



**UNIVERSIDAD NACIONAL
DE
MAR DEL PLATA
FACULTAD DE HUMANIDADES
Departamento de Documentación**

**“Reingeniería del Servicio de Referencia
Virtual de la Biblioteca del Consejo
Federal de Inversiones”**

Tesista: Lo Fiego, Marcelo Damián

Director de Tesis: Lic. López, Eduardo

Co-director de Tesis: Dr. Liberatore, Gustavo

**Tesis de Grado
Licenciatura en Bibliotecología y Documentación**

**Buenos Aires
2016**

ÍNDICE

Agradecimientos.....	4
Dedicatoria.....	6
Introducción.....	7
Resumen.....	9
Palabras claves.....	9
Tema.....	10
Fundamentación del tema.....	10
Marco Teórico (estado del arte).....	11
Información digital y acceso a la información.....	11
Biblioteca Digital.....	16
Alfabetización informacional (ALFIN).....	19
Servicio de Referencia Virtual.....	22
Evolución histórica del servicio de referencia.....	23
Servicio de referencia tradicional.....	23
Servicio de referencia virtual.....	26
Diferencias y similitudes entre la referencia presencial y la referencia virtual.....	31
Clasificación de la referencia virtual.....	34
La referencia 2.0.....	36
Herramientas de la Web 2.0 en el SRV.....	37
Bibliotecas 2.0.....	39
OPAC 2.0 (orientado a la web).....	40
Redes sociales.....	42
Blogs.....	43
Wikis.....	43
RSS.....	44
Marcadores Sociales.....	44
Colección de Referencia.....	46
Los usuarios y la información en la actualidad.....	48
Rol del Bibliotecario Referencista.....	52
Reingeniería.....	57

El CFI y su Servicio de Referencia Virtual.....	60
La Institución y su historia.....	60
Descripción de la Biblioteca.....	60
Planteamiento del problema de Investigación.....	65
Conversión del tema en problema.....	65
Objetivos.....	65
Objetivos Generales.....	65
Objetivos Específicos.....	66
Metodología.....	67
Tipo de estudio.....	67
Diseño de la investigación.....	67
Diseño Metodológico.....	67
Población.....	68
Muestra.....	68
Recolección de datos.....	68
Presentación de las encuestas.....	69
Resultados.....	70
Análisis de los datos.....	81
Aporte e impacto de los resultados.....	84
Conclusiones.....	84
Recomendaciones.....	86
Bibliografía.....	89
Anexos.....	98
Anexo I Sitio Web Biblioteca CFI.....	98
Anexo II Encuestas.....	102

"[...] Aquí, las páginas de las obras ya no están en ningún libro. En su lugar, la pantalla y el teléfono tendrán más valor. En una oficina de peticiones estarán todos los libros y toda la información sobre ellos. Las preguntas se harán por teléfono, y en la oficina se leerán las páginas necesarias para responderlas. Las respuestas serán ofrecidas a través de una pantalla. La pantalla podrá estar dividida en dos, en cuatro o incluso en diez partes si existen texto o documentos que sean consultados simultáneamente. Se usarán altavoces si las imágenes requieren explicación oral. Las sucesivas mejoras harán posible que se puedan automatizar las llamadas y las respuestas a través de la pantalla. Cine, fonógrafos, radio, televisión: todos estos instrumentos tomados como sustitutos del libro se convertirán de hecho en el nuevo libro. Las palabras más influyentes para la difusión del pensamiento humano, lo que podríamos llamar la biblioteca radiada y el libro televisado."

Tratado de Documentación. Paul Otlet 1934.

AGRADECIMIENTOS

Siempre en todo logro hay detrás muchas personas que ayudan a llegar al objetivo, ya sea con sus consejos, escucha, ayuda o simplemente aliento para seguir adelante.

Es imposible nombrar a tantos que estuvieron presentes, pero voy a mencionar algunos:

A mi familia por el apoyo, ayuda y colaboración constante, en especial a mi mamá, quién estuvo desde el primer momento que empecé con la carrera, dispuesta a contribuir en lo que pudiera.

A mis amigos, que se mantuvieron al tanto de todo el proceso, soportándome cuando los necesitaba, escuchándome y entendiendo cuando me tenía que quedar en mi casa a estudiar.

A todos mis compañeros/as del CFI y los usuarios de la biblioteca, tanto internos como externos, por su colaboración y predisposición a participar de esta investigación. En especial a mis compañeras y amigas, Silvia y Victoria. Con Vicky, además de colegas, fuimos compañeros en la carrera, cursamos juntos algunas materias, hicimos trabajos, evacuamos dudas, viajamos a rendir, nos ayudamos, nos sostuvimos y apoyamos permanentemente.

A Andrea, Eduardo y Claudio, compañeros y amigos de la UNTREF pero también compañeros en la licenciatura. Con algunos compartimos cursadas, exámenes finales y viajes a Mar del Plata, siempre alentándonos. En especial a Edu, quién fue mi director de tesis y desde antes de comenzar con la misma me dijo que cuente con él. Por supuesto nunca dudé en solicitar que sea mi director y estuvimos trabajando a la par desde el primer momento. Después de muchos encuentros, cambios, algunas correcciones, llegamos al final de esta hermosa etapa.

Aprovecho a destacar y agradecer a Susana, la esposa de Edu, quién siempre estuvo ayudándonos, motivándonos y como si fuera poco también deleitándonos con sus exquisitas comidas en cada encuentro.

A los profesores de la universidad, por su dedicación, vocación y ayuda durante las cursadas o encuentros. También al personal administrativo que siempre estuvieron a disposición, sobretodo Valeria. Especialmente agradezco a mi co-director de tesis, Dr. Gustavo Liberatore, por su tiempo y aporte de conocimientos.

Y a todos los que siempre estuvieron permanentemente ayudando, alentando y acompañando.

¡Gracias!

DEDICATORIA

No hubiera sido lo mismo llegar a esta etapa, luego de tanto esfuerzo y tantas horas dedicadas sin contar con la ayuda y participación de muchas de las personas antes mencionadas.

Por eso, además de mi enorme agradecimiento también mi dedicatoria a ellos, pero en mi primer lugar, a toda mi familia, mayor y especialmente a mi mamá y mi hermana, quienes siempre me alientan y son un pulmón en todo.

También mi dedicación especial a dos amigos, compañeros y colegas: Edu y Vicky, quienes estuvieron muy de cerca en todo este proceso.

Finalmente, quisiera destacar la participación de los usuarios presenciales y virtuales de la biblioteca del CFI “Dr. Manuel Belgrano”, quienes respondieron las encuestas para el trabajo de campo. Sin ellos la biblioteca no tendría razón de ser, para ellos trabajamos y está dedicada la investigación con el fin de mejorar nuestra calidad de servicio día a día.

INTRODUCCIÓN

El creciente desarrollo de las tecnologías ha modificado las formas de producción, acceso y comunicación de la información. Las bibliotecas no están ajenas a estos cambios y han tenido que adaptar sus usos, funciones y tecnologías para un mejor servicio a sus usuarios y la sociedad.

Para esto deben centrarse cada vez más en la necesidad de orientar sus esfuerzos para adaptarse a las exigencias de estos tiempos e identificar nuevas soluciones que sean factibles para manejar grandes cantidades de datos y hacerlos accesibles a los usuarios.

Al respecto, Lancaster (1983) plantea que: "...cualquier servicio de información debe diseñarse para fomentar e incrementar la accesibilidad de los usuarios a aquellos productos que satisfagan sus necesidades de información".

Todo centro de información aspira a satisfacer las demandas de sus usuarios, para lograrlo, realiza una serie de operaciones previas: organiza la colección, elabora herramientas para facilitar su acceso (catálogos, índices, bibliografías, boletines, etc.) e intenta brindar un servicio de información y referencia personalizado a sus usuarios. Sin embargo, las necesidades cambiantes de éstos modifican y retroalimentan esa gama de servicios que se les ofrece.

Los usuarios tienen hoy a su alcance una enorme cantidad de información que les dificulta poder determinar cuál es la que realmente necesitan, por esto es que no recurren ya a la biblioteca como antaño lo hacían en búsqueda de ella, sino que lo hacen para conseguir la información precisa y pertinente incluso consiguiendo esa información desde la base digital, lo cual elimina cuestiones físicas y temporales, es decir, sin necesidad de ir hasta la biblioteca en los horarios en que esta funciona.

Esta fusión entre información y tecnología propicia que, cada vez más, los documentos se generen en formato digital y estén alojados en bases de datos pagas o de acceso abierto, repositorios institucionales, etc., lo que obliga a las bibliotecas a adaptarse a estos cambios tecnológicos.

Desde siempre, las bibliotecas y centros de documentación albergaron y custodiaron la información y fueron y son los principales distribuidores de conocimiento, respondiendo a las demandas de información de la comunidad a la que sirven.

El cambio que conllevan estas nuevas tendencias en el tradicional servicio de referencia es significativo. Si la digitalización le permitió al documento trascender el mundo del soporte físico, al que había estado ligado desde su nacimiento, los servicios de referencia virtual significan para el bibliotecario la posibilidad de atravesar las mismísimas paredes de la biblioteca, así como la redefinición de su rol.

En la actualidad, con Internet y las nuevas herramientas de comunicación e información, se ha logrado una modernización y mejora de los servicios bibliotecarios, esto sumado a la mayor alfabetización tecnológica de los usuarios, que crece día a día, ha posibilitado que exista un gran abanico de servicios de información y referencia, en donde los profesionales bibliotecarios y usuarios-consumidores interactúan y se relacionan y colaboran en la búsqueda de la mejor respuesta a una demanda de información.

Teniendo en cuenta estos argumentos es que la Biblioteca del Consejo Federal de Inversiones (CFI) ha decidido la reingeniería de su Servicio de Referencia Virtual.

Esta investigación persigue el objetivo de explicitar esta modificación en todos sus estamentos: conceptuales, prácticos, de implementación y evaluación para terminar conformando un proyecto que coadyuve en la confluencia de todos los actores, usuarios, profesionales bibliotecarios, autoridades de la Institución, en función de lograr un servicio de excelencia.

Para ello, analizaremos el tema de la información digital y la referencia virtual desde la óptica de sus distintas variantes.

Resumen

Es imposible desestimar los cambios cuantitativos y cualitativos que el desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones están produciendo en la sociedad globalizada en la que estamos viviendo.

Esto se refleja de modo imperativo en la actualidad de las bibliotecas y sus servicios, los cuales deben adaptarse para no quedar relegados en la consideración de la sociedad.

Siguiendo este razonamiento se deduce que toda unidad de información debe desarrollar un servicio de referencia virtual que acompañe esta realidad.

La Biblioteca del Consejo Federal de Inversiones no puede ser una excepción a esta regla y por eso se propone generar una reingeniería de su servicio de referencia virtual.

El objeto de este trabajo es, entonces, desarrollar una investigación que le permita a las autoridades de la Biblioteca y sus profesionales obtener un diagnóstico en función de contar con las herramientas que le permitan su optimización en el corto plazo para una mejor satisfacción en las necesidades informativas de sus usuarios, y su consolidación y crecimiento continuo.

Palabras claves

SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL – TECNOLOGÍAS DE LA COMUNICACIÓN Y LA INFORMACIÓN – USUARIOS – CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES - SOCIALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN – BIBLIOTECARIO REFERENCISTA

Tema

Esta investigación pretende efectuar un relevamiento del Servicio de Referencia Virtual del Consejo Federal de Inversiones para obtener los datos y elementos necesarios que le permitan diseñar una reingeniería del mismo en función de lograr una mejor comunicación con sus usuarios y una mayor y efectiva utilización del servicio, teniendo como objetivo su efectivo posicionamiento en el contexto institucional donde se sitúa y en la sociedad en general.

Fundamentación del tema

Los servicios de referencia virtual son un componente esencial en la actualidad de las bibliotecas para la gestión de la información.

Teniendo en cuenta que el Consejo Federal de Inversiones es un organismo federal que trabaja con las provincias, pionero en desarrollar la comunicación y tecnología en las mismas, consideramos que su Biblioteca, debe reunir ciertas características para facilitar su utilización y difusión de la mano de las oportunidades que brindan las tecnologías de la información.

Ahora bien, estamos en una época en donde se ha naturalizado el uso de las tecnologías y el consumo masivo de información en Internet.

La idea de rediseñar y mejorar el Servicio de Referencia Virtual busca apoyar y fortalecer el servicio presencial, implantando nuevos canales de comunicación e interacción entre la Biblioteca y sus usuarios, que permitan atender un mayor número de consultas y de usuarios remotos, eliminando las barreras físicas y temporales.

En la búsqueda de alternativas que nos permitan mejorar la relación usuario-información-Biblioteca y, por ende, lograr una creciente calidad, posicionamiento, eficiencia y visibilización de la Biblioteca del CFI y de la Institución, es que nos propusimos y desarrollamos esta investigación.

MARCO TEÓRICO

Información digital y acceso a la información

Cuando hoy hablamos de información en lo que se piensa es en las facilidades que presenta Internet para buscar y acceder a la misma, ya que ha revolucionado las formas y métodos habitualmente utilizados por las bibliotecas para acceder a la información y a la provisión de documentos.

Internet supone la democratización de la información a partir del hecho de que permite acceder a infinidad de documentación y a la popularización de los sitios donde encontrarla. Para algunas personas es como una gran biblioteca, pero en realidad es una gran plataforma de almacenamiento y circulación de datos, información y conocimiento, donde miles de millones de documentos están accesibles, esperando ser consultados: la información está al alcance de la mano en cualquier momento y desde cualquier lugar.

Esta explosión informativa nos sitúa en la llamada Sociedad de la Información, o Sociedad del Conocimiento, términos que intentan conceptualizar la nueva realidad que se va imponiendo transversalmente en la vida de los seres humanos.

Royo Villada (2005) menciona que: *"La Sociedad de la Información es un fenómeno mundial que tiene lugar a partir del momento en el que personas, instituciones y empresas -apoyadas en el uso de ordenadores, telecomunicaciones y software - se conectan para interactuar con la finalidad de comprar, vender o intercambiar información"*.

Sería lógico pensar entonces que, al tener los usuarios la posibilidad de acceder por sí mismos a los documentos, las bibliotecas pierden su sentido de mediadores y facilitadores de la información y hasta, incluso, se puede cuestionar la utilidad de sus servicios.

El escritor y semiólogo italiano, Umberto Eco, en una entrevista realizada por el periódico digital E´a (2012) analiza la cuestión de la sobrecarga de información y concluye: *"Todo nace en Internet sin jerarquía. La inmensa cantidad de cosas*

que circula es peor que la falta de información. El exceso de información provoca amnesia. La información abusiva hace mal. Cuando no nos acordamos lo que aprendemos, quedamos parecidos a los animales”

Además de la innumerable cantidad de información accesible en la red, los motores de búsqueda suelen utilizar estrategias no siempre conocidas o comprendidas por los usuarios del entorno digital, en base a esto, Marchionini y White (2010), sostienen que:

"Los sistemas de búsqueda normalmente permiten expresiones booleanas y ofrecen operadores de búsqueda avanzada como las comillas que pueden incrementar la precisión de resultados de búsqueda pero [su uso] debe ser aprendido e incluido en los enunciados de búsqueda. Sin embargo, muchos usuarios ignoran estos operadores, principalmente porque su uso no es público y la interface de generación de consultas que los usa está oculto a un inicial punto de vista. Como resultado, muchos usuarios carecen de las habilidades adicionales requeridas para formular búsquedas bien definidas"

Internet alberga tanta información y en formatos múltiples que para un correcto aprovechamiento de su potencial requiere la mediación de profesionales que conozcan las mejores fuentes de información, que determinen su precisión y pertinencia, la metodología a emplear para su mejor acceso, en definitiva, la necesidad de las bibliotecas y sus profesionales es quizás, incluso, más imprescindible que antaño.

De esta manera, encontrar la información necesaria en un tiempo acorde hace, paradójicamente, que el servicio de referencia de las bibliotecas se convierta prácticamente en esencial.

Es un hecho la utilidad de Internet para el desarrollo de la actividad bibliotecaria, así lo demuestra su crecimiento en los distintos servicios. Lancaster y Sandore (1997), basados en contribuciones de otros autores, establecieron una serie de usos comunes:

- Comunicación entre el personal o con otros colegas.
- Discusión a través de servidores de listas u otros vehículos electrónicos.

- Ayuda a los servicios de referencia en búsquedas de todo tipo y en bases de datos.
- Uso de catálogos de otras instituciones.
- Posibilidad de crear perfiles de búsqueda propios para los usuarios.
- Préstamo interbibliotecario: verificación, peticiones, suministro, etc.
- Catalogación.
- Compra de libros y publicaciones periódicas.
- Evaluación de sistemas en línea para la selección de uno.
- Elaboración de bases de datos producidas localmente, pero accesibles por usuarios remotos.
- Creación de páginas Web para facilitar información de la biblioteca, sus recursos y servicios.

Domínguez (2008) menciona que *“si el bibliotecario comienza a incursionar en Internet, seleccionando y recuperando recursos de información para sus usuarios, pronto notará la conveniencia de controlar y catalogar las áreas que sean de interés”*. También dice que *“el bibliotecario es esencialmente un buscador de información y puede volcar esta función en Internet, considerando los recursos de información en línea como parte de la colección que administra”*.

También esto se refleja en otros ámbitos como el universitario, en un artículo publicado en Eroski consumer, Vázquez-Reina (2011) señala que *“Internet se ha convertido hoy en día en el principal elemento de consulta de los estudiantes universitarios, la Red ha modificado “la forma de acceder, consultar y emplear la información en el ámbito educativo y académico.”*

Este auge de internet como fuente de información ha provocado un detrimento en el uso de otros recursos documentales.”

Debido a la sobrecarga de información existente, el usuario necesita saber lo que busca y dónde buscarlo, y, los catálogos online son una buena herramienta para esto.

Y se suma un elemento también cada vez más importante que es el escaso tiempo de los usuarios en función de las demandas cotidianas de sus vidas. Esto hace la diferencia en cuanto a dónde y cómo buscarán la información que necesitan y es aquí que las bibliotecas deben saber trasponer sus espacios físicos y temporales para un mejor servicio.

El reto para las bibliotecas y sus profesionales en esta realidad entonces sigue siendo llegar al usuario pero, aún más, que los usuarios nos encuentren y comprendan que nos necesitan.

Desde mitad del siglo XX, la gran explosión de información plantea un nuevo dilema a la bibliotecología, como expresa Roger Chartier: *“Internet hace renacer el sueño de universalidad, de un mundo en el que la humanidad participe del intercambio de ideas. Pero también suscita la angustia de ver desaparecer la cultura del libro”* (Chartier, 1992, p. 90).

Es en este contexto, y como mencionábamos anteriormente, que las funciones primigenias del bibliotecario y las bibliotecas se transforman radicalmente. La responsabilidad de organizar, seleccionar y difundir la información disponible se vuelve mucho más compleja, ya que han cambiado los formatos y los soportes.

La transmisión de conocimientos ha usado como elemento primordial la información escrita; ahora se realiza, cada vez con mayor intensidad, a través de nuevos instrumentos.

Como analiza Bueno (1996), al predominio de una determinada tecnología de comunicación han correspondido tipos concretos de cultura y una determinada forma educativa:

“Cultura oral, cultura escrita, cultura impresa y cultura electrónica son términos que expresan las fases de la historia de la civilización, caracterizadas esencialmente por el vehículo de difusión”.

Pusimos hasta aquí un énfasis mayor en ver la situación desde las bibliotecas y sus profesionales, ahora, ¿cómo se manejan los usuarios con tanta información y en distintos soportes?

En estos tiempos, los sujetos se ven inmersos en múltiples emprendimientos y tareas diariamente, su vida familiar y social, estudiar para superarse, sus obligaciones y retos laborales y profesionales, etc. Todo esto, le demanda mayores saberes y conocimientos permanentes a los cuales pueden acceder de distintas maneras.

La persona que antes buscaba en un libro, en un diario, en la biblioteca o incluso preguntaba a otro para saber, conocer o enterarse de algo, hoy sigue haciendo esto, sí, pero en mayor medida busca la información por otros medios, computadoras, tablets, celulares, ebooks, es decir, la información al instante y en el lugar donde se encuentren, completamente independientes.

La tecnología facilita y aumenta las formas de acceder a la información, es verdad, pero es más cierto aún que esta información está disponible y en cantidades para ser consultada.

Los actores de la información están siendo cada vez más conscientes de la importancia de compartir y “liberar” esta información ya que esto permite una mayor visibilidad a sus trabajos, y el conocimiento debe estar al alcance de todos, y, por otro lado, toda información es factible de ser generadora de nuevo conocimiento.

A partir de esta cantidad de información disponible y del desarrollo continuo de las tecnologías es que los usuarios se hacen, en principio, independientes informativamente hablando.

Vemos cada día en los transportes públicos, en la calle, en cualquier reunión que ante una duda se recurre al medio tecnológico que esté a mano para saber de qué se trata, un trámite, un procedimiento, una receta de cocina, etc.

Los buscadores web o motores de búsqueda son sistemas o aplicaciones informáticas que brindan la posibilidad de consultar una gigantesca base de datos para encontrar páginas web, y nos facilitan estas acciones.

Con estos buscadores los cibernautas tienen la opción de encontrar la información que necesitan de una forma rápida, ágil y sencilla. También incorporan automáticamente páginas web mediante programas informáticos llamados “Spider“, encargados de localizar de forma automatizada y metódica todas esas actualizaciones que se producen en los millones de sitios web cada segundo.

Así, todos nos transformamos en “expertos” de todo, pero, a la vez y paradójicamente, adquirimos distintos saberes sobre las mismas cosas. ¿Cómo es posible? Porque toda esa información que existe y a la cual accedemos no siempre es precisa, no siempre es pertinente y, muchas veces, ni siquiera es fiable.

En este punto es entonces donde reaparecen las bibliotecas y los profesionales de la información vuelven a adquirir la importancia que siempre tuvieron, y donde aquella independencia informativa de los usuarios deja de ser tan así.

Y en este punto también es donde la biblioteca, a través de la acción de sus profesionales, debe resignificarse y adaptarse a la actualidad, a la nueva realidad.

Aquí y ahora, por fin, la biblioteca digital llega para desarrollarse y quedarse como complemento indisoluble de la biblioteca tradicional.

Biblioteca Digital

Tanto Internet como la Biblioteca Digital se convierten en herramientas imprescindibles de instituciones, organizaciones y de la población en general.

La Digital Libraries Federation¹ define las bibliotecas digitales de la siguiente manera:

“Organizaciones que proveen los recursos, incluido el personal especializado, para seleccionar, estructurar, distribuir, controlar el acceso, conservar la integridad y asegurar la persistencia en el tiempo de colecciones de trabajos

¹ Organización profesional de carácter internacional para la investigación, desarrollo, creación, mantenimiento, expansión y preservación de colecciones digitales.

digitales fácil y económicamente disponibles para su uso por una comunidad definida o para un conjunto de comunidades.”

La Biblioteca Digital trajo cambios significativos en la concepción bibliotecológica y tecnológica del tratamiento y manejo del documento y la información, en el procesamiento y difusión de la misma así como en la forma de proporcionarla y el conocimiento al usuario, en el uso de las tecnologías de la información para socializar el uso de los acervos documentales que poseen las bibliotecas tradicionales y en la forma de preservar el patrimonio cultural de los países.

Las bibliotecas digitales no sólo deben ser entendidas como bases de datos sino como herramientas que facilitan el acceso al conocimiento desde todas las partes del mundo al mayor número de obras posible, tanto por parte de instituciones públicas como de organizaciones privadas.

Haciendo un recorrido histórico, hay que señalar que las bibliotecas trabajan, desde hace tiempo, en redes y consorcios para compartir el trabajo y garantizar el acceso universal a las publicaciones.

El concepto red de bibliotecas ha sido definido por la Organización Internacional de Normalización (ISO) como *“plan o procedimiento en el que unidades de bibliotecas trabajan juntas, compartiendo servicios y recursos de manera que dé como resultado mejores servicios a los usuarios de las bibliotecas”*

Orera Orera (2000) menciona que *“Las redes de bibliotecas constituyen también un elemento decisivo para la cooperación internacional. Estas redes se van extendiendo día a día gracias al desarrollo de la informática y las telecomunicaciones”*.

Según Navarro y Viñas (2011), *“las redes de bibliotecas cooperan en distintos campos, pero sobre todo lo hacen en proyectos tales como: desarrollo de nuevas tecnologías, digitalización de documentos, control de autoridades, adquisición de documentos, catalogación, explotación de catálogos colectivos y*

préstamo interbibliotecario. Suponen un fuerte impulso en el mundo bibliotecario.”

Desde la automatización de las bibliotecas, éstas deben ponerse nuevamente en el centro de la escena como gestora natural de la información y del conocimiento pero no sólo ya como poseedora y difusora de los mismos sino también como la impulsora de la educación informativa de los usuarios.

Alfabetización informacional (Alfin)

El origen del término Alfabetización Informacional (Information Literacy en inglés) está vinculado al negocio de la industria de la información. En 1974, el presidente de la Information Industry Association de los Estados Unidos de América, Paul Zurkowsy, utilizó por primera vez el término information literacy para referirse al aprendizaje de habilidades y técnicas para utilizar herramientas de acceso a la información.

La definición más difundida de information literacy fue propuesta por el Consejo de la American Library Association (ALA) en 1980 y se expresa de la siguiente manera: *“la capacidad de reconocer cuando se necesita información y la habilidad para localizar, evaluar y usar efectivamente la información”* (Jackson, 1995, p. 39). Este término refleja una realidad en la que las personas acceden a más información a través de los medios digitales que soportan cada vez más documentos, de ahí que la ALA propusiera que los bibliotecarios asumieran como una responsabilidad prioritaria orientar a los usuarios sobre la organización y recuperación de información (Jackson, 1995, p.40).

En español, la expresión information literacy se traduce como alfabetización informacional y si bien hay muchas definiciones que se ajustan a conceptualarla elegiremos la más usada en nuestra región, Latinoamérica, que es la siguiente:

“El proceso de enseñanza-aprendizaje que busca que un individuo y colectivo, gracias al acompañamiento profesional y de una institución educativa o bibliotecológica, utilizando diferentes estrategias didácticas y ambientes de aprendizaje (modalidad presencial, “virtual” o mixta -blend learning-), alcance las competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) en lo informático, comunicativo e informativo, que le permitan, tras identificar sus necesidades de información, y utilizando diferentes formatos, medios y recursos físicos, electrónicos o digitales (E-ALFIN), poder localizar, seleccionar, recuperar, organizar, evaluar, producir, compartir y divulgar (Comportamiento Informacional) en forma adecuada y eficiente esa información, con una posición crítica y ética, a partir de sus potencialidades (cognoscitivas, prácticas y afectivas) y conocimientos previos (otras alfabetizaciones), y lograr una

interacción apropiada con otros individuos y colectivos (práctica cultural-inclusión social), según los diferentes roles y contextos que asume (niveles educativos, investigación, desempeño laboral o profesional), para finalmente con todo ese proceso, alcanzar y compartir nuevos conocimientos y tener las bases de un aprendizaje permanente para beneficio personal, organizacional, comunitario y social ante las exigencias de la actual sociedad de la información.” (Uribe Tirado, Alejandro, 2009).

Actualmente se habla de alfabetización metacognitiva, que responde al interrogante sobre si somos críticos ante la información que recibimos y qué otros conocimientos deberían intervenir a la hora de seleccionar la información que buscamos, ya que “se evalúa diferente, de acuerdo al conocimiento que tenemos”; principalmente en una era digitalizada y enormemente vinculada a la circulación de información. Entonces ¿qué hace el usuario con la información, cuando es tanta y tan inmediata? Y ¿cómo las bibliotecas deben aggiornarse a la era digitalizada ordenando ese acervo infinito de información, con usuarios que se encuentran sobrepasados por la misma?

La respuesta a estos interrogantes de parte de las bibliotecas es conformar y ofrecer dos servicios fundamentales, el de Alfin y, el centro de nuestra investigación, el Servicio de Referencia Virtual.

Gómez Hernández (2007), en un artículo publicado en el anuario ThinkEPI, habla de Alfin como servicio de las instituciones documentales: *"El desarrollo de servicios de Alfin es complejo porque implica nuevas competencias educativas de los profesionales (que deben tener ellos mismos competencia informacional), una nueva concepción de los servicios según la cual apoyar el aprendizaje permanente y enseñar a usar la información se perciba como un valor añadido para las instituciones documentales, asumir un rol como mediadores de procesos de aprendizaje, establecer vínculos con el sistema educativo formal y otros servicios comunitarios relacionados que ayuden a su aplicación, consolidación y acreditación, adaptarse a las necesidades formativas de grupos específicos de usuarios y al contexto..."*

Por otro lado, el mismo autor en otro artículo (2008) menciona que *"el servicio de Alfabetización Informacional (Alfin), y en general el ejercicio de una función*

educativa y de apoyo al aprendizaje, va extendiéndose en la práctica profesional y en las bibliotecas de un modo progresivo pero lento, y no exento de dificultades y altibajos.", también afirma que *"Si creemos que Alfin es uno de los servicios fundamentales de las bibliotecas hemos de seguir trabajando por su mejora y extensión"*, luego agrega *" Y en ese sentido, uno de los aspectos esenciales es la formación de los actuales y futuros profesionales para que sepan diseñar, aplicar y evaluar programas a través de los cuales los ciudadanos mejoren sus competencias en información"*

Para García y Portugal (2009) *"la alfabetización informacional o competencia informativa se desarrolla en la sociedad de la información y no se puede pensar en ella sin asociarla a otros tipos de alfabetización como son la tecnológica y la digital"*

Gómez (2005), quien también ha revisado el tema, considera que, a diferencia de la alfabetización informacional, la formación de usuarios se limita a preparar para usar una institución o sus servicios, concentrándose solo en la instrucción bibliográfica, aunque *"muchas de sus actividades serían aspectos parciales de la ALFIN, pero en función de las necesidades de los individuos"*

López Zazo (2007) manifiesta que *"si la formación de usuarios es la enseñanza del uso de la biblioteca, la alfabetización informacional capacita al usuario para que sea capaz de aprovechar la información"*

Según estas definiciones, vemos que Alfin incluye también las actividades de formación de usuarios; pero autores como Naranjo Vélez y otros (2005), prefieren la continuidad en el uso del término "formación de usuarios", que definen como un *"proceso que debe propiciar aprendizajes o experiencias significativas de tal modo que se produzca un cambio no sólo desde lo cognitivo en lo cual subyace la capacidad de análisis y crítica, sino también a nivel motivacional y actitudinal"*

Servicio de Referencia Virtual

Este nuevo tipo de referencia ha generado importantes debates entre los teóricos de la materia, que no logran acordar cuál es su denominación más apropiada y utilizan indistintamente las conocidas formas de, referencia virtual, referencia digital, referencia en tiempo real, referencia en línea, pregunte a un bibliotecario o e-referencia, entre otras (Zanin Yost, 2004), aunque cada uno de estos términos tenga una significación distinta.

Nosotros usaremos a lo largo de este trabajo, y como lo venimos haciendo hasta aquí, el término referencia virtual.

Comenzaremos entonces definiendo el concepto y vemos lo que expresa la American Library Association, (ALA)

Un artículo publicado por la ALA (2003) plantea que: *“La referencia virtual es un servicio iniciado electrónicamente, a menudo en tiempo real, donde los usuarios emplean las computadoras u otra tecnología de Internet para comunicarse con los bibliotecarios, sin estar presentes físicamente.”*

Podemos mencionar otras definiciones, por ejemplo la de la OCLC (Online Computer Library Center) para América Latina, que la menciona como el *“uso de la computadora y las tecnologías de comunicaciones para proporcionar servicios de referencia a usuarios en cualquier momento y en cualquier lugar”* (OCLC, 2006).

Según define Joan M. Reitz en el Diccionario de su autoría, ODLIS, *“la referencia digital es el servicio de referencia solicitado y suministrado a través de Internet, generalmente vía e-mail, mensajes instantáneos (chat), o formularios web, la mayoría de las veces respondido por bibliotecarios”* (Reitz, 2006).

Ahora bien, antes de comenzar con la conceptualización y desarrollo del servicio abordaremos algunos conceptos históricos del mismo.

Evolución histórica del Servicio de Referencia

A pesar de no estar reconocidos como tales en la bibliografía existente sobre el tema, fue Paul Otlet, abogado y bibliotecólogo belga, y creador de la CDU (Clasificación Decimal Universal), junto con Henri La Fontaine, los primeros en poner en práctica lo que podríamos llamar un servicio de referencia virtual, en el que no contaban las limitaciones de espacio y tiempo para que el usuario solicitara la información que necesitaba y un bibliotecario se la facilitara.

En un artículo extraído de Eured se menciona que, a fines de los años 1800 y principios de 1900 Otlet, junto con La Fontaine, idearon un sistema al que llamaron Sistema Internacional de Búsqueda en el que llegaron a tener 1500 consultas anuales de todo el mundo, las que eran respondidas mediante una “base de datos” conformada por las viejas fichas catalográficas archivadas en ficheros (llegó a tener 15 millones de fichas), y a través del correo postal y telegráficamente.

Luego este proyecto, ya con apoyo del gobierno de Bélgica, se llamó Mundaneum y funcionó hasta la ocupación de Bélgica por parte de la Alemania nazi en 1940.

Y fue también Paul Otlet el que imaginó, en 1934, algo muy similar a lo que hoy es la referencia virtual tecnológica, es decir, por computadora u otros equipos, sistematizada, pensando en abrir el acceso a la información y el conocimiento de una manera ilimitada.

Servicio de Referencia Tradicional

El servicio de referencia es uno de los servicios básicos para que la biblioteca cumpla su misión de responder a las necesidades de información de los usuarios. Debe ser uno de los servicios claves dentro de una biblioteca, cualquiera sea su tipología.

El servicio de referencia tradicional es el proceso en el que, considerando todos los recursos a su disposición y alcance, un profesional de la información procura la satisfacción de los intereses o necesidades informativas de los

usuarios. Es un servicio destinado a resolver las demandas específicas de los usuarios al momento de recuperar información.

El concepto de referencia nace en el año 1876, cuando en el primer número de la revista *Library Journal*, Samuel Swett Green publica el artículo "Personal relations between librarians and readers", en el que defiende la función informativa de la biblioteca y expone las tres funciones básicas del servicio de referencia: información, instrucción y guía.

Green decía en el artículo que a los referencistas se les suele solicitar información sobre hechos o procesos de los cuales no tienen conocimiento, pero deben saber dónde encontrar la respuesta y también argumentaba que el bibliotecario siempre debía ser "hospitalario" con los usuarios, ganarse su respeto y estar dotado de cortesía y paciencia.

Por último, menciona la importancia del servicio personalizado y de la orientación al usuario, en una época en que las principales funciones de las bibliotecas estaban centradas, fundamentalmente, en la adquisición y la organización de los materiales bibliográficos.

Entre los autores que más han estudiado e investigado este tema se puede mencionar a Josefa Sabor², pionera en desarrollar el tema del área de servicios de referencia, especialmente en su obra "Manual de Fuentes de Información" que sigue siendo material de estudio en Bibliotecología.

Ella explica: *"Las tareas de referencia que se prestan en toda biblioteca constituyen distintas formas del servicio que integran: suministrar información; orientar en el uso del fondo bibliográfico, localizar y hacer accesibles materiales que la biblioteca no posee; aconsejar en la selección de lecturas y bibliografía; enseñar a manejar instrumentos para el estudio y la investigación; realizar diversas rutinas y tareas administrativas"*.

Otra definición que sigue vigente es la del autor Ranganathan, quien en 1961, lo definió como: *"el proceso de establecer contacto entre el lector y sus*

² docente, profesional, autora de libros renombrados y pionera en el tema de la referencia

documentos, de una manera personal. Sus documentos significa cada uno de los documentos que el necesite en ese preciso momento."

Esta definición permite visualizar la idea central del Servicio, la noción de proceso, en el cual participan dos actores: el bibliotecario y el usuario, los cuales a partir de una interacción buscarán el fin común de satisfacer una demanda de información. Para esto, se requerirá de un contacto personalizado entre ambos, fijar una clara entrevista que conlleve al esclarecimiento de la demanda, establecer una estrategia de búsqueda y por último ejecutar dicha búsqueda y presentar los resultados adecuadamente.

Según Bunge (1999), y apoyando lo dicho por Green, las modalidades fundamentales del servicio de referencia son:

1. **Servicio de información:** Considera varios tipos de servicios que van desde una simple provisión de datos (direcciones, nombres, números de teléfonos) hasta el servicio de búsquedas bibliográficas sobre un tema, préstamo interbibliotecario, entrega de documentos, etc.

2. **Orientación:** Incluye los servicios consultivos de los usuarios hacia el bibliotecario a través de preguntas y asesoría general, y brindando asistencia en la selección e identificación de documentos, de acuerdo a la necesidad particular de cada usuario.

3. **Instrucción:** Servicio que se puede ofrecer en forma individual o en grupo, y que puede consistir en una formación básica sobre el uso de la biblioteca, las fuentes de información y/o los servicios, etc., lo que permite el desarrollo de habilidades y herramientas informativas en los usuarios, para lograr su autonomía y mejor discernimiento sobre la información que necesitan (lo que hoy se conoce como Alfabetización Informacional).

Ya en el siglo XX, se ampliaron y desarrollaron los conceptos y prácticas del servicio de referencia con las nuevas modalidades de prestación más personalizadas, como las Guías de Lectura, la consulta telefónica, entre otros.

La década del 30 supone un adelanto en el servicio, se deja de proporcionar solamente asistencia a los usuarios para brindarle, desde el conocimiento y análisis de sus necesidades, y adelantándose incluso a estas, un producto específico por parte del bibliotecario.

Con la aparición y continuo crecimiento de las tecnologías de la información y la comunicación, las bibliotecas y sus profesionales tienen a su alcance la posibilidad de ampliar y mejorar los servicios tradicionales de referencia, los que encuentran nuevos caminos para su desarrollo.

A partir de la primera mitad del siglo XX los conceptos y prácticas del trabajo de referencia se fueron ampliando y desarrollando significativamente, de tal manera que las formas de proporcionar el servicio y las variedades de los tipos de materiales fueron cambiando a la par de que los usuarios modificaban sus demandas de información. Y comenzó a no importar el tipo de soporte, el espacio temporal o el espacio físico.

Desde esta perspectiva puede considerarse que el servicio de referencia que está naciendo implica una atención aún más personalizada por parte del bibliotecario, más profesional y más específica y precisa, lo que lo transforma en imprescindible para atravesar la infinidad de recursos informativos con éxito.

Servicio de Referencia Virtual (SRV)

En la actualidad, es imposible hablar de referencia sin hacer mención a su faceta virtual. La atención personalizada no se elimina en el medio digital, pero adquiere otras características.

Ramón Manzo y María Pinto (2014), plantean la realidad de un nuevo servicio de referencia, el Servicio de Referencia Virtual (SRV), que se encuentra en ese nuevo entorno de lo que conocemos como la biblioteca sin paredes, donde absorbe todo el protagonismo la utilización de las redes sociales y que podemos denominar biblioteca 2.0, donde hemos pasado de un casi inmovilismo a una potente interacción con el usuario, el cual se implica y colabora de una manera que parece no tener límites, donde los flujos de

relación discurren en mucha mayor medida desde el usuario hacia la biblioteca, que al contrario.

Los primeros servicios de referencia virtual se basaron únicamente en la posibilidad de enviar preguntas a una biblioteca o un centro de información, mediante correo electrónico, pero rápidamente va tomando la forma actual delimitando su actividad, estableciendo sus procedimientos y aplicando las tecnologías en función de los objetivos que se pretenden alcanzar.

Como dijimos, la referencia virtual es un servicio electrónico ofrecido por centros de información a través de profesionales especializados en el que no importa la distancia entre quien pregunta y quien responde.

Es (o puede ser) un servicio inmediato (sincrónico), ya que la relación usuario-referencista puede establecerse en tiempo real, tanto para realizar la entrevista de referencia o delimitación de la consulta, como para localizar la información demandada, valorarla y ofrecerla al usuario. En el caso que la respuesta no sea en tiempo real, es asincrónico.

El SRV tiene muchas ventajas, entre ellas se pueden mencionar:

- Elimina las dificultades de tiempo y espacio, ya que los usuarios tienen la posibilidad de acceder a la biblioteca desde cualquier lugar durante las 24 hs.
- Su eficacia y rapidez, ya que el bibliotecario puede responder varias preguntas al mismo tiempo y tarda poco tiempo en transmitir las.
- Permite mantener un registro de las consultas y de las respuestas brindadas y crear con ellas una base de conocimiento para ponerla a disposición de los usuarios y agilizar sus necesidades de información.
- El usuario puede acceder mediante distintos dispositivos, hasta incluso desde su celular, tablet, etc.

Con el sostenido avance de las tecnologías, la colección de referencia comenzó a complementarse con las “colecciones virtuales” (todo tipo de

bibliografía y documentos en versión digital), lo que beneficia a la biblioteca en el ahorro de espacio, y facilita al bibliotecario la búsqueda y el acceso al conocimiento y la información.

También surgieron los OPACs³ Web (catálogos en línea), que mejoraron las posibilidades de búsqueda de información sobre las colecciones físicas y digitales de las bibliotecas, facilitando la consulta y el acceso a las mismas. Aparecen también mapas interactivos, enciclopedias, etc., lo que permite su consulta sin tener que desplazarse físicamente.

Lo descrito fue abriendo el camino a nuevas modalidades del servicio de referencia, y en 1984 se inicia el que se considera el primer servicio de referencia virtual, el denominado Electronic Access to Reference Services (EARS), de la Biblioteca de Ciencias de la Salud de la Universidad de Maryland. En los años siguientes continúan desarrollándose otras iniciativas similares.

Casi una década más tarde surgía ASKERIC, un servicio de ERIC, orientado a responder consultas relacionadas con temas educativos, también a través del correo electrónico (Estévez, 2005), (Zanin Yost, 2004; Rodríguez Briz, 2005; Wasik, 2003; Echeverría Aguilar y Donoso Vegas, 2005) Más tarde, ASKERIC pasó a ser colaborador del “The Collaborative Digital Reference Service” (CDRS).

En los últimos años, se vienen desarrollando diversos proyectos e iniciativas en torno a este nuevo tipo de servicios de referencia, uno de ellos es el Virtual Reference Desk (VRD), un proyecto financiado por el Departamento de Educación de Estados Unidos y dedicado a la investigación en referencia virtual (Torres Vargas y Sánchez Avillaneda, 2005).

Por su parte, la American Library Association posee una división especial para el tema de referencia virtual. Se trata de la “Reference and User Services Association (RUSA)”, que es la principal organización de profesionales de la referencia y la información: hace las conexiones entre las personas y las

³ Online Public Access Catalog

fuentes de información, los servicios y las colecciones de materiales que ellos necesitan.

RUSA es responsable de estimular y mantener la excelencia en los servicios bibliotecarios y la provisión de servicios de información y referencia, desarrollo de colecciones y recursos compartidos para todas las edades en cualquier tipo de bibliotecas (ALA, 2007).

La Library of Congress (LC) lanzó en junio de 2000 un servicio de referencia por chat, denominado “Collaborative Digital Referencia Service” (CDRS), junto con otras 16 bibliotecas académicas, públicas, nacionales y especializadas. A su vez, Sanchez Remón nos informa que los socios actuales de este servicio incluyen a la OCLC, RUSA, LSSI (Library Systems and Services), VRD y el mencionado Askeric, además de otras cien bibliotecas.

El CDRS se sirve de un software de colaboración de la LSSI, que controla y normaliza VRD, para el proceso de pregunta-respuesta. (Sánchez Remón, 2003).

El propósito de CDRS es proveer un servicio especializado de referencia para usuarios en cualquier lugar, a cualquier hora y a través de una red internacional de bibliotecas digitales (Márdero Arellano, 2001), teniendo en cuenta la temática de cada biblioteca cooperante, su horario de funcionamiento y su idioma.

También se considera que los directorios de recursos de Internet, debidamente organizados y puestos a disposición de los usuarios, son una forma de servicio de referencia virtual. El surgimiento del servicio Internet Public Library, ofrecido desde 1995 por la School of Information and Library Studies de la Universidad de Michigan, se considera uno de los proyectos pioneros en este sentido (Wasik, 2003; Echeverría Aguilar y Donoso Vegas, 2005; Echeverría Aguilar y Donoso Vegas, 2005; Rodríguez Briz, 2005), así como el índice de Internet para bibliotecarios, “Librarians’ Internet Index”, que fue creado a principios de los ’90. El objetivo de este índice es reunir, organizar y describir sitios web de alta calidad. Ofrece la posibilidad de buscar en alrededor de 20.000 sitios y

también posee un servicio de newsletter semanal con todos los sitios incorporados en ese período.

Otro proyecto importante es el “See you see a Librarian”, desarrollado por Eric Léase Morgan en 1996 con el propósito, al principio, de comunicar bibliotecas con bibliotecas a través del chat y, más tarde, comunicar bibliotecas con usuarios (Zanin Yost, 2004).

Según Coffman y Arret, algunos servicios comerciales denominados “Ask a...” o “Pregunte a...” comenzaron a ser una amenaza para los servicios de referencia de las bibliotecas de Estados Unidos hacia 1996 (Coffman y Arret, 2004).

Estos servicios ofrecían los conocimientos de una persona real (no una máquina) experta en un tema en particular; se podían consultar a través del chat, en tiempo real, y en general, cada pregunta tenía un costo. Las preguntas eran muy variadas y se podía consultar desde literatura a los conocimientos de un astronauta, pasando por un padre de familia o un médico. Entre los servicios que más se destacaron podemos mencionar a Ask Jeeves, que llegó a recibir 2.000.000 de consultas por día, y WebHelp, que ofrecía las respuestas de forma gratuita.

Otro ejemplo conocido de estos servicios fue Google answer, un servicio pago que ofrecía respuestas a preguntas concretas realizadas por usuarios a través de Internet. Actualmente ha dejado de funcionar y ya no recibe nuevas consultas; sin embargo permite ver las respuestas que fueron suministradas a otros usuarios.

También podemos mencionar aquí el acuerdo cooperativo del Online Computer Library Center (OCLC) y Library of Congress (LC) en 2001 para implementar un prototipo de servicio de referencia virtual denominado QuestionPoint⁴ que supone un punto de inflexión en la historia del servicio de referencia.

⁴ Es un recurso dedicado a proporcionar noticias, información de actualización de productos, materiales de capacitación, documentación y soporte.

Poco a poco, las bibliotecas comenzaron a ofrecer servicios de referencia virtual en tiempo real, lo que les permitiría, por un lado, agilizar la entrega de respuestas al usuario y, por otro lado, mejorar la entrevista de referencia, ya que a través del mail o de los formularios esto resultaba muy engorroso.

Como se puede observar, el servicio de referencia ha evolucionado en el tiempo, adaptándose a los cambios tecnológicos y utilizando las herramientas que estas nuevas tecnologías ofrecen, pero conservando y reforzando su esencia.

Diferencias y similitudes entre la Referencia Presencial y la Referencia Virtual

Los puntos claves del cambio de servicio tradicional al virtual se pueden resumir en:

1. Se amplían los medios de comunicación con los profesionales:

La referencia virtual se pueden llevar a cabo por nuevos medios de comunicación que se pueden clasificar en:

- Sistemas de referencia por voz: videoconferencia, voz IP
- Sistemas de referencia por escrito: chat, email, y IM, formularios en páginas web

2. Desaparece la barrera física y temporal

La migración del escritorio real al escritorio virtual permite la interacción entre usuario y biblioteca sin importar condicionamientos de tiempo o de distancia.

3. La "competencia" entre servicios aumenta

En la referencia tradicional la diferencia la hacían un buen referencista pero, fundamentalmente, una buena colección, ya que era la manera de poder responder las consultas, los materiales físicos con los que contaba la biblioteca.

En la referencia virtual esto se invierte y pasan a ser las habilidades y conocimientos informativos pero también informáticos del referencista los que inclinan la balanza, ya que la “colección” abarca cuantos documentos existen en la web.

Y también juegan en esta competencia los buscadores de internet ya que es el primer recurso que utilizan los usuarios para la búsqueda de información.

4. La tipología de los usuarios atendidos aumenta:

Al eliminarse la barrera física y temporal y al diversificarse los canales de comunicación el tipo de usuario también cambia, se amplía y aumenta, como indica Sánchez Remón (2003) se trata de usuarios que se caracterizan en que:

- 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.

5. Los contenidos son reutilizables y accesibles por otros usuarios

Se va generando de manera automática una base de conocimiento que actúa a modo de F.A.Q`S⁵.

La automatización del servicio de referencia facilita que tanto las respuestas como las preguntas vayan organizándose y archivándose de manera pública y sea accesible por otros usuarios. Gracias a los sistemas de indexación, los usuarios podrán localizar y reutilizar las respuestas y referencias dadas a otros.

Rodríguez Briz (2005), a través del siguiente cuadro presenta las diferencias y similitudes entre la Referencia Presencial y la Referencia Virtual. También menciona que *“muchos de los elementos que componen el concepto cambian*

⁵ Frequently Asked Questions (Preguntas Formuladas Frecuentemente)

radicalmente, otros tantos son apenas modificados y otros se mantienen inamovibles.”

Elementos	Mostrador de referencia	Servicio de referencia virtual
Alcance del servicio	Pequeña escala	Gran escala
Usuarios	Locales	Locales y globales, con diferencias culturales, raciales, lingüísticas entre sí y a su vez posiblemente con el referencista
Horario	Acotado	Ampliado, acceso 24 hs. los 365 días del año
Contacto	Cara a cara, contacto visual, presencia de los elementos de la comunicación no verbal	Ausencia de contacto visual y de los elementos de la comunicación no verbal
Colección	Local, limitada al edificio	Local y global
Soportes de la colección	Material impreso solamente; o bien impreso y en formato digital en otros casos	Material en formato digital, acceso a material impreso – y físico en general – limitado a su localización, descripción física, etc. a través del OPAC
Posibilidad de referir la consulta	Redirigir al usuario (en forma personal a otra unidad de información)	Redirigir la consulta
Herramientas del referencista	Catálogos, índices, material impreso, material digitalizado, recursos web, bases de datos.	Catálogos, índices, material digitalizado, recursos web, bases de datos.

Clasificación de la referencia virtual

En cuanto a la forma de realizar el servicio existen dos maneras de hacerlo, sincrónica o asincrónicamente.

Sincrónicos: Cuando la consulta-respuesta se efectúa en tiempo real. En general se da a través del chat y también puede ser una videoconferencia; el usuario ingresa al servicio, realiza la consulta y en el mismo momento hay un bibliotecario que se contacta con él y elabora una respuesta.

La ventaja de este tipo de interacción es que en el momento en que el usuario tiene la duda o necesita un dato puede conectarse al servicio y resolver su inquietud. Como contrapartida, surge el hecho de que no siempre con este tipo de respuestas rápidas se puede cubrir toda la necesidad de información del usuario: muchas veces, el bibliotecario debe derivarlo al servicio de correo electrónico para completar las respuestas.

Las herramientas para la comunicación sincrónica son:

- **Teléfono:** El teléfono fue, sin duda, el primer servicio de referencia virtual. Cuando comenzó a utilizarse, su principal ventaja era la inmediatez de la respuesta: con sólo llamar a la biblioteca se podía obtener la información necesaria.
- **Chat:** Permite el intercambio de mensajes en tiempo real entre el usuario y el bibliotecario, a través de un software especial.
- **Mensajería instantánea:** Una de las ventajas de este software es que es gratuito; se puede bajar de la red y los usuarios están familiarizados con él. Permite intercambiar mensajes escritos con el bibliotecario. La desventaja está dada en que el usuario debe contar con el software instalado en la PC que desea utilizar para acceder al servicio.
- **Co-browse o “Web contac center”:** Este tipo de software cuenta con la ventaja de que no necesita instalación, ya que se accede a través de la página de las diferentes bibliotecas; ofrece además la

posibilidad de una navegación compartida entre el usuario y el bibliotecario y le permite a este último escoltar al usuario por distintas páginas web.

Asincrónicos: Se da cuando el usuario formula una pregunta, generalmente a través del correo electrónico o de un formulario, y debe esperar la respuesta del bibliotecario en un tiempo determinado por este.

La ventaja de este tipo de servicio radica en que permite al usuario elaborar la consulta, revisar el texto que ha escrito, advertir si hay omisiones o errores y reformularlo, y le permite al bibliotecario contar con un mayor período de tiempo para hacer una búsqueda exhaustiva del material que proporcionará en la respuesta.

Las desventajas que se pueden mencionar son el tiempo de espera por parte del usuario, que en ciertas ocasiones puede exceder el deseado y también se presenta la referida a la entrevista de referencia: si el usuario no dejó bien en claro cuál es su necesidad, el bibliotecario debe responderle con una nueva consulta para que el usuario reformule la pregunta, un trámite que puede volverse muy engorroso.

Las herramientas para la comunicación asincrónica son:

- **Correo electrónico:** Consiste en el envío de un correo electrónico por parte del usuario al servicio de referencia que tiene estipulado en su reglamento el tiempo en el que se dará la respuesta.
- **Formularios web:** En las páginas web de las bibliotecas puede encontrarse este tipo de formularios, que permiten enviar una consulta de forma estructurada. En general, son campos que el usuario debe completar y el bibliotecario puede establecer cuáles son “obligatorios”, para asegurarse de que esté incluida toda la información necesaria para enviar la respuesta.

La referencia 2.0

La característica principal y común a los servicios de referencia tradicional y digital es el bibliotecario referencista, quien es el proveedor de información, que no crea la información sino que sirve de intermediario entre el usuario, su demanda y las fuentes de información.

Con la aparición de Internet se facilitó el acceso de los usuarios a la información, lo cual provocó una serie de "competencias" en las labores tradicionalmente bibliotecarias.

La biblioteca, con sus libros y fuentes de información, ahora ya no es el único punto de acceso a esta y al conocimiento, y aparece una nueva red de "competencia".

En lo referente a los tipos de usuarios en la referencia social, está el mismo usuario (virtual) pero con diferentes necesidades. El espectro de información se amplía, no buscan sólo información de referencia, sino información fuera de las fuentes tradicionales:

- Información actualizada por otros usuarios, no contrastada por los medios tradicionales (ejemplo, Wikipedia versus enciclopedias papel).
- Conocimiento de otros usuarios: la experiencia de otros usuarios que se comunican a través de la red. La tradición de comunicación habitualmente oral, se traslada a Internet.

Internet y las nuevas herramientas web propician el desarrollo de capacidades y competencias poco frecuentes en el mundo físico, que inciden y renuevan los servicios de información y referencia tradicionales (colaboración, equipos de trabajo virtuales, conocimiento abierto, etc.).

Esto es el principio del conocimiento 2.0, donde las herramientas se orientan a permitir una comunicación de usuario a usuario, la comunidad se retroalimenta dando lugar a una serie de nuevos servicios que basan su éxito en los pilares de la Web social o Web 2.0:

- Arquitectura de la participación
- Herramientas sociales
- Mejora continua

Herramientas de la Web 2.0 en el SRV

La Web 2.0 es una evolución del viejo concepto de cómo se usaba y concebía la web, de manera unidireccional, como consumidores pasivos.

El concepto web 2.0 tiene su origen en 2004 en una sesión de brainstorming o tormenta de ideas, organizada por dos empresas que no habían sido arrastradas por la crisis, *O'Reilly* y *MediaLive*. Pensaron que aquellas empresas que habían sobrevivido a la burbuja, debían reunir una serie de características que no tenían las que habían fracasado. Buscando dichas características Tim O'Reilly (2005), utilizó este término y así le llamaron: web 2.0 (O'Reilly, 2005). Año y medio después del nacimiento del concepto, el término que lo identificaba se había arraigado, existiendo más de 9,5 millones de menciones en *Google*.

Sin embargo, y a pesar de lo que puede suponerse, no es la tecnología lo que más resalta de la web 2.0, sino los principios de compartir, reutilizar, mejora continua, consideración del usuario como fuente de información, confianza, aprovechamiento de la inteligencia colectiva, etc. En definitiva, la auténtica revolución se ha producido con el cambio de consideración de los usuarios, que han pasado de ser consumidores de información a ser agentes participativos en la elaboración y gestión de contenidos.

La Web 2.0 se caracteriza por fomentar la participación, creatividad y transmisión del conocimiento entre pares potenciando el sentido de comunidad, favoreciendo así el aprendizaje continuo y colectivo.

En esta nueva época, la web no solo se utiliza para buscar información, comunicarse, utilizar las redes sociales, sino que también se utiliza para intercambiar información, y los sitios web se convierten en fuentes de contenido para los usuarios.

Los cimientos de la web 2.0 son: la arquitectura de participación y democracia, las redes sociales, el saber y el conocimiento de las multitudes para el aprovechamiento de la inteligencia colectiva⁶ y las folksonomías⁷.

Como consecuencia de esta democratización, donde “*todos tenemos algo que decir y todos podemos hacerlo*” (Orihuela, 2006), el volumen de datos generados es tal que son necesarios sistemas de filtrado, clasificación y organización de la información; sistemas que, además, debido a ese ingente volumen de información que necesita ser procesada, tienen que estar basados en la arquitectura de la participación⁸ y la inteligencia colectiva: blogs, wikis, sistemas de alertas, sindicación de contenidos, folksonomías, personalización de los contenidos, etc.

Algunas de las características que permiten definir la Web 2.0 son:

1. La web como plataforma, muchos servicios dejan de utilizar aplicaciones cerradas para ofrecerse a través de la web y de este modo poder ser utilizadas desde cualquier lugar.
2. La web como expresión de la inteligencia colectiva: los usuarios editan y publican contenidos que son enlazados por otros usuarios, lo que conlleva a la creación de una red de interrelaciones.
3. La web como una arquitectura de participación, la web no depende de las grandes organizaciones para tener contenidos, sino de la colectividad, del conjunto de usuarios. Un claro ejemplo es la enciclopedia Wikipedia, que está ejerciendo una fuerte competencia al resto de enciclopedias de prestigio (Por ejemplo: Britannica Online)
4. La web como sistema descentralizado, para dar cabida a la gran mayoría de usuarios (Long Tail) que utilizan servicios y sitios web muy específicos. La gestión colaborativa de la información permite acceder no solo a los

⁶ La inteligencia colectiva es la suma del conocimiento de los usuarios.

⁷ Las folksonomías son conjuntos de términos (tags) del lenguaje natural empleados para describir el contenido de un documento o recurso Web

⁸ La arquitectura de la participación involucra al usuario, de manera que ellos mismo crean, seleccionan y organizan la información por medio de herramientas sociales.

contenidos que tienen una mayor repercusión sino también a aquellos que tienen menos público, pero que son muchos.

Bibliotecas 2.0

Según Casey (2006) y Miller (2005), así como surge el concepto de la Web 2.0, el de Biblioteca 2.0 comienza a tomar forma pero para referirse a la participación e interacción entre usuarios y bibliotecarios.

El término "Library 2.0" fue acuñado en octubre de 2005 por Michael Casey en su blog LibraryCrunch (<http://www.librarycrunch.com>).

El término empezó a utilizarse principalmente en el ámbito de las bibliotecas públicas anglosajonas aunque rápidamente se extendió al ámbito académico (Habib, 2006) y a nivel internacional.

Las bibliotecas 2.0 suponen cambios en diferentes niveles: tecnológico, en los procesos y en las actitudes, tanto de bibliotecarios como de usuarios, para facilitar la generación y el acceso a la información. Esto representa un cambio significativo en cómo se ven y administran los servicios bibliotecarios, donde conceptos como usabilidad, interoperabilidad y flexibilidad de los sistemas bibliotecarios son elementos clave.

Trabajan colaborativamente recibiendo, organizando y distribuyendo conocimientos mediante tecnologías sociales. Las innovaciones tecnológicas han posibilitado una revolución social que trasciende el ámbito de la información, pero su éxito depende más de la actitud de los colaboradores del centro que de la tecnología que utilizan. Lo innovador no son las tecnologías aplicadas, sino el uso social que se les da.

Esta herramienta 2.0 es la gran oportunidad de las bibliotecas para estar más cerca de sus usuarios, conocer qué les interesa y qué necesitan, y ofrecerlo de la forma que mejor se adapte a ellos.

Los aspectos más importantes de la Biblioteca 2.0 pueden definirse en los siguientes puntos:

1. Se centra en el usuario.
2. Se buscan patrones para dar cabida a las múltiples categorías de usuarios.
3. Los contenidos provienen de diferentes fuentes y se ha de facilitar su integración.
4. Se intenta hacer uso de la inteligencia colectiva.
5. Suele requerirse la integración de diferente software.
6. Es común el uso de aplicaciones web 2.0.
7. Es común el uso de software libre.

Algunas de las herramientas de la que se valen las bibliotecas 2.0 para cumplir con sus servicios y actividades son las siguientes:

OPAC 2.0 (orientado a la web)

El On-line Public Access Catalog (OPAC) se denomina en español Catálogo Público de Acceso en línea.

Es el medio por el cual el usuario se pone en contacto con la colección. Permite acceder en línea, es decir, de forma directa al catálogo de la biblioteca, a través de Internet o localmente a través de la red local in situ, a toda la información que el catálogo posee por medio de un lenguaje de interrogación que sirve para recuperarla.

Es uno de los puntos más emblemáticos a la hora de pensar en un sistema de automatización de bibliotecas. El usuario valorará este proceso de automatización según la forma en que el OPAC le permita acceder y recuperar mejor la información.

Los Sistemas Automatizados de Bibliotecas o Sistemas de Gestión Bibliográfica consisten en un software capaz de reflejar de manera integrada las funciones bibliotecarias clásicas. Estos sistemas gestionan con gran eficacia, e incluso abren otras posibilidades en los catálogos manuales. Dichas

funciones suelen ser la gestión de adquisiciones, el control de series, la catalogación, la circulación y el propio OPAC.

El OPAC es un paso adelante sobre el catálogo en fichas. Desde el punto de vista estrictamente bibliotecario, realiza la función que en los sistemas tradicionales correspondía a los catálogos de acceso público: permitir a los usuarios localizar un determinado ejemplar de una obra concreta o los documentos que una biblioteca posee sobre un autor o temas determinados.

De todos los servicios online que brinda la biblioteca, el catálogo es el que genera la mayor parte de las visitas al sitio web y posiblemente el que mayor inversión en tiempo y dinero requiere. El OPAC 2.0 trata de aprovechar el potencial de los usuarios para enriquecerlo con sus aportaciones y de ésta manera incrementar el valor del catálogo.

Las diferentes funcionalidades de un catálogo 2.0 pueden agruparse en los siguientes puntos:

- Arquitectura de la información: Permite incluir información adicional a la tradicional que incluyen los catálogos, por ejemplo las cubiertas, el índice y el sumario. También facilita la organización de la información por facetas y por agrupamientos.
- Personalización: Cada usuario puede personalizar su forma de ver el OPAC, organizar sus registros en carpetas y asignarles tags, configurar las búsquedas que le interesa realizar periódicamente y suscribirse por RSS⁹ para conocer las novedades temáticas.
- Interacción entre usuarios: Facilita la creación de grupos de usuarios con intereses afines, permitiendo la creación de diferentes grados de relación entre ellos al existir la posibilidad de establecer distintos niveles de privacidad.

⁹ Really Simple Syndication, un formato XML para syndicar o compartir contenido en la web. Se utiliza para difundir información actualizada frecuentemente a usuarios que se han suscrito a la fuente de contenidos

- Interoperabilidad y sindicación de contenidos: Permite el enlace con servicios externos, por ejemplo con gestores de referencias bibliográficas, para la compra de libros, etc. También existe la opción de predefinir canales RSS para la difusión de sus contenidos: novedades, temáticas, autores.
- Analizar el uso de la información: de esta forma, el sistema puede recomendar a un usuario otras obras que podrían ser de su interés a partir de la información de consulta y préstamo de otros usuarios que han mostrado interés por las mismas obras. También permite destacar registros en función de su popularidad al poder saber si han sido marcados como favoritos, o si han sido prestados más veces o descargados por otros usuarios.

Redes sociales

Las redes sociales han sufrido un gran incremento de su uso durante el último tiempo. Éstas pueden clasificarse siguiendo diferentes criterios de acuerdo con el público y el objetivo para lo que son utilizadas. El gran número de redes existentes hace que resulte imposible mantener el perfil actualizado en cada una de ellas, por ello las bibliotecas acostumbran a apostar sólo por algunas de ellas. Por ejemplo, y por lo general, las bibliotecas universitarias suelen elegir Facebook y Twitter.

El uso que puede realizarse en una biblioteca es muy variado, ejemplos:

1. Permiten integrar canales RSS en las páginas.
2. Permiten incluir mensajería instantánea, útil para ofrecer servicios de referencia en línea.
3. Permiten recomendar y destacar libros.
4. Facilitan la actualización de los contenidos.
5. Facilitan la organización de eventos: anunciar actividades, invitar a contactos a participar, etc.

6. Facilitan la comunicación de la biblioteca con sus usuarios.
7. Acrecientan la visibilidad de la biblioteca.
8. Permiten efectuar algunos procesos de circulación como renovaciones de material.

Blogs

El uso que puede hacerse de ellos en una biblioteca es muy amplio y únicamente está limitado por el tipo de biblioteca y de usuarios a quienes se dirige.

Algunos posibles usos son:

1. Difusión de las actividades de la biblioteca.
2. Involucrar a los usuarios formando comunidades de interés.
3. Proporcionar recursos e información para los usuarios.
4. Permitir a los usuarios compartir ideas, opiniones y contenidos.

WIKIs

Algunos de los potenciales usos de los wikis en las bibliotecas son:

1. Crear espacios colaborativos para que los usuarios puedan generar y actualizar la información.
2. Promover el desarrollo profesional con la creación de foros para el intercambio de ideas sobre determinadas áreas.
3. Método de comunicación interna para compartir información entre el personal de la biblioteca.
4. Gestión del contenido de la web de la Biblioteca, aunque no es el medio más eficaz y eficiente.

5. Documentar actividades realizadas.

RSS

Las utilidades del RSS son entre otras:

1. Proveer selecciones de servicios RSS de acuerdo con las áreas temáticas de interés de los usuarios.
2. Implementar RSS para el OPAC con el fin de conocer automáticamente las últimas novedades del catálogo.
3. Herramienta para difundir las actividades de la Biblioteca.
4. Difusión de los contenidos de los nuevos números de las revistas de la biblioteca.

Marcadores sociales

El éxito del software social también puede trasladarse a las bibliotecas de diferentes formas:

1. Simplificar las listas de distribución de bibliografías, los usuarios pueden describirlas aportando su conocimiento especializado.
2. Elaborar servicios de enlaces recomendados de determinadas áreas de conocimiento.
3. Compartir con otros usuarios los recursos que se están utilizando en una investigación.
4. Promover la participación e interactividad con los usuarios.

Considerando que no todo es favorable en el ámbito de las bibliotecas 2.0, vemos que tienen algunas debilidades que hay que tener en cuenta al momento de decidir su utilización o no.

Mencionamos algunos de esos puntos débiles (Castillo, 2007):

- 1- Excesiva dependencia de recursos externos. Muchas de las aplicaciones utilizadas para desarrollar utilidades 2.0 son servicios on-line gratuitos en un principio pero se corre el riesgo de que en un momento determinado dejen de serlo o que se imponga mostrar publicidad.
- 2- Posibilidad de desaparición del servicio 2.0 por éxito, ya que puede llegar a requerir una infraestructura a la que no se puede acceder. También puede pasar el caso contrario, muerte del servicio por falta de usuarios, ya que estos sistemas necesitan que los usuarios aporten contenidos.
- 3- Demasiada importancia a la participación del usuario. Quizás resulte una afirmación inadecuada, pero un catálogo basado en las aportaciones de los usuarios puede resultar incompleto y/o incoherente ya que el principio de inteligencia colectiva tiene significado si se cuenta con una alta participación de los usuarios, pero actualmente ésta es más bien escasa y ello puede implicar facilitar una visión sesgada de la realidad. También hay que tener en cuenta que la opción de permitir a los usuarios realizar comentarios en los registros bibliográficos podría llegar a tener que ser una actividad moderada para evitar impropiedades, inexactitudes, falsedades, etc., como pasa con Wikipedia.
- 4- Pocas opciones de recuperación de información. La mayoría de los servicios (blogs, marcadores sociales) se basan en la utilización de modelos de bases de datos relacionales para su gestión (MySQL y PHP para la presentación de las páginas dinámicas), que no facilitan la recuperación de información. Por ejemplo, la mayoría de los blogs, debido a su diseño, penalizan gravemente la información no actual y además tienen pocas opciones para realizar consultas precisas.
- 5- Escasa aplicación de criterios de usabilidad y accesibilidad, que pueden suponer problemas a los usuarios para acceder a la información.

Colección de referencia

La colección o fondo bibliográfico es el conjunto de recursos y materiales de información que la biblioteca pone a disposición de los usuarios. La formación, desarrollo y mantenimiento de la colección no es el fin único de la biblioteca, pero es un paso imprescindible para que pueda brindar los servicios que le son propios.

Orera Orera (1997) señala que *“cuando se establecen las prioridades de una biblioteca, las colecciones van antes que el personal, los servicios y las instalaciones. Y esta prioridad debe mantenerse tanto si los presupuestos son abundantes como si no lo son, ya que todas las deficiencias se pueden subsanar con el tiempo en una biblioteca, excepto no adquirir los documentos cuando están disponibles”*.

La colección es el elemento sin el cual la biblioteca no puede dar buenos servicios.

También es verdad que en el entorno electrónico en que se encuentra situada la biblioteca en la actualidad, la configuración de las colecciones va a quedar notablemente modificada y los bibliotecarios deben ir preparándose para una nueva concepción de las mismas.

Aunque, generalmente, al referirnos a una biblioteca, hablamos de la colección en singular, lo cierto es que ésta no es algo homogéneo ya que un análisis más detallado de la misma nos llevará siempre a la conclusión de que dentro de la colección única que se identifica con una biblioteca concreta hay "colecciones" o partes de la misma con características muy distintas según el tipo de documentos que las integren, las funciones que cumplan dentro de la biblioteca, así como el tipo de usuarios a que vayan dirigidas.

De esta forma, en todas las bibliotecas existe una colección de referencia, o, por ejemplo, dentro de las universitarias se pueden distinguir, además, las colecciones de investigación y las de docencia.

Por otra parte, el desarrollo de las colecciones no debe hacerse "a base de una proliferación insensata e indeterminada", sino mediante una planificación rigurosa.

La colección de referencia tradicional, ofrecida in situ en la biblioteca, está conformada por todo tipo de documentos de consulta, es decir, atlas, enciclopedias, diccionarios, glosarios, índices, bibliografías, etc.

En cuanto a la colección de referencia virtual, esta se integra con el fondo documental impreso completo de la biblioteca al que se suma toda la información existente en la web y a la que el bibliotecario pueda acceder mediante cualquier tecnología.

Esta amplitud de fuentes disponibles también propicia que el rol del bibliotecario referencista se resignifique y adquiera otra importancia como experto y mediador entre la información y los usuarios.

En el caso de la biblioteca especializada del CFI, el fondo documental es muy específico ya que contiene información valiosa y única en cuanto a planificación y desarrollo regional y local del país.

Los usuarios y la información en la actualidad

Lo primero por decir es que las bibliotecas deben pensar y generar cada una de sus acciones teniendo en cuenta a sus usuarios, ellos son el motivo principal de su existencia y funcionamiento, y en función de ellos debe gestionar, desarrollar sus servicios, pensar su colección, etc.

El usuario es un sujeto que ingresa a la biblioteca para solicitar, buscar, recuperar y utilizar alguno de los recursos de información que se ofrecen en la colección, que solicita un dato o información, o que desea utilizar las instalaciones y servicios que están disponibles.

Elías Sanz Casado (1994) define al usuario como *"...aquel individuo que necesita información para el desarrollo de sus actividades..."*, teniendo en cuenta esta definición y como la misma establece, todos los seres humanos somos usuarios de información, ya que necesitamos de la misma en algún momento y en alguna actividad de nuestra vida.

Según Orera Orera (1997) *"Para que los servicios se adecuen efectivamente a los usuarios debe conocerse qué necesidades de información tienen éstos. El interés por los usuarios surgió en el ámbito anglosajón, y ha abarcado aspectos como el conocimiento de los usuarios, los medios de análisis de sus necesidades, la sensibilización, la formación, y la evaluación de los servicios a través de sus valoraciones."*

Con el fin de poder distinguir las diversas necesidades de información es que los bibliotecarios establecen tipologías de usuarios, basadas en la necesidad de categorizar los conceptos.

Pero, ¿cómo son los usuarios de las bibliotecas en la actualidad? ¿Cuáles son sus necesidades y las formas en que las comunican-solicitan?

De acuerdo a lo que venimos manifestando en esta investigación las personas vivimos hoy inmersas en un cúmulo de información que abarca todas las temáticas y que está fácilmente a nuestro alcance.

Estos nuevos canales de comunicación están atravesados transversalmente por las tecnologías, y el crecimiento y desarrollo constante de estas generan también cambios continuos en esta relación.

Las bibliotecas en general, más allá de su tipología, ven día a día crecer la cantidad de usuarios remotos o no presenciales, es decir, aquellos que requieren de sus servicios sin acudir físicamente a ella.

Este usuario es distinto al tradicional en muchos aspectos, por la forma de manifestar sus necesidades, sí, pero también porque mantiene otra relación con la información. El usuario que iba a buscar la información a la biblioteca normalmente se dejaba llevar por el profesional en su búsqueda de información, era más dependiente y menos involucrado en la relación. El usuario tradicional recurría a la biblioteca en primer lugar para satisfacer sus necesidades informativas.

El usuario remoto en cambio pide mayormente información precisa, específica, sugiere alternativas para conseguir esa información y muchas veces requiere de la mediación de la biblioteca sólo por el hecho de no tener acceso libre a la información que necesita.

Es independiente, cree saber y conocer de los mecanismos de búsqueda y recuperación de la información, accede a esta a través de cualquiera de las tecnologías disponibles y recurre a la biblioteca como última opción.

Es un usuario formado por la sociedad de la información en la que vive y se desarrolla. Las tecnologías cambiaron sus formas de estudiar, trabajar, comunicarse, divertirse, y cambiaron también sus formas de relacionarse con la información y el conocimiento.

Necesita y solicita a la biblioteca productos hechos a su medida y que se anticipen, incluso, a sus necesidades.

Se crearon nuevos términos para describir esta nueva relación, como infoxicación, que describe a una persona con sobrecarga de información y

también, y como consecuencia de cambiar a los individuos, se generaron nuevas costumbres y relaciones sociales.

Expresada esta realidad el interrogante es ¿de qué manera pueden la biblioteca y sus profesionales intervenir para, por un lado, no perder protagonismo ni visibilidad, y por otro facilitar el acceso de las personas a la mejor información, de una manera sencilla y en el menor tiempo? Y la respuesta es mediante la Alfabetización Informacional (Alfin), de la que ya hablamos más en profundidad anteriormente y con un servicio de referencia virtual eficiente.

Es entonces, mediante la formación de los usuarios y el acortar distancias con estos, que la biblioteca tiene posibilidades de volver a ganar un espacio preponderante en su consideración y en este mundo informatizado en el que la información se ha transformado en el valor máspreciado y que, tenerla o no hace la diferencia a nivel humano, económico, político, científico, etc.

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.

Sanz Casado (1994) ha definido los estudios de usuarios como el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos, a su consumo de información. Sus fines serían:

- El conocimiento de las necesidades de información, y del grado de satisfacción obtenido.

- Saber las motivaciones, actitudes, valores o deseos respecto de la biblioteca.
- Evaluar la biblioteca: el usuario como fuente de información de la biblioteca.
- Detectar problemas para adecuar los servicios o realizar cambios: reacomodar los espacios, la formación a las necesidades, etc.

En el caso de la biblioteca del CFI sus usuarios son, en su gran mayoría, empleados y profesionales, por lo cual su búsqueda suele ser muy específica. Como debilidad se puede mencionar la ausencia de material bibliográfico actualizado.

Rol del Bibliotecario Referencista

La Real Academia Española define al bibliotecario como “la persona que tiene a su cargo el cuidado, ordenación y servicio de una biblioteca”, pero la realidad, es que es muy difícil resumir en tan pocas palabras lo que realmente es un bibliotecario.

La profesión bibliotecaria tiene una larga tradición, pero actualmente difiere mucho de sus orígenes. La imagen del bibliotecario del siglo XXI, es muy diferente a la que nos presentaba Umberto Eco en su libro “El nombre de la rosa”. El bibliotecario se transforma, como suele suceder siempre, en la medida en que el ser humano y las sociedades que este conforma se transforman, y deja de ser el “custodio” de los conocimientos para convertirse en un divulgador de estos y en un gestor de la información.

Uno de los mayores problemas que debe resolver actualmente el bibliotecario es cómo navegar en un espacio documental híbrido, que incluye tanto el formato impreso como el digital. La motivación que existe tras el concepto de biblioteca híbrida es la de una necesidad de hacer frente a la diversidad, y esta diversidad como tal es un problema importante cuando las bibliotecas luchan por afrontar el mundo de la información digital.

Los avances tecnológicos, el incremento en la generación de la información, como dijimos, mayormente en formato digital, y el aumento de la demanda de la misma, obliga al bibliotecario a generar nuevas capacidades y competencias.

Si bien todos los bibliotecarios comparten una mayoría de habilidades y competencias, el bibliotecario especializado debe reunir ciertas características para llevar a cabo adecuadamente sus tareas, ya que tratan con usuarios que necesariamente requieren de una información más técnica y precisa, y en plazos de tiempo relativamente cortos.

Cuando hablamos de bibliotecario especializado, en este caso, hablamos del bibliotecario referencista.

Estos bibliotecarios referencistas son esenciales, ya que responden a necesidades críticas de información y deben proporcionar ciertas ventajas al usuario. Para poder satisfacer esta función, son fundamentales dos clases de competencias, las profesionales y las personales.

El profesional de la información que atiende este tipo de servicio, deberá poseer una serie de aptitudes entre las que, según la IFLA (International Federation of Library Associations, 2004) se pueden señalar las siguientes: tener capacidad para realizar más de una tarea a la vez, poseer buen dominio de las herramientas de comunicación y capacidad para afrontar la dificultad que añade la falta de indicaciones visuales o auditivas a la hora de realizar la entrevista, dominio y conocimiento para realizar búsquedas en recursos convencionales y bases de datos en línea y de los recursos y fuentes de referencia, y además estar familiarizado con los programas informáticos seleccionados.

Otras habilidades que ha de practicar el profesional referencista se relacionan con la habilidad para instruir a los usuarios potenciales en el uso del servicio en un entorno virtual, además deberá mantenerse actualizado acerca de las novedades tecnológicas y su empleo, así como ser capaz de evaluar eficazmente la relevancia de la información que recupera (Callahan citado por López, 1995, p. 120).

Debe también, y como una de sus funciones primordiales, cumplir con su rol docente en cuanto a impulsar y desarrollar conocimientos, herramientas y habilidades informativas e informáticas en sus usuarios para una mejor independencia de estos en su relación con la información.

Como se puede apreciar y en sentido general, el desempeño del referencista virtual mantiene los mismos procedimientos que el tradicional, y se modifican las formas de interacción con sus usuarios y con los soportes de las fuentes documentales.

Dicho en otras palabras, la esencia del referencista no ha cambiado sino que se han modernizado y ampliado sus tareas y responsabilidades.

Como venimos señalando a lo largo de esta investigación el uso creciente de las tecnologías y de las prestaciones de las mismas, y la sobreabundancia de información al alcance de cualquiera le otorgan al bibliotecario referencista actual un protagonismo quizás mayor que en otras épocas.

En este panorama será el encargado de realizar una adecuada selección y evaluación de las fuentes de información, brindando al usuario sitios confiables para su obtención.

En palabras de Merlo Vega, el perfil que se debe tener para brindar estos servicios “requieren una formación profesional sólida y en continuo reciclaje, poseyendo competencias tanto en la comunicación personal, los aspectos tecnológicos y las destrezas informacionales” (Merlo Vega, 2009)

Richie y Feldman (2015) dice que “la biblioteca de hoy tiene que ver más con lo que hacemos por la gente que con lo que tenemos. Y en este marco el profesional de la biblioteca que construye relaciones y capacita a los usuarios en la formación y/o les orienta acerca de los recursos digitales que tienen a su disposición es quien, hoy por hoy, proporciona un mayor valor a la biblioteca.”

Pero también tiene una responsabilidad con la sociedad que debe sustentarse sobre principios éticos y filosóficos. Una ética adecuada en el profesional, permitirá un mejor desenvolvimiento en un futuro como individuo, no olvidando que cumple una función clave para con la sociedad como gestor de información. Es imprescindible que el bibliotecario cumpla con un código de ética, precisamente por el tipo de información que maneja y con el fin con que es utilizada.

Por último, pero como una de sus competencias más importantes, el bibliotecario referencista debe hacer gala de un notable manejo de la comunicación. Este debe ser uno de sus fuertes, ya que es la base para conocer y comprender las necesidades de los usuarios en un entorno no presencial que dificulta la interacción entre ambos.

Por esto es necesario mantener una comunicación eficaz entre usuario y bibliotecario, lo que garantizará los mejores resultados y permitirá alcanzar la satisfacción del usuario en su búsqueda de información.

Para obtener una comunicación efectiva hay que comprender la importancia de desarrollar este proceso de forma clara, precisa, respetuosa y armónica, teniendo en cuenta que en la referencia virtual esta comunicación se efectúa de manera escrita, a través de canales sincrónicos o asincrónicos, lo que la dificulta y obliga, tanto a usuario como a bibliotecario pero sobre todo a este, a poner el máximo empeño en lograr claridad y exactitud en lo que se transmite y recibe. Es importante dar y darse el tiempo necesario para recibir y responder una consulta.

Considerando que lo virtual sea el servicio en sí, y, sin permitir que el bibliotecario se vuelva impersonal, Balas (2003) anticipó que *"en un futuro no tan lejano las bibliotecas necesitarán agregar servicios virtuales de referencia para poder satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios. Pero al hacerlo, deberán entender que la referencia virtual no se equipara a un servicio impersonal que sacrifique calidad en aras de la inmediatez o por atender las 24 horas, los 7 días a la semana. Mientras exploraba los sitios para brindar el servicio de referencia virtual y los diferentes proyectos y programas, noté que todos ellos incluyen al bibliotecario como el componente esencial del servicio. La respuesta a la pregunta formulada en el título debería entonces ser 'el bibliotecario de referencia es virtual y real'."*

Por otro lado, Lehoux (1985) preanunciaba: *"El bibliotecario del 2000 podrá ser, por ejemplo, un colaborador especialista en información que trabaja para un despacho, o en su propia casa, y al cual se dirigen las personas para pedir ayuda en la explotación de fuentes de información disponibles. Consultar al bibliotecario podrá significar utilizar un ordenador personal."*

Como vemos entonces, y también como quedó expresado anteriormente, el bibliotecario referencista no solo no pierde presencia en esta actualidad sobrecargada de tecnologías e información en la que los usuarios parecen valerse por sí mismos, si no que adquiere mayor relevancia aún y su

protagonismo se hace fundamental al ser el más indicado para discernir e identificar entre esa tecnología, esa información, los usuarios y sus necesidades.

Reingeniería

Según Hammer (1994) *"Reingeniería es el concepto actual que se le da a los cambios drásticos que sufre una organización al ser reestructurados sus procesos. La base de la reingeniería es el servicio al cliente; describe un modelo de negocios, un conjunto correspondientes de técnicas que los ejecutivos y los gerentes tendrán que emplear para reinventar sus compañías, a fin de competir en un mundo nuevo"*

Así, la reingeniería surge en el mundo empresarial, y nuevamente Hammer (1994), la define como: *"Reingeniería es la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costo, calidad, servicios y rapidez"*.

Estas mejoras no siempre se pueden llevar a cabo aunque la organización haga cambios significativos. Es muy importante que el personal se encuentre dispuesto a llevar esa nueva estructura de trabajo. El capital humano, es decir, los trabajadores son la clave del éxito, porque, sin ella aunque estén diseñados nuevos procesos y disposiciones, el resultado no será el esperado.

La reingeniería propone una metodología aplicable en cualquier organización – inclusive en las unidades de información cualquiera sea su tipo y tamaño- para armonizar los cambios internos con los cambios en el entorno/ sociedad (mercado) a fin de ofrecer siempre un valor creciente a sus clientes/ usuarios.

La esencia de la reingeniería es rearmonizar los cambios internos con los externos. Se puede decir que se basa en 3 C, que son: Clientes, Competencia y Cambios, fuerzas contextuales muy poderosas.

- los clientes asumen el mando
- la competencia se intensifica
- el cambio se vuelve constante

Para la reingeniería los clientes/ usuarios deben ser escuchados, deben poder expresar –o hay que indagar- qué es lo que quieren, cuándo lo quieren y

cuánto estarían dispuesto a pagar o conceder por el producto/servicio. La competencia se intensifica, ya no hay barreras que protejan ninguna actividad. El cambio se vuelve constante; con la globalización de la economía o, en nuestro tema, de la información, las compañías, y bibliotecas, se ven ante un número mayor de competidores, cada uno de los cuales puede introducir al mercado innovaciones de productos y servicios.

La reingeniería implica:

- Orientarse hacia el proceso
- Ambición de mejora continua y grandes logros
- Uso creativo de la información
- Hacerse dos preguntas claves: ¿Por qué? , y, ¿Cómo? (¿Por qué hacemos lo que estamos haciendo? ¿Por qué lo hacemos de esa forma? u otra pregunta similar, ¿Cómo podemos hacerlo mejor en cuanto al costo, mejora de calidad, mayor servicio, etc.? ¿Cómo deberíamos hacerlo?
- Realizar cambios por procesos o de estructura total.

Morris y Brandon (1994). *"Circunscriben el término de reingeniería al rediseño de procesos de trabajo de negocios y a la implementación de los nuevos diseños. Sin embargo, ellos emplean otro término que es Posicionamiento o reposicionamiento, para abarcar el alcance de esta definición y analizar las otras actividades necesarias."*

Mora cita a Rafael Rodríguez (2009) quien plantea que *"en el diseño o reinversión de los procesos de negocios, las estructuras, las creencias y el comportamiento organizacional, La Reingeniería de Procesos genera mejoras dramáticas en la calidad de la organización"*.

Lefcovich (2003) considera que *"Reingeniería, no se puede apartar de las creencias, valores, cultura y hábitos de los trabajadores. Una buena partida a favor del logro positivo de los cambios en la organización, tiene que ver con ese entorno en que se encuentra sumergido el obrero; y saber lidiar con el"*

personal de una organización en este sentido, es más valioso que sumergirse en planos estructurales con nuevas propuestas."

La reingeniería no implica solo innovación o cambios de prácticas, sino también conlleva un estudio de prioridades inmediatas a resolver, las mejoras necesarias sobre la calidad del trabajo y los resultados que esperan los usuarios, los recursos utilizados en el proceso. Por esto, la reingeniería se centra en el conjunto de actividades que agregan valor y son estratégicas para el servicio al cliente (usuario). En otras palabras, es una orientación de los procesos hacia el cliente para lograr mejoras en rapidez de ciclo, calidad, servicio y costos.

Heizer y Render (20012) sostienen que, *"una Reingeniería efectiva del proceso se fundamenta en la reexaminación del proceso actual y sus objetivos, con miras a conseguir espectaculares mejoras en su realización."*

Artiles y Cancino (1998) exponen que: *"la reingeniería de procesos es un método que facilita el rediseño de los procesos de trabajo y la implementación de los nuevos diseños, está encaminada a hacer que el trabajo produzca su principal beneficio y obtenga ventajas competitivas. Significa también posicionamiento y reposicionamiento y está dirigido a una visión de alto nivel cuyo conjunto de intereses y aplicaciones complementan sus principales directrices, alcanzándose mayores niveles de eficiencia y efectividad a menos costo"*.

Como se puede apreciar, son muchos los autores que brindan definiciones de Reingeniería, pero todas tienen en común los cambios orientados al cliente/usuario para una mejora organizacional.

En este trabajo de investigación, para el caso específico de la biblioteca del CFI, se propondrán recomendaciones para mejorar su servicio de referencia virtual de acuerdo a los resultados obtenidos en el trabajo de campo, teniendo en cuenta las dificultades presentadas por los usuarios.

El Consejo Federal de Inversiones y su Servicio de Referencia Virtual

La Institución y su historia

El CFI, es un importante organismo federal ubicado en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con sedes en las ciudades capitales de cada provincia.

Fue creado en el año 1959, por expresa voluntad de las provincias argentinas, teniendo como misión la de contribuir al desarrollo armónico e integral de las mismas.

Su función permanente de investigación, coordinación y asesoramiento, implicó desde su creación la necesidad de contar con la documentación adecuada y ordenada para llevar a cabo sus tareas.

La Biblioteca y Archivo de Recortes (llamada así en ese entonces) se creó en el año 1960 rigiéndose por un reglamento provisorio dictado ese mismo año.

A fines de 1964 se consideró conveniente dar a la Biblioteca una organización que contemplara las necesidades de crecimiento de las tareas emprendidas por el organismo, y se dispuso así su reorganización.

Surge así el Centro de Documentación del CFI “Dr. Manuel Belgrano”, que posee un acervo bibliográfico único en el país, especializado en la temática de la Planificación Regional y el Desarrollo Económico y Social, contando con información muy valiosa, en muchos casos única en cuanto a estudios y proyectos de las provincias argentinas.

Descripción de la Biblioteca

La Biblioteca está conformada por cinco profesionales, la jefa de Biblioteca, tres bibliotecarios profesionales y una auxiliar, los cuales atienden las necesidades de los usuarios ya sea personalmente, telefónicamente o a través de consultas por mail, y también se encargan de los procesos técnicos.

La misión de la Biblioteca es apoyar y acompañar a la Institución en su tarea de enseñar, investigar y brindar servicios a la comunidad de usuarios tanto internos como externos optimizando el acceso a los recursos bibliográficos e informáticos mediante la implementación de herramientas técnicas actualizadas y asumir su rol central de difusor y gestor de la información y el conocimiento, en un espacio de libre acceso a las ideas y la creación.

Mientras que su función y objetivo primordiales son satisfacer las necesidades de información de los usuarios tanto internos como externos respondiendo consultas presenciales o a distancia referentes a Planificación Regional y el Desarrollo Económico y Social de las provincias argentinas.

En cuanto a la visión de la biblioteca es apoyar y acompañar a la Institución en su tarea de promover el desarrollo armónico e integral del país optimizando el acceso a los recursos bibliográficos e informáticos mediante la implementación de herramientas técnicas actualizadas y asumir su rol central de difusor y gestor de la información y el conocimiento, en un espacio de libre acceso a las ideas y la creación.

Objetivos Estratégicos de la Biblioteca:

- Apoyar la labor institucional del CFI.
- Satisfacer las necesidades informativas de los usuarios y la sociedad en general.
- Ayudar al desarrollo de competencias y habilidades en sus usuarios para una mejor y mayor independencia de estos en sus búsquedas y necesidades informativas.
- Facilitar el acceso a la información requerida por los usuarios.

Sus usuarios son mayormente técnicos del organismo (ingenieros agrónomos, economistas, contadores, licenciados en turismo, abogados, sociólogos, politólogos, diseñadores gráficos, etc.), funcionarios y público en general (mayormente profesionales y estudiantes).

La Biblioteca brinda servicios personalizados a la comunidad toda, para esto utiliza un fondo documental general, pero fundamentalmente cuenta con documentos que produce dicho organismo de acuerdo a investigaciones de sus miembros y de las provincias y por eso su público suele ser más específico como técnicos del organismo, funcionarios, ingenieros, economistas, etc.

Algunos de los servicios brindados son:

- Acceso directo a la colección desde la Biblioteca.
- Ayuda para realizar búsquedas de información.
- Referencia personalizada y a través de correo electrónico.
- Descarga de documentos a través de la base digital.
- Consulta en bases de datos.
- Asesoramiento bibliográfico a los lectores.

Con respecto a la infraestructura, posee un lugar amplio para que el usuario pueda sentarse a consultar el material solicitado, usar su computadora personal o alguna del organismo para hacer consultas del material digital.

También tiene un depósito de libros al que acceden solamente los bibliotecarios, que contiene todo el material bibliográfico impreso, y una base de datos donde esta resguardado el material ya digitalizado.

La Biblioteca utiliza una base de datos ISIS en formato MARC para los procesos técnicos de catalogación y clasificación de documentos.

En función de esto se desarrolló la base digital en Internet donde se encuentra el material producido por el organismo en forma online. El resto del material (publicaciones, libros, videos), están disponibles en la Biblioteca para su consulta a empleados y a la comunidad en general.

Para la digitalización de la documentación se contrató a una empresa. De esta manera se cuenta con todos los informes producidos por el organismo en

versión digital y se puede así vincularlos a través del número de inventario para conectar dicho informe con su archivo correspondiente (generalmente en formato PDF) en la Web.

Con el objetivo de tener un sitio más dinámico, accesible y de fácil navegación se fue renovando hasta llegar al sitio actual.

Anteriormente la base digital en la sección Biblioteca tenía un buscador sencillo, el cual devolvía el resultado de las búsquedas de forma estática y permitía descargar el documento digital siempre y cuando no fuera demasiado pesado, caso contrario el usuario debía llenar un formulario para solicitar al bibliotecario referencista el archivo digital.

En algunos casos el sistema le enviaba al usuario un link para descargar el material en caso de exceder cierta cantidad de MB o en otros le brindaba el mail de la Biblioteca para que lo solicite por ese medio.

En cuanto al buscador, permitía realizar búsquedas a través de diferentes campos delimitados: título; autor personal; autor Institucional; palabras claves; fecha de publicación (desde, hasta); región. Este buscador tenía una opción desplegable en tres de sus campos donde se podía elegir “Todas las palabras” (sería equivalente al termino palabra exacta) o “cualquier palabra” (toma una palabra u otra: palabras sueltas), esto permitía mejorar la búsqueda según la necesidad del usuario (ver imagen 1 “Portal anterior Biblioteca CFI” del anexo).

Actualmente, la base digital de la Biblioteca cuenta con un buscador y aparecen del lado derecho los últimos trabajos ingresados con una imagen pequeña y su categoría. A través del buscador se pueden realizar búsquedas por palabras claves; categorías (áreas temáticas); tipos de publicación; autor personal; autor institucional; región geográfica; año.

Para acceder al Servicio de Referencia Virtual se dispone de un formulario de contacto, o el mail de la Biblioteca. En la parte superior de la base digital, en el lado derecho se encuentra dicho formulario de contacto (botón contacto), donde al hacer click se pueden llenar los campos requeridos con los datos personales y dejar el mensaje deseado.

De esta forma, la consulta se deriva al sector correspondiente para que puedan contestarla a la brevedad. También al realizar una búsqueda y consultar un documento resultante de esa búsqueda, se puede solicitar más información o material sobre ese tema mediante un breve formulario que sólo pide el nombre y el mail del usuario para poder responder la solicitud (ver un ejemplo de la portada de la biblioteca en la imagen 2 “Portada de la Biblioteca Digital” del anexo)

La utilización de la base digital es muy sencilla: al realizar una búsqueda, se obtiene el resultado de los documentos encontrados resultantes de la ecuación de búsqueda visualizándose una breve ficha de cada trabajo. En el caso que tenga una imagen asociada se visualiza como en la portada -imagen del trabajo, categoría, título- (ver en la imagen 3 del anexo).

Si no tiene imagen asociada se visualiza el título, autor, edición y aparece un botón “+” en donde se pueden ver las primeras líneas del resumen (ver imágenes 4 y 5 del anexo).

Si se ingresa a alguno de esos informes haciendo click sobre la imagen, si la tuviera, o sobre el botón “ver documento”, se abre la ficha completa del mismo detallando la información (año de publicación, resumen completo, autores, región, descripción física). Además, en esta pantalla aparece la opción de descargar el documento (generalmente en formato pdf) y también la opción de pedir información adicional, o solicitar el archivo digital si no estuviera asociado a la base online (ver imágenes 6 y 7 del anexo).

Planteamiento del problema de investigación

Es necesario contar con un Servicio de Referencia Virtual eficaz para poder brindar un mejor servicio al usuario y satisfacer sus necesidades como así también es importante evaluarlo para saber de su correcta utilización y sus estadísticas de uso.

A partir de este trabajo se indagará sobre los elementos, aspectos y métodos para implementar en el Servicio de Referencia Virtual en la Biblioteca del CFI.

Conversión del tema en problema

¿Se logrará una mayor jerarquía y utilización del Servicio de Referencia Virtual de la Biblioteca del Consejo Federal de Inversiones si se efectúa una reingeniería del mismo?

Objetivos

En una investigación los objetivos tienen la finalidad de señalar a lo que se aspira, es decir, que se busca con ella, por lo tanto deben expresarse con claridad para evitar posibles desviaciones y ser susceptibles de alcanzarse. De alguna forma los objetivos son la guía del estudio y hay que tenerlos presentes en todo el desarrollo de la investigación. De esta forma quedarán establecidos objetivos generales que contengan la finalidad que se pretende alcanzar y a partir de ellos se formularán objetivos específicos apuntados a cada una de las tareas a realizar, necesarias para lograrlos.

Objetivos generales

- Diseñar una reingeniería del servicio de referencia virtual de la Biblioteca del Consejo Federal de Inversiones para potenciar su uso.
- Accionar los mecanismos para implementar estos cambios y sostenerlos en el tiempo asegurando una mejora continua de la calidad.

Objetivos específicos

- Implementar una encuesta para evaluar el funcionamiento del servicio de referencia virtual de acuerdo a las necesidades de los usuarios.
- Mejorar el Servicio de Referencia Virtual de la Biblioteca del CFI para potenciar su uso.
- Analizar la factibilidad técnica, operativa y financiera para evaluar y determinar la viabilidad del servicio aplicado a la Biblioteca.
- Establecer un modelo de proceso del Servicio de Referencia Virtual para determinar sus procedimientos normalizados.

METODOLOGÍA

Tipo de estudio

El trabajo se realizará mediante un estudio TRANSECCIONAL.

Hernández Sampieri y otros (Hernández Sampieri y otros, 2008) nos dice que *“un estudio transeccional recolecta datos en un solo momento, es decir, en un tiempo único, y su propósito es describir variables y analizar su incidencia y relación en un momento dado.”*

En el caso de este trabajo de investigación implica la compilación de datos sobre la utilización del Servicio de Referencia Virtual en la biblioteca del Consejo Federal de Inversiones y analizar la calidad del servicio.

Diseño de la investigación

El diseño de investigación a utilizar será CORRELACIONAL CAUSAL.

Este diseño describe la relación entre dos o más variables o categorías en un momento determinado en función de la relación causa-efecto.

Según Hernández Sampieri y otros *“son explicativos ya que las causas y los efectos ya ocurrieron en la realidad o están ocurriendo durante el desarrollo del estudio y quien las investiga las observa y reporta.”*

En esta investigación se pretende analizar y relacionar las variables: Usuarios, Bibliotecario Referencista y Servicio de Referencia Virtual para establecer la relación causa efecto entre ambas.

Diseño metodológico

La unidad de análisis sobre la que se recolectarán datos en este trabajo es la Biblioteca del Consejo Federal de Inversiones.

Para esto se definirá la población a interrogar y, dentro de esta, las distintas muestras de la misma sobre la que se implementarán las técnicas de recolección de datos a utilizar.

Población

La población o universo a tener en cuenta son los usuarios (internos y externos) de la Biblioteca.

Muestra

Una vez especificada la población sobre la que se efectuará el trabajo se procede a delimitar la muestra. En este caso va a estar representada por usuarios externos (estudiantes, profesionales, investigadores) que consultan la Biblioteca y también empleados profesionales del organismo (técnicos): economistas, ingenieros, sociólogos, abogados, politólogos, geólogos, arquitectos, etc.

Cada uno de estos actores, de alguna manera, ocupa un rol en la investigación mediante la relación con la Biblioteca y la utilización del servicio de referencia virtual.

La muestra será de tipo NO PROBABILÍSTICA O DIRIGIDA, esto se explica porque es necesario que la muestra seleccionada incluya elementos generadores-demandantes-utilizadores de información (categorías que involucran a todos) y que utilicen la Biblioteca y el servicio de referencia virtual.

Recolección de datos

Existen una variedad de técnicas conocidas como instrumentos de medición de las cuales se utilizarán algunas de ellas.

Es necesario efectuar aquí dos aseveraciones importantes respecto a los instrumentos de medición: deben registrar datos observables que representen verdaderamente las variables o conceptos que se investigan y deben cumplir con tres requisitos fundamentales, tener confiabilidad, validez y objetividad.

La técnica a utilizar para la recolección de dato es la encuesta.

La encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz.

Se puede definir la encuesta, siguiendo a García Ferrando (1993), como "*una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características*". Para Sierra Bravo (1994), la observación por encuesta, que consiste igualmente en la obtención de datos de interés sociológico mediante la interrogación a los miembros de la sociedad, es el procedimiento sociológico de investigación más importante y el más empleado.

En este caso, es una encuesta de cuestionario tipo cerrada con respuestas categorizadas de valoración (escala de intensidad creciente o decreciente).

Para llevar a cabo las encuestas, se utilizará un sitio web el cual permite crear encuestas personalizadas llamado "Online Encuesta" para luego poder enviar el link de acceso por correo electrónico.

Presentación de las encuestas

Teniendo en cuenta el público de la Biblioteca, y que muchos de ellos viven en el interior del país, resultará muy funcional utilizar el sitio web mencionado anteriormente en donde responden directamente en tiempo real a través de un link, sin tener que descargar un archivo Word y modificarlo.

Se diagramará un modelo de mail (el cual se adjunta en el anexo II - Encuestas), para enviar el link de dicha encuesta a los usuarios de la Biblioteca.

La encuesta consiste en 15 preguntas (cerradas y abiertas), y se puede visualizar con el formato ya establecido por el Sitio Web de Online Encuesta, tal como lo verán los usuarios. También se adjunta en el anexo II - Encuestas.

Resultados

El trabajo de campo se realizó en los meses de noviembre y diciembre de 2015. Se envió un correo electrónico a los usuarios de la Biblioteca, tanto internos como externos, con una breve presentación de la misma y el link para realizarla. Se obtuvo un total de 55 participantes que respondieron la misma.

A continuación se detallan los datos obtenidos en cada respuesta:

1- Datos personales:

- Nombre y Apellido:
- Edades: Entre 24 y 54 años según el siguiente detalle
 - entre 20 y 30 años: 9 personas
 - entre 30 y 40 años: 30 personas
 - entre 40 y 50 años: 10 personas
 - entre 50 y 60 años: 4 personas
 - 2 personas sin detallar edad
- Provincia:
 - Buenos Aires: 11 personas
 - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: 21 personas
 - Catamarca: 2 personas
 - Corrientes: 2 personas
 - Chaco: 1 persona
 - Chubut: 1 persona
 - Entre Ríos: 1 persona
 - Formosa: 1 persona
 - Jujuy: 2 personas
 - La Rioja: 2 personas
 - Mendoza: 1 persona
 - Neuquén: 1 persona
 - Río Negro: 1 persona

- Salta: 1 persona
- San Juan: 1 persona
- Santa Fe: 1 persona
- Santiago del Estero: 2 personas
- Tierra del Fuego: 2 personas
- Tucumán: 1 persona
- Ocupación / Profesión (campo opcional):
 - Estudiantes
 - Profesionales
 - ✓ Licenciados (en Sistemas, en Administración de Empresas, en Comunicación social, en psicología, en Economía; en Sociología; Politólogos; Sociólogos; Contadores)
 - ✓ Ingenieros (Agrónomos, Civiles, Forestales)
 - ✓ Docentes
 - ✓ Bibliotecarios
 - ✓ Periodistas
 - Empleados (administrativos, técnicos y comerciantes)
 - Funcionarios provinciales

2- Tipo de usuario:

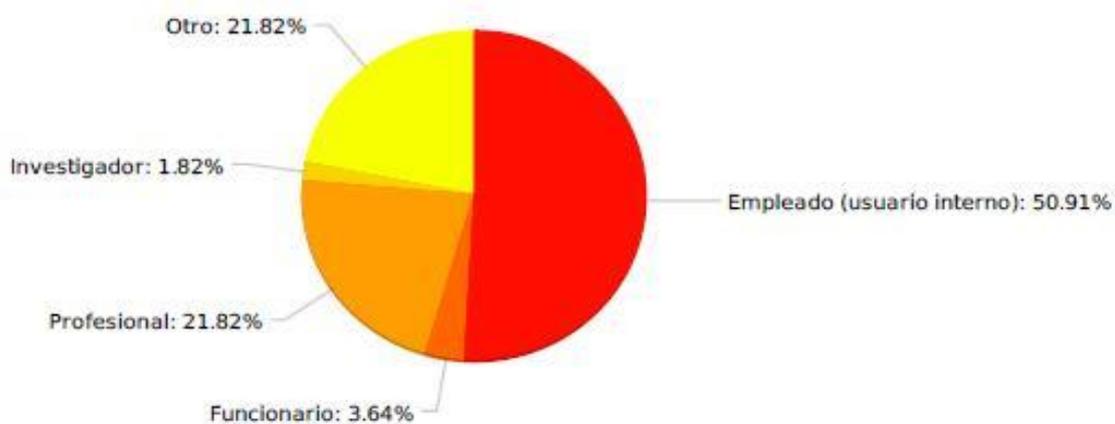
50.9% (28) Empleado (usuario interno)

3.6% (2): Funcionario

21.8% (12): Profesional

1.8% (1): Investigador

21.8% (12): Otro

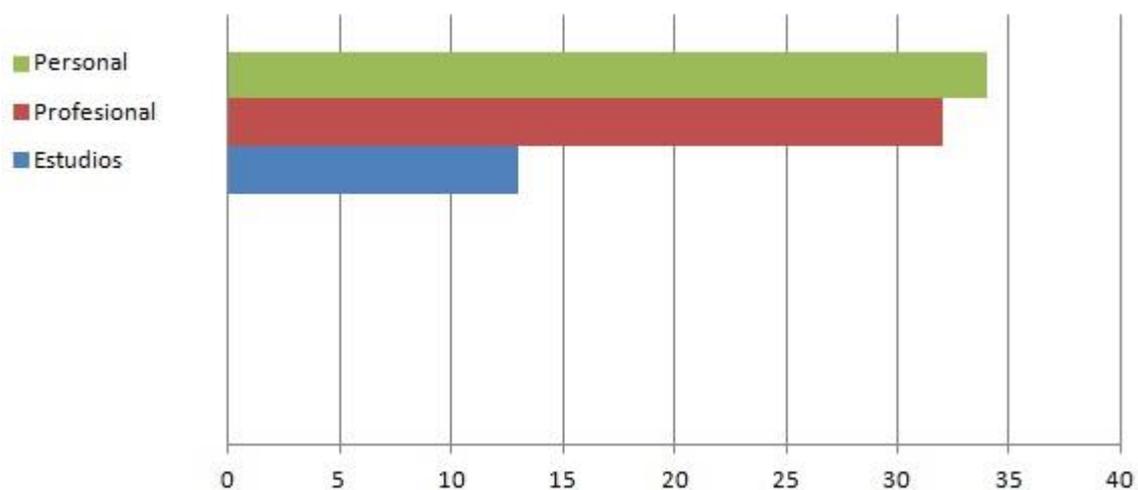


3- ¿Cuál es el motivo de su consulta a la Biblioteca?

61.8% (34): Personal

58.2% (32): Profesional

23.6% (13): Estudios



4- ¿Cuánto conocimiento tiene sobre las herramientas tecnológicas como las páginas web, buscadores, bases de datos, etc.?

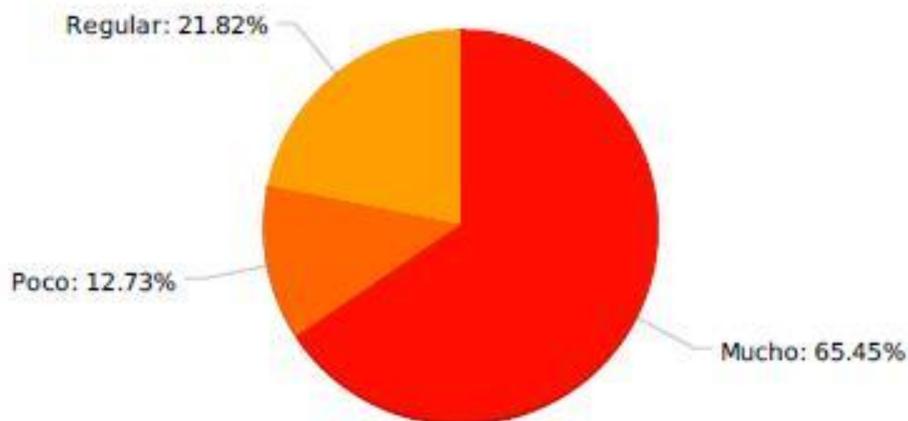
65.5% (36): Mucho

12.7% (7): Poco

21.8% (12): Regular

0.0% (0): Casi nada

0.0% (0): Nada



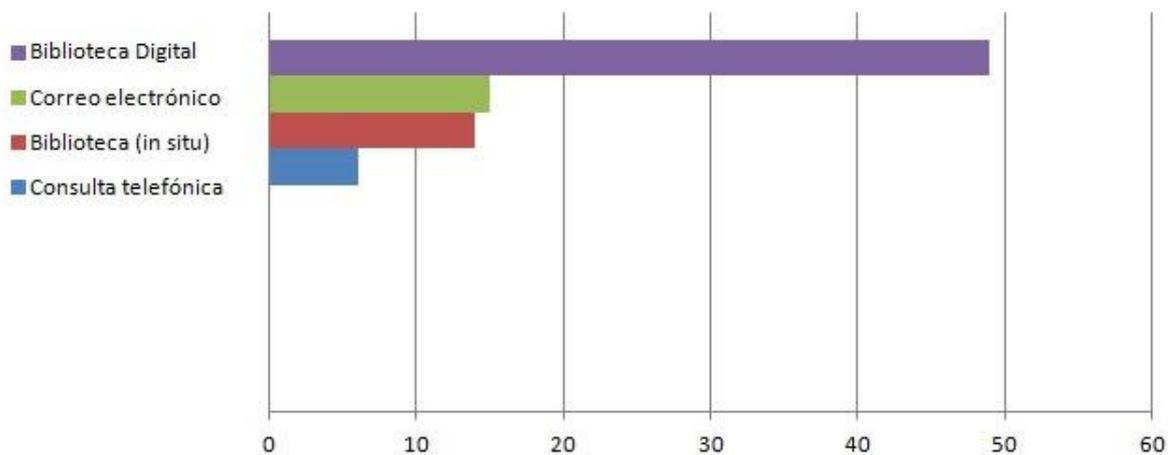
5- ¿De qué manera efectúa su consulta a la Biblioteca?

89.1% (49): Biblioteca digital

27.3% (15): Correo electrónico

25.5% (14): Biblioteca (in situ)

10.9% (6): Consulta telefónica



6- ¿Con qué frecuencia visita el sitio web de la Biblioteca?

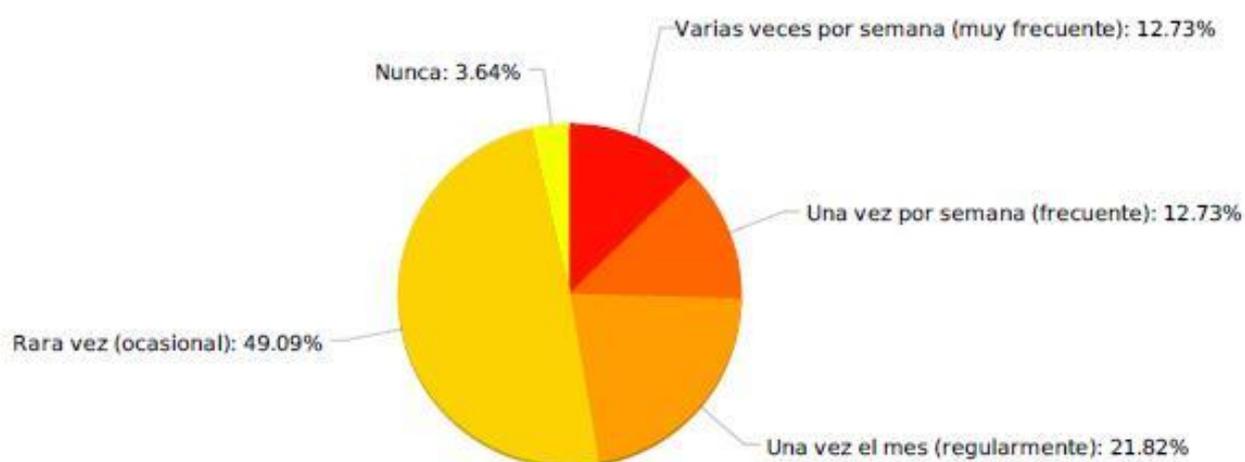
12.7% (7): Varias veces por semana (muy frecuente)

12.7% (7): Una vez por semana (frecuente)

21.8% (12): Una vez al mes (regularmente)

49.1% (27): Rara vez (ocasional)

3.6% (2) Nunca



7- ¿Tiene dificultades en la búsqueda y recuperación de la Información a través de la base de datos online?

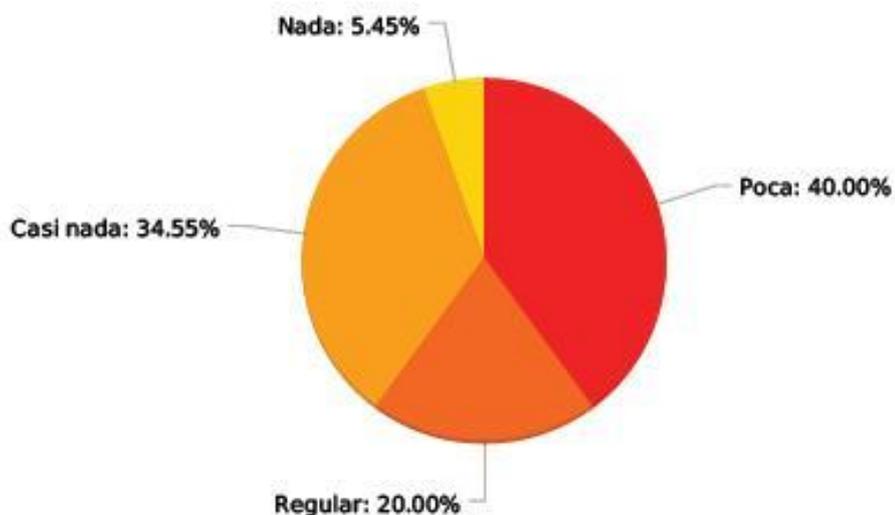
0.0% (0): Mucha

40.0% (22): Poca

20.0% (11): Regular

34.5% (19): Casi nada

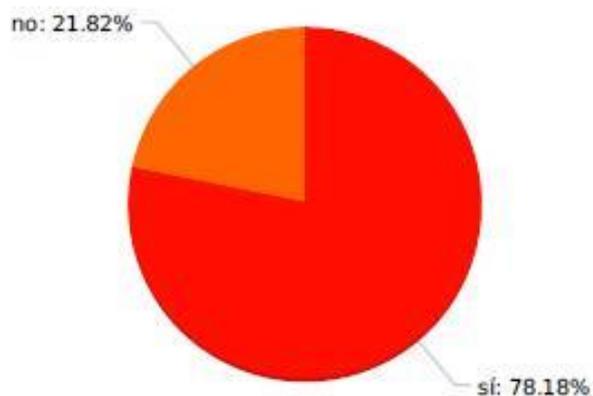
5.5% (3): Nada



8- ¿Encuentra fácilmente el formulario de contacto para el Servicio de Referencia Virtual?

78.2% (43): sí

21.8% (12): no



9- ¿Cuánto es el tiempo aproximado de respuesta del Servicio de Referencia Virtual?

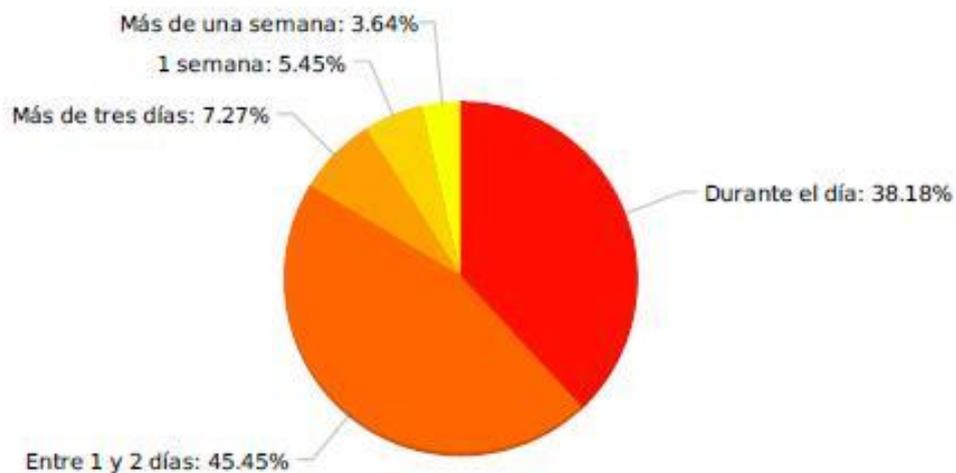
38.2% (21): Durante el día

45.5% (25): Entre 1 y 2 días

7.3% (4): Más de tres días

5.5% (3): 1 semana

3.6% (2): Más de una semana



10-¿En qué medida sus consultas son respondidas satisfactoriamente?

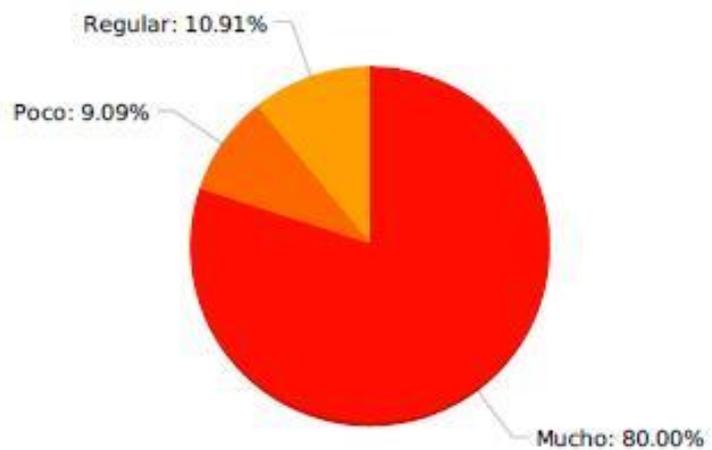
80.0% (44): Mucho

9.1% (5): Poco

10.9% (6): Regular

0.0% (0): Casi nada

0.0% (0): Nada



11-¿Cómo evalúa el Servicio de Referencia Virtual de la Biblioteca?

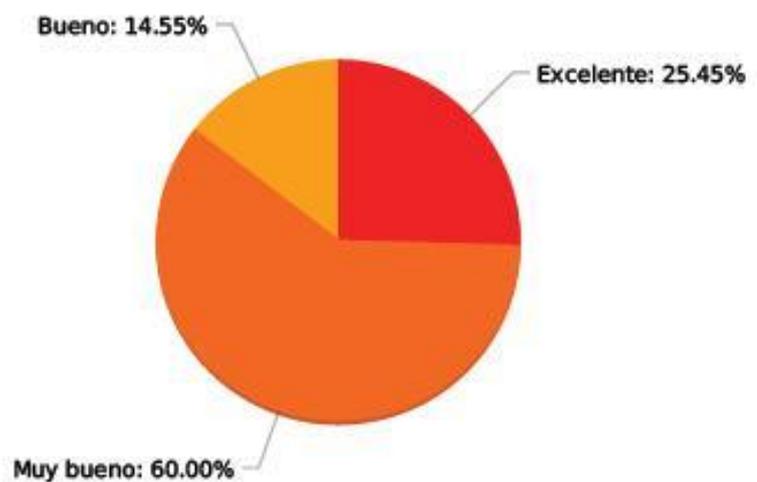
25.5% (14): Excelente

60.0% (33): Muy bueno

14.5% (8): Bueno

0.0% (0): Regular

0.0% (0): Malo



12-¿En qué medida los materiales de la Biblioteca satisfacen sus necesidades de búsqueda?

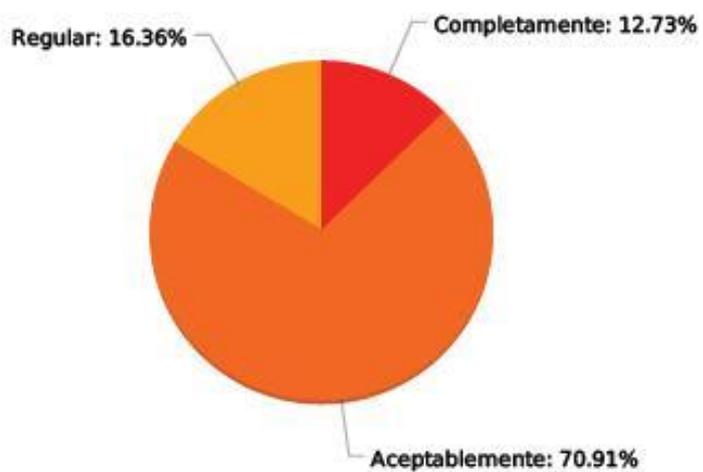
12.7% (7): Completamente

70.9% (39): Aceptablemente

16.4% (9): Regular

0.0% (0): Poco

(0.0%): Nada



13-¿Cómo evalúa la atención de los bibliotecarios?

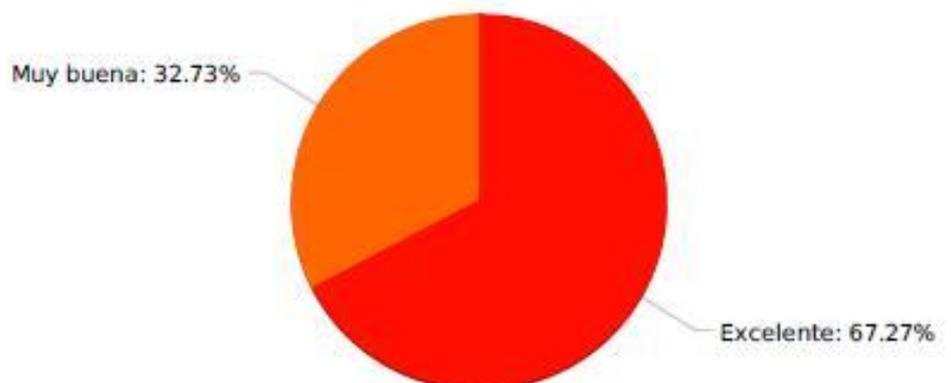
67.3% (37): Excelente

32.7% (18): Muy buena

0.0% (0): Buena

0.0% (0): Regular

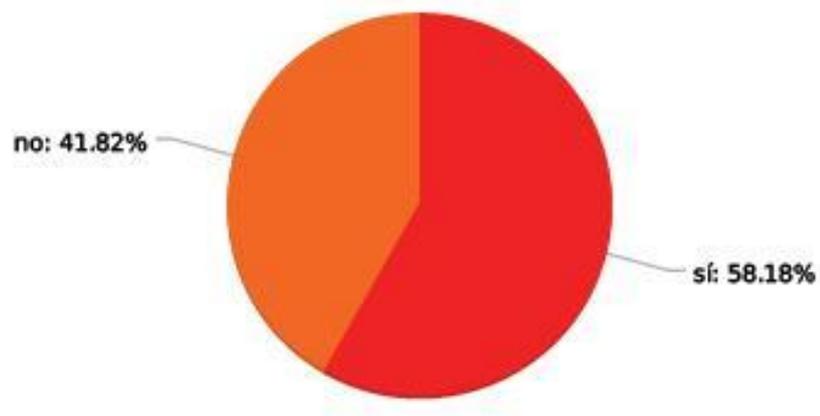
0.0% (0): Mala



14- ¿Está interesado en participar en charlas de formación de usuarios con el fin de capacitarlo en el uso del Servicio de Referencia Virtual o en el servicio de la biblioteca digital?

58.2% (32): sí

41.8% (23): no



15-Le solicitamos que exprese sus sugerencias para ayudarnos a mejorar la calidad del Servicio de Referencia Virtual:

En esta pregunta hubo 16 respuestas las cuales se detallan a continuación:

Respuesta 1: Aconsejaría mayor celeridad en la respuesta a las consultas vía mail o formulario de consulta.

Respuesta 2: No tengo sugerencias

Respuesta 3: Ventajas competitivas de la provincia del Chubut, herramientas para la toma de decisiones - Año 2011

1) Pareciera hablar sobre comunicación y está en la categoría Infraestructura, no cuaja,

2) Revisar las fotos de referencia de los textos. El escudo de Chubut no grafica nada, ni comunicación ni infraestructura. La foto pixelada al entrar arruina cualquier cosa que diga el texto.

3) El texto está escrito hasta el 2 o 3 párrafo en futuro, pero resulta raro si es del 2011 y ya está terminado.

Respuesta 4: la Biblioteca arroja muy pocos documentos encontrados o en algunos casos ninguno, creo conveniente cargar mayor cantidad de estudios y documentos realizados y/o facilitados por el CFI

Respuesta 5: Muchas veces uno no busca una publicación en particular si no algo en general, por lo que debería existir de la posibilidad de ver todas las publicaciones referidas a un tema en particular.

Respuesta 6: no pude encontrar fácilmente el formulario a llenar ni donde mandar el correo

Respuesta 7: Aquí van algunas sugerencias:

Cuando uno no conoce los títulos ni los autores de las obras no es fácil pegarle a las búsquedas por palabras claves.

Por otro lado hay categorías: de obras publicadas, informes, conferencias.... que no sé qué tan útiles son esos campos ya que no hay uno que indique todos...

También sería útil que indicaran pautas de cómo hacer las búsquedas, a veces lo escribís en minúscula y aparece, a veces lo hacés en mayúscula y no... Cómo cargar los datos para que la búsqueda sea más ágil y eficiente.

El mail para consulta de la biblioteca desde la página no está visible.

Muchas gracias.

Respuesta 8: Me interesa este servicio.

Respuesta 9: Por ahí haría falta un desarrollo de imagen web más actualizado.

Respuesta 10: Sugeriría que el formulario de contacto este en la cinta de opciones en negrita. O también en el mismo lugar pero en negrita y subrayado para que se destaque más-

Respuesta 11: Personalmente creo que debería aparecer primero el título de la publicación y después la categoría en la que se lo ubica, porque si no se lee miles de veces, por ejemplo, producción y servicios, y eso cansa. Tal vez si aparece primero el título y después la categoría sería más entretenido el paseo por la biblioteca.

Por otro lado, las imágenes que identifican a las publicaciones son poco atractivas (por ejemplo en nuevas tecnologías muchas son

computadoras, teclados, todas similares lo que hace que uno no preste atención porque considera que es todo igual. Lo mismo pasa en infraestructura que hay muchas calles de portadas, creo que se pueden buscar alternativas)... e incluso hay imágenes que identifican a notas distintas o simplemente aparece el escudo de una provincia sin hacer referencia al contenido. Es verdad que no hay que juzgar al libro por su portada, pero yo si lo hago en ediciones impresas y, por ende, también lo busco en lo digital.

Respuesta 12: El servicio de referencia virtual de la biblioteca me parece que funciona muy bien. De hecho la gente que está detrás de él trabaja muy bien y con muy buena predisposición para satisfacer los requerimientos del usuario que consulta.

Lo que a veces ocurre es que alguna vez, cuando la búsqueda refiere a un material muy específico, quizás no se encuentra material, pero esto tiene que ver con que no existen hechos trabajos sobre ese tema tan específico. En esos casos, al consultar al srv, los bibliotecarios me han puesto a disposición los trabajos que más se acercaban al objeto de mi búsqueda.

Otra cuestión a tener en cuenta es que uno a veces encuentra dificultades en el motor del buscador mismo, donde un trabajo denominado "x y z" sale expuesto como resultado cuando lo buscamos como "y", pero no sale en los resultados cuando lo buscamos como "x y". Esto lleva al usuario a tener que generar varios intentos de búsqueda, quedando siempre cierta incertidumbre respecto de la existencia o no de ese estudio cuando el título no aparece en la lista de resultados obtenidos. En ese caso resulta imprescindible el servicio de referencia virtual para solicitar ayuda para especificar mejor los criterios de búsqueda.

Respuesta 13: muy buena alternativa para la búsqueda y recolección de info. gracias!!

Respuesta 14: desagregar las opciones de búsqueda

Respuesta 15: Buscaría, que las descargas de contenido, se realicen en una página de internet nueva, y no sobre la misma de la biblioteca, para poder seguir buscando, en la página principal de la biblioteca. Esto serviría si se quisiera abrir y leer varios estudios a la vez.

Respuesta 16: En este nuevo entorno para consultas de la Biblioteca CFI no pude identificar el lugar para hacer consultas por mail.

Me sigue pasando que pongo palabras claves o marco opciones de filtrado, y me trae o cosas que no corresponden (menos que antes) o me

da la sensación de que debe haber más de lo que trae. No me queda claro en todo caso lo que hay que poner para afinar la búsqueda. Por ej., puse Denominación de Origen (sin marcar Prov. u otra filtro) y trajo 3 o 4 trabajos, y me parece que hay más. Por otro lado, trajo un doc. que no incluía la palabra ni en título, ni en resumen... las palabras claves, hasta dónde -o por dónde buscan?

En la encuesta las palabras poca y regular me confunden.

Análisis de los datos

El universo consultado fueron hombres y mujeres entre 24 y 54 años, la encuesta se realizó a nivel nacional, pero la mayor cantidad de participantes son de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, donde está ubicada la sede central del CFI.

La mayoría de los participantes son empleados del CFI (50,9%), profesionales (21,8%), al igual que otras categorías como estudiantes, docentes, comerciantes, etc. (21,8 %); luego, en menor medida funcionarios (3,6 %), e investigadores (1,8 %).

La utilización de la Biblioteca es, mayormente, para satisfacer necesidades personales (61,8%) y profesionales (58,2%), y en menor medida necesidades de estudio (23,6%).

Un 65,5% de los encuestados tiene mucho conocimiento sobre herramientas tecnológicas, mientras que el 21,8% tiene conocimientos regulares y poco conocimiento el 12,7%.

Las consultas son, en primer lugar a través de la biblioteca digital (89,1%), seguida por correo electrónico (27,3%), biblioteca in situ (25,5%) y en menor medida consultas telefónicas (10,9%).

La mayoría de los encuestados, 49,1%, indica que rara vez consulta la Biblioteca, el 21,8% dice que lo hace una vez al mes, mientras que coinciden en el porcentaje, 12,7%, los que lo visitan una vez a la semana y varias veces a la semana, por último, el 3,6% señala que nunca visitan el sitio web.

Con respecto a la dificultad en la búsqueda y recuperación de la información, el 5,5% de los consultados indican que no tienen, el 34,5% casi nada, mientras que un 40% dice tener poca dificultad. El resto (20%), tienen alguna dificultad regularmente.

Un porcentaje mayor de encuestados, 78,2%, manifiesta encontrar fácilmente el formulario de contacto, mientras que el 21,8% dice que le resulta difícil hacerlo.

El 45,4% señala que el tiempo de respuesta por parte de los bibliotecarios es entre 1 y 2 días, el 38,2% dice obtener una respuesta en el mismo día de hecha la consulta. El resto de los encuestados dice que tardan en responderle, más de tres días el 7,3 %, 1 semana el 5,5 %, y más de una semana el 3,6%.

El 80% de los encuestados considera que las consultas son respondidas muy satisfactoriamente, el 10,9% las califica como regularmente satisfactorio y el 9,1 %, con un poco satisfactorio.

Un 60% evalúa al servicio de referencia virtual como muy bueno, un 25,5% Excelente y un 14,5 % Bueno.

El 70,9% del universo consultado considera que los materiales de la Biblioteca satisfacen sus necesidades de información aceptablemente, un 16,4% en forma regular, y un 12,7 % señala que satisface sus necesidades completamente.

Con respecto a la atención de los bibliotecarios un 67,3% la califica como excelente mientras que el 32,7 % la considera muy buena.

Para finalizar, un 58,2 % de los usuarios manifiesta estar interesado en participar en charlas de formación de usuarios, mientras que un 41,8 % señala que no le interesaría hacerlo.

En cuanto a las sugerencias realizadas por los usuarios para mejorar la calidad del Servicio de Referencia Virtual, la mayoría indica que se debe mejorar el motor de búsqueda y que no siempre se encuentra con facilidad el formulario de contacto o mail.

El resto de las respuestas se sintetizan en estos ítems:

- Hay muchos informes mal categorizados: Las categorías no siempre son tan útiles y además se ven más grande que el título (debería ser al revés).
- Hay muchas fotos de mala calidad o que no se corresponden tanto con la imagen del trabajo (esto hace que no se elija tanto un trabajo a veces).
- Los resúmenes no siempre son acordes o no están bien escritos.
- Los resultados de búsqueda arrojan pocos resultados pertinentes aún haciendo filtrado por palabras claves.
- Debería existir la posibilidad de ver todas las publicaciones en general referidas a un tema en particular (agregar búsqueda por temas).
- Desagregar opciones de búsqueda.
- Se recomienda que las descargas de contenido se realicen en una ventana o pestaña nueva para poder seguir mirando o descargando nuevos documentos desde el sitio de la Biblioteca.
- Se aconseja mayor celeridad en las respuestas.
- No se encuentra el mail ni el formulario de contacto.
- Se recomienda poner visible el mail de la Biblioteca para consultas en general, y, destacar o poner en negrita el formulario de contacto para poder encontrarlo.
- El Servicio de Referencia Virtual funciona muy bien: A veces cuando se necesita un trabajo muy específico no se encuentra y el bibliotecario lo pone a disposición.

Aporte e impacto de los resultados

Conclusiones

Hoy en día, buscar información es fácilmente accesible a todos pero, encontrar aquello que realmente se busca, seleccionarlo, archivarlo y organizarlo para recuperar en cualquier otro momento, es una de las tareas que siguen encomendadas a los bibliotecarios y documentalistas. De todas formas, toda biblioteca y centro de documentación además de almacenar, organizar y dar acceso a la información en formato impreso o digital tiene que complementarse con servicios orientados al usuario.

La Biblioteca del CFI, desde el momento en que digitalizó su material para tener su base de datos online accesible para sus usuarios, comenzó a trabajar para darle forma a un servicio que facilitara el acceso a la información y así nació la Referencia Virtual.

En este proceso de trabajo, con avances y retrocesos, se creyó necesario hacer una evaluación del servicio para mejorar su estructura, funcionamiento y funcionalidad. Y de acuerdo a esto señalamos las siguientes conclusiones:

Teniendo en cuenta la investigación realizada se pueden sacar varias conclusiones, a las que se suman las experiencias de los profesionales bibliotecarios en su quehacer diario.

Las respuestas nos muestran un universo de usuarios que mayoritariamente declara ser conocedor de las tecnologías, sin mayores problemas para ubicar el formulario de referencia.

Destacan que la mayoría de las veces obtienen la información requerida y que, en general, se encuentra satisfecho con el servicio en cuanto a tiempo de respuestas y atención de los profesionales. Por lo tanto, queda evidenciado en sus respuestas la alta conformidad con el servicio en general.

Sin embargo, la estadística de uso demuestra que es poco utilizado por la mayoría y también que, este porcentaje mayor, tiene algunas dificultades en la búsqueda y recuperación de la información.

Estos indicadores nos permiten determinar claramente dos variables del servicio de referencia que están generando que el mismo no funcione ni se utilice de la mejor manera.

Por un lado, y sumando también aquí la experiencia de la atención in situ en la Biblioteca, podemos afirmar que, a pesar del conocimiento tecnológico declarado por los encuestados, esto no siempre se traduce en el saber utilizar una herramienta específica como lo es, en este caso, el catálogo de la Biblioteca.

La necesidad de utilizar palabras claves, de saber determinar una estrategia de búsqueda, afinarla y reformularla, el tener que utilizar un lenguaje controlado, son cuestiones que, al momento de realizar una búsqueda, determinan el fracaso o el éxito del intento. Y esto, estas dificultades, generalmente son difíciles de detectar y asumir por los usuarios.

El otro punto que nos marca la encuesta tiene que ver con nuestro trabajo específico al catalogar y clasificar los materiales.

Esta afirmación queda evidenciada, fundamentalmente, en las sugerencias de los encuestados pero también en que casi un 60% indica que tiene alguna dificultad en sus búsquedas y recuperación de información.

Los resultados de las encuestas a través de esta investigación sirvieron para evaluar la situación actual del sitio, y, proponer mejoras en el mismo en base a las sugerencias de los usuarios. Específicamente las mejoras propuestas fueron en cuanto a la búsqueda, visibilidad y descargas de documentos como así también sobre el Servicio de Referencia Virtual.

Todo esto nos hace ver la realidad del SRV hoy, buenas iniciativas con el respaldo y trabajo de los profesionales para llevarlas a cabo que, lamentablemente, no llegan claramente y de una manera completamente eficiente al usuario.

Queda entonces justificada y validada la intención de efectuar una reingeniería del servicio de referencia virtual del CFI, inquietud que fue motor de esta investigación.

Recomendaciones

A través de esta investigación se pudo observar las experiencias de los usuarios con respecto al Servicio de Referencia Virtual.

Quedó evidenciado que, para renovar, ampliar y ofrecer un servicio de calidad para los usuarios, es necesario un cambio de actitud de los profesionales y una formación a los usuarios para que puedan utilizar mejor el sitio.

Se concluyó que, en su gran mayoría, las experiencias no fueron exitosas en cuanto a la utilización del sistema ya que se encontraron dificultades en la búsqueda, visibilidad y descarga de documentos, pero, también en lo referido al formulario de contacto o mail.

No obstante, se destaca la constante participación de los bibliotecarios ayudando a los usuarios en la recuperación de la información a través del Servicio de Referencia Virtual.

Por esto, se afirma que se debe realizar una reingeniería del SRV para lograr una mayor jerarquización y utilización del mismo.

Por lo cual, se recomienda:

Realizar un trabajo interno en las bases de datos para detectar errores de carga en los diferentes campos, por ejemplo autor, título, inventario, descriptores, resúmenes, etc.

Hacer un trabajo sobre el sitio de la Biblioteca para corregir lo referido a vinculación de los documentos, informes mal categorizados, imágenes que no correspondan con el trabajo, etc.

En cuanto al buscador del sitio, se necesitaría ajustar los parámetros de búsqueda. Por ejemplo que se puedan visualizar todas las publicaciones en

general referidas a un tema, como así también desagregar las opciones de búsqueda.

También agregar una opción para que las descargas se abran en una nueva ventana para que el usuario pueda seguir navegando en la biblioteca digital sin necesidad de volver atrás.

Por último, ver la posibilidad de ubicar más visible el formulario de contacto o resaltarlo en negrita.

Una vez modificadas y realizadas las mejoras propuestas, se plantean nuevas implementaciones:

- Agregar en el sitio una Base de Conocimientos para que los usuarios puedan agilizar sus consultas y necesidades de información
- Generar un instructivo colgado en el sitio de la Biblioteca con el fin que el usuario aprenda a utilizar el buscador y recuperar la información necesaria. Se puede agregar un video a dicho instructivo.

Por otro lado se propone conformar un equipo de evaluación integrado por dos bibliotecarios, que determinarían los criterios y lineamientos del Servicio así como su evaluación continua en el tiempo para detectar errores de catalogación y clasificación, en la base de datos o técnicos en el sitio y proceder a su modificación y corregimiento.

También se propone realizar capacitaciones frecuentes para usuarios internos y externos con el fin de formarlos en la búsqueda y recuperación de la información en el sitio web.

Por último se decide establecer una Alfabetización Informacional con los usuarios de la Biblioteca, internos y externos, consistente en un Taller teórico-práctico de utilización del mismo.

Para los usuarios internos se realizarían en la misma biblioteca, proponiendo todos los meses un Taller, variando días y horarios para dar la posibilidad a todos de acceder al mismo.

Para los externos se utilizará el sistema de videoconferencias nacional que tiene el CFI para llegar a los usuarios de todo el país. También se realizarán capacitaciones mediante webinar, es decir, a través de cualquier herramienta que permita la conexión remota, Skype, YouTube, etc.

Creemos que la evaluación hecha del Servicio de Referencia Virtual a través de las respuestas y sugerencias recibidas de los usuarios del mismo, principales referentes para dicha evaluación, nos conducen a realizar una reingeniería del mismo que se mantendrá en el tiempo asegurando así su correcto desempeño.

La implementación de esta propuesta le generará a la Institución un mejor posicionamiento a través del sitio web de la Biblioteca, y, una mayor colaboración con otras instituciones bibliotecológicas que trabajen temáticas relacionadas.

El resultado será, sin dudas, un sitio web más dinámico y accesible, con resultados satisfactorios en las búsquedas, lo cual, producirá más visitas de usuarios y el aprovechamiento al máximo de las herramientas tecnológicas disponibles.

De esta manera, la Biblioteca del Consejo Federal de Inversiones se hace protagonista fundamental intermediando entre los usuarios y sus necesidades de información cumpliendo así, con una de sus premisas más importantes.

BIBLIOGRAFÍA

Alonso Arévalo, Julio (2002). *InfoDOC : lista de distribución de Información sobre Biblioteconomía y Documentación*. [En línea]

<<http://eprints.rclis.org/6088/1/infodoc.pdf> > [Consulta: Agosto 2016]

American Library Association (ALA) (2003). Draft Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services.

Artiles Visbal, Sara; Rafoso Pomar, Sandraliz (2011). Reingeniería de procesos: conceptos, enfoques y nuevas aplicaciones. [En línea]

<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181422295004>> [Consulta: Abril 2016]

Arriola Navarrete, Oscar (2007). Referencia Virtual: Un nuevo reto para las bibliotecas. *Revista de la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM, Nueva época*, v. 10, no.2, julio-diciembre, pp. 138-152. [En línea]

<http://eprints.rclis.org/11225/1/referencia_virtual_RBU.pdf> [Consulta: Octubre 2015]

Balas, Janet I. (2003). Is the Reference Librarian Real or Virtual?. *Computers in Libraries*, Vol. 23, Issue 4, 48-52.

Barrero, Vanesa; Seoane García, Catuxa (s.f.). La evolución de los servicios de referencia digitales en la Web 2.0. [En línea]

<<http://eprints.rclis.org/12498/1/servicios-de-referencia-en-la-web-20.pdf>> [Consulta: Diciembre 2015]

Bunge, C. A. (1999). Reference Service. *The Reference Librarian* 66: 185-199

Casey, Michael E.; Savastinuk, Laura C. (2010). "Library 2.0". *Library Journal*, v. 131, n. 14, pp. 40-42. [En línea]

<<http://www.libraryjournal.com/article/CA6365200.html>> [Consulta: Octubre 2015].

Chartier, Roger; Darnton, Robert (2009). "El futuro del libro" en *Letras Libres*. Editorial Vuelta, Mayo, p. 66-70. [En línea]

<http://www.letraslibres.com/sites/default/files/pdfs_articulos/pdf_art_13769_12331.pdf> [Consulta: Octubre 2015].

Chartier, Roger (2009). "Las Revoluciones de la cultura escrita: Diálogo e intervenciones". Editorial Gedisa, 192 p.

Consejo Federal de Inversiones (1973). La biblioteca y sus servicios. Buenos Aires: CFI.

Consejo Federal de Inversiones (1965). Reglamento de la biblioteca. Buenos Aires: CFI.

Corcobado, Miguel A. (2015). La historia del Mundaneum, el Google de papel de 1910. [En línea] <<http://tlife.guru/profesional/historia-del-mundaneum-el-google-de-papel/>> [Consulta: Marzo 2016]

Cordón García, José A. (1996). Servicio de información y referencia. En: Orera Orera, Luisa (dir.). Manual de Biblioteconomía. Madrid, Síntesis, cap. 14, pp.265-288. [En línea] <http://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/83142/1/DBD_CordonGarcia_Serviciodeinformacion.pdf> [Consulta: Octubre 2015]

Díaz Escoto, Alma S. (2007). La explosión de la información. Retos y propuestas para el bibliotecario. [En línea] <http://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/119881/1/MB3_N10_P36-40.pdf> [Consulta: Marzo 2016]

Domínguez, Lorena M. (2008). Los usuarios, Internet y el bibliotecario: estudio de usuarios sobre los recursos en línea. Inf. cult. soc. n.18, ene/jun. [En línea] <<http://www.scielo.org.ar/pdf/ics/n18/n18a04.pdf>> [Consulta: Octubre 2015]

Equihua, Saúl (2014). Las tecnologías de la información y la comunicación en la historia. [En línea] <<http://www.infotecarios.com/las-tecnologias-de-la-informacion-y-la-comunicacion-en-la-historia/>> [Consulta: Febrero 2016]

García, Irma L.; Portugal, Mercedes (2009) Servicio de referencia: una propuesta integradora. Buenos Aires: Alfagrama

García Delgado, Purificación. (2003). "El servicio de referencia digital" en El profesional de la información, v. 12, n. 4, julio-agosto, p. 320-330. [En línea] <<http://elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2003/julio/11.pdf>> [Consulta: Octubre 2015]

García Ferrando, M. (1993) La encuesta. En: García, M.; Ibáñez, J.; Alvira, F. El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación. Madrid: Alianza Universidad Textos, p. 141-70.

García Suárez, Víctor M. (1995). El servicio de referencia y el referencista contemporáneo: retos y oportunidades. En: Ciencias de la información, v. 26, no. 2, junio, pp. 52-60.

Giappiconi, Thierry; Pirsich, Volker; Hapel, Rolf (2001). "Servicios de futuro basados en Internet en las bibliotecas públicas". Barcelona: Fundación Bertelsmann, 82 p.

Gómez Hernández, José A. (2007) "Alfabetización informacional: cuestiones básicas". [En línea] <<http://eprints.rclis.org/8743/1/Anuario-ThinkEPI-2007-Gomez-Hernandez-Alfin.pdf>> [Consulta: Abril 2016]

Gómez Hernández, José A. (2008). Aprender a enseñar competencias informacionales a los usuarios: avances en la formación profesional en España. [En línea] <http://eprints.rclis.org/18496/1/Gomez-Hernandez_aprender-ensenar-competencias.pdf> [Consulta: Abril 2016]

González Fernández Villavicencio, Nieves; Barrera Gómez, Juan A.; Gómez Fernández, María J.; Moscoso Castillo, Miriam; Santos Flores, Victoria; Suárez Samaniego, Marta. (2009). Referencia virtual en la Biblioteca de la Universidad de Sevilla: una experiencia colectiva. El profesional de la información, noviembre-diciembre, v.18, n. 6, pp. 633-641. [En línea] <<http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2009/noviembre/06.pdf>> [Consulta: Octubre 2015]

Hammer, M. Champy (1994). Reingeniería. Grupo Editorial Norma. Colombia.

Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos, Baptista Lucio, Pilar. (2008). Metodología de la investigación. México: D. F., McGraw-Hill/Interamericana.

Hernández, Alicia (2013). El servicio de referencia: conociendo las áreas de la biblioteca / Servicio de Información. [En línea] <<http://www.infotecarios.com/el-servicio-de-referencia-conociendo-las-areas-de-la-biblioteca-servicio-de-informacion/>> [Consulta: Febrero 2016]

International Federation of Library Associations (IFLA) (2004). Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital. [En línea] <<http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-s.htm>> [Consulta: Octubre 2015]

Jiménez López, Ángels. (2004). Servicios de referencia virtuales. Consideraciones generales y estado de desarrollo en las bibliotecas universitarias españolas. [En línea] <<http://docplayer.es/15743605-Servicios-de-referencia-virtuales-consideraciones-generales-y-estado-de-desarrollo-en-las-bibliotecas-universitarias-espanolas.html>> [Consulta: Octubre 2015]

Lancaster, Frederick W; Sandore, Beth (1997). Technology and management in library and information services. London: Library Association, p. 173-195.

La aventura del Mundaneum: Todo el conocimiento, para todos (2012). [En línea] <<http://lasnetbooksnomuerden.blogspot.com.ar/2012/01/la-aventura-del-mundaneum-todo-el.html>> [Consulta: Octubre 2015]

La internet olvidada de Paul Otlet. Revista Users N° 227, Mayo 2010. [En línea] <<http://dalwiki.derechoaleer.org/pauotlet/>> [Consulta: Octubre 2015]

Lehoux, Guylaine (1985). "Vers une société sans papier?" Documentation et Bibliothèques, 31 (3), 125-32.

Manso Rodríguez, Ramón A. (2008). Servicio de referencia virtual: teoría y práctica en torno a las políticas para su gestión y desarrollo. Revista Española de Documentación Científica 31, 1, ENERO-MARZO, 39-51. [En línea]

<<http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/411/423>> [Consulta: Octubre 2015]

Manso Rodríguez, Ramón A. (2006). Servicio de referencia virtual. Concepto, Organización y Evaluación. Cuba: Editorial Feijoo. [En línea]

<[http://eprints.rclis.org/12495/1/2_Servicio de Referencia Virtual - R. Manso.pdf](http://eprints.rclis.org/12495/1/2_Servicio_de Referencia Virtual_-_R._Manso.pdf)> [Consulta: Octubre 2015]

Manso Rodríguez, Ramón; Pinto Molina, María (2014). Servicio de referencia virtual: realidad y perspectivas. Gijón: Trea.

Martín Castilla, Sonia; Alonso Arévalo, Julio (2000). Uso de Internet en las bibliotecas: información estática y dinámica como herramienta de información. [En línea] <<http://eprints.rclis.org/4962/1/alonso.pdf>> [Consulta: Agosto 2016]

Martínez Equihua, Saúl (2007). Biblioteca digital: conceptos, recursos y estándares. Buenos Aires: Alfagrama.

Melnik, Diana (2005) Principios de referencia: fuentes y servicios de consulta. Buenos Aires: Alfagrama.

Menéndez Echavarría, Alfredo L.; Tinoco Alfaro, Jorge A. (2009). “Propuesta para la implementación del servicio de referencia virtual en la Biblioteca General de la Pontificia Universidad Javeriana” en Signo y Pensamiento, Pontificia Universidad Javeriana, vol. XXVIII, núm. 54, enero-junio, p. 317-329. [En línea]

<<http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/signoypensamiento/article/view/4540/3502>> [Consulta: Octubre 2015]

Merlo Vega, Jose A. (1998). Acceso a la información y suministro de documentos en la era Internet. [En línea]

<<http://digital.csic.es/bitstream/10261/9497/1/jerez.pdf>> [Consulta: Febrero 2016]

Merlo Vega, José A. (2000) “El servicio bibliotecario de referencia” en Anales de documentación, nº 3, p. 93-126. [En línea]

<<http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2471/2461>> [Consulta: Octubre 2015]

Merlo Vega, Jose A. (2009). Servicios de referencia para una sociedad digital. [En línea]

<<http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2009/noviembