dentro del menú principal		
Nombre asignado al servicio de referencia digital		
Servicios de referencia digital detectados(relevados):		
	Directorio de recursos electrónicos	
	Preguntas frecuentes	
	Correo electrónico / Tiempo de respuesta	
	Formularios de consulta / Tiempo de respuesta	Simple: identificación de usuario y exposición de la consulta Avanzado: exposición de la consulta con inclusión de filtros; delimitaciones y/o concreciones a su solicitud (tipo de documentos; idioma; fecha/s de edición; palabras claves o vocabulario profesional)
	Chat / Franja horaria	
	Otros servicios de mensajería instantánea / Franja horaria	
	Videoconferencia / Franja horaria	
	MOO – Multi-user object oriented = escenarios multiusuarios basados en objetos / Forma de acceso (generalmente se realiza vía FTP). Un ejemplo puede ser Second Life	
	Web contact center software	
Existencia de políticas de servicio		
	Usuarios y/o destinatarios especificados	
	Tipos de consultas a responder	
	Tiempo de respuesta	
	Costo del servicio	

Existencia de políticas de servicio		
	Derechos intelectuales reconocidos	
	Reglamento general de/l/los servicio/s ofrecido/s	

Alcance del formulario expuesto:

Acceder a los sitios web de las bibliotecas universitarias incluidas en el directorio anexo y relevar datos mínimos que permitan caracterizar los servicios de referencia digital disponibles.

En esta oportunidad y a los efectos de minimizar la pérdida de información incorporamos en la indagación la existencia de productos que brindan respuestas a preguntas de referencia cuyas fuentes están accesibles vía web. Esto se corresponde con las consignas: “directorío de recursos electrónicos” y “preguntas frecuentes”.

D Cuestionario autoadministrado

Datos administrativos de la Biblioteca

Nombre oficial de la Biblioteca:

Dependencia (Universidad / Facultad)

Apellido y nombre del o de la responsable:

Cargo:

Dirección web de la Biblioteca:

Correo electrónico:

1. ¿La Biblioteca dispone de servicio/s de referencia digital?

SI

NO

En caso de que la respuesta sea negativa, la encuesta ha terminado, muchas gracias.

2. En caso de que la respuesta anterior fuese positiva, ¿qué nombre le asigna a la sección que agrupa al/los servicio/s de referencia digital ofrecido/s?

Referencia electrónica

Referencia digital

Referencia virtual

Referencia en línea

Referencia en tiempo real

Referencia 24/7(servicio disponible las 24 hs. durante los 7 días de la semana)

Servicios de información en Internet

Referencia en vivo

Otro:.....

3. ¿Qué tipo de servicios incluye bajo la sección de referencia digital?

Correo electrónico

Formulario web

Chat

Entornos web colaborativos

Videoconferencia

VoIP

E-Mail SMS

MOO's (Multi-user Object Oriented = objeto orientado a multiusuários)

VoIP (Voice over Internet Protocol)

Directorio de recursos electrónicos

4. ¿El/Los servicio/s de referencia digital se basan en una [política escrita](#)?

SI

NO

5. Si la respuesta anterior es positiva, marque los elementos incluidos en el documento:

1. Objetivos mensurables
2. Responsable/s
3. Código de conducta de profesionales
4. Código de conducta de usuarios/as
5. Normas de procedimiento
6. Revisión de procedimientos
7. Estándares aplicados al servicio
8. Política de protección de derechos de propiedad intelectual
9. Política de acceso a la información
10. Definición de la población objetivo del servicio
11. Política de confidencialidad de la consulta
12. Política de protección de datos personales
13. Definición de los alcances del servicio (colecciones ofrecidas; horario; límite impuesto a las respuestas; vías de comunicación)
14. Evaluación de la calidad del servicio
15. Manual de procedimiento

6. ¿El/Los servicio/s de referencia digital se basan en una [planificación anual escrita](#)?

SI

NO

7. Si la respuesta a la pregunta anterior es positiva, ¿qué elementos están incluidos en la planificación del servicio? Marque todos los contemplados:

1. Objetivos
2. Plan de acción anual
3. Mención de responsables y actividades a cargo
4. Definición del/ de los servicio/s ofrecido/s
5. Definición de los elementos constitutivos del / de los servicio/s ofrecido/s (colecciones; tecnología; espacio físico; mobiliario; insumos)
6. Características de la interfaz
7. Presupuesto anual requerido
8. Previsión/propuesta de fuentes de financiamiento
9. Plan de capacitación requerido
10. Estudio de usuarios (necesidades/expectativas)
11. Estudio de otras unidades de información
12. Aspectos legales observados
13. Formas de publicidad / promoción aplicadas
14. Forma de evaluación del / de los servicios

8. Teniendo en cuenta las prácticas del / de los servicio/s ofrecido/s, ¿qué elementos forman parte de su práctica profesional?

1. Conocer y aplicar principios de libertad intelectual
2. Prestar un servicio de información objetivo dentro de los límites impuestos por el servicio

3. Establecer y revisar la política de preguntas y respuestas observada
4. Respetar y hacer respetar aspectos legales implicados en el acceso y uso de las respuestas brindadas
5. Respetar y hacer respetar aspectos legales implicados en el acceso y uso de los recursos informativos ofrecidos.
6. Establecer y enseñar estrategias de búsqueda de información
7. Elaborar y dar a conocer guías de ayuda respecto del servicio
8. Establecer y cumplir con un protocolo durante las entrevistas con los usuarios del / de los servicio/s
9. Utilizar un vocabulario preciso al momento de brindar las respuestas al usuario
10. Seleccionar y citar los recursos de información consultados
11. Contestar todas las preguntas pertinentes que el servicio reciba, aún las que no pueden ser respondidas y que requieren de un análisis mayor
12. Optimizar el tiempo de respuesta
13. Mantener un trato cordial y respetuoso para con el usuario
14. Registrar e informar sobre comportamientos indebidos durante las entrevistas de referencia
15. Otros

¡Muchas gracias por su colaboración!

Glosario para el encuestado

Política bibliotecaria: conjunto de decisiones que adopta una biblioteca inspirada en los principios biblioteconómicos para conseguir el equilibrio entre el derecho del usuario a la información y la obligación de las instituciones a satisfacer dicha necesidad, configurando un plan de actuación en el que se organizan los recursos humanos, materiales, jurídicos, institucionales y financieros para el establecimiento de un sistema que proporcione el acceso y/o uso a la información a los usuarios que así lo demandan.

Planificación bibliotecaria: proceso que implica a toda la biblioteca como sistema, y que consiste básicamente en determinar la misión y los objetivos a corto y largo plazo, tomando decisiones respecto al cómo y cuándo actuar para conseguirlos. En su faz operativa incluye: Diseño de programas y planes de acción concretos; temporalización del plan; elaboración de presupuestos y asignación de recursos necesarios (personal, equipo, etc.)

Procedimiento: conjunto de acciones ordenadas, dirigidas a la consecución de una meta o fin.

Servicio de referencia digital: "Servicio de referencia iniciado electrónicamente, a menudo en tiempo real, donde los usuarios utilizan tecnologías 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". American Library Association (ALA)

E Glosario

ALA	American Library Association
ARPANET	Advanced Research Projects Agency Network. Red de computadoras creada por encargo del Departamento de Defensa de los Estados Unidos como medio de comunicación para los diferentes organismos del país.
Ask a librarian	Servicio de referencia en línea brindado por la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos de Norteamérica.
ASKERIC	Estructura del servicio de referencia de ERIC
BORKO	Borko's Own Little Demonstrator. Sistema experimental en tiempo real aplicado a la recuperación de información.
EARS	Electronic Access to Reference Service. Servicio de referencia brindado por bibliotecas de ciencias de la salud, basados en una interfaz que combinaba correo electrónico con catálogo en línea. Se inició en 1984
E-Mail SMS	E-mail Short Message System. Sistema de mensajes cortos a través del correo electrónico.
ERIC	Education Resources Information Center. Biblioteca digital que brinda información y recursos para la investigación en educación.
HTML	HyperText Markup Language. Lenguaje de marcado predominante para la elaboración de páginas web. Es usado para describir la estructura y el contenido en forma de texto, así como para complementar el texto con objetos tales como imágenes.
IFLA	International Federation of Library Associations
IRC	Internet Relay Chat. Protocolo de comunicación en tiempo real basado en texto, que permite debates entre dos o más personas. Se diferencia de la mensajería instantánea en que los usuarios no deben acceder a establecer la comunicación de antemano, de tal forma que todos los usuarios que se encuentran en un canal pueden comunicarse entre sí, aunque no hayan tenido ningún contacto anterior
LIRN	Library and Information Resources for the Northwest Program. Consorcio de bibliotecas del noroeste de Estados Unidos, cuyo objetivo fue establecer servicios de cooperación informativa entre los miembros.

LOGO	Lenguaje de programación de alto nivel, en parte funcional, en parte estructurado; de muy fácil aprendizaje, razón por la cual suele ser el lenguaje de programación preferido para trabajar con niños y jóvenes. Se basa en características del lenguaje Lisp.
MEDLARS	Medical Literature Analysis and Retrieval Systems. Sistema computerizado de bases y bancos de datos ofrecidos por la Librería Nacional de Medicina (NLM) en los EEUU
MOOs	Multi-user object oriented. Conjunto de técnicas destinadas a la organización de bases de datos orientadas a objetos a las cuales se accede de forma virtual, permitiendo la participación simultánea de varios usuarios.
NTICs	Acrónimo de Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación
OCLC	Online Computer Library Center. Organización sin fines de lucro, compuesta de miembros, dedicada a prestar servicios bibliotecarios computarizados y de investigación, con el propósito público de facilitar el acceso a la información del mundo y reducir los costos asociados
ODLIS	Online Dictionary for Library and Information Science
PC	Acrónimo de Personal Computer. Computadora personal u ordenador personal
SMS	Acrónimo de Short Message Service. Sistema de mensajes de texto para teléfonos móviles.
TCP/IP	Transmission Control Protocol/ Internet Protocol. Familia de protocolos de comunicación diseñados para lograr la interoperabilidad entre los diferentes sistemas de comunicación de una red heterogénea/multivendedor en forma transparente para el usuario final. Tal heterogeneidad se manifiesta a diferentes niveles de interconexión los cuales van desde los protocolos de la capa física hasta las aplicaciones. El primer estándar garantiza que la información enviada llegue hasta su destino sin errores y en el mismo orden en que fue enviada. El segundo estándar provee la información necesaria para permitir el enrutamiento de los paquetes en una red. Divide los paquetes recibidos de la capa de transporte en segmentos que son transmitidos en diferentes paquetes
Virtual Reference Toolkit	Producto de LSSI- Library Systems and Services. Software que permite instrumentar servicios de referencia digital sincrónicos.

VoIP	Voice over Internet Protocol. Grupo de recursos que hacen posible que la señal de voz viaje a través de Internet empleando un protocolo IP (Protocolo de Internet). Se envía la señal de voz en forma digital, en paquetes de datos, en lugar de enviarla en forma analógica a través de circuitos utilizables sólo por telefonía convencional.
VRD	Virtual Reference Desk
WWW	World Wide Web. Sistema de distribución de información basado en hipertexto o hipermedios enlazados y accesibles a través de Internet.

G LISTA DE TABLAS Y CUADROS

Cuadro 1 - Variables definidas y su operacionalización	11
Cuadro 2 - Elementos de la referencia tradicional y digital	21
Figura 1 - El servicio de referencia digital como proceso	22
Cuadro 3 - Referencia digital asincrónica y sincrónica	31
Cuadro 4 - Servicios de referencia digital según el tipo de información brindada	40
Tabla 1 - Visibilidad web de los servicios de referencia digital en bibliotecas universitarias de gestión estatal	50
Tabla 2 – Nombre asignado a la sección de referencia digital	55
Tabla 3 - Tipos de servicios de referencia digital ofrecidos	56
Tabla 4 - Existencia de una política en torno al servicio de referencia digital	57
Tabla 5 – Ítems incluidos en la política del servicio de referencia	57
Tabla 6- Existencia de una planificación anual del servicio de referencia digital	58
Tabla 7 – Componente de la planificación	58
Tabla 8 – Aspectos de la labor del referencista digital	59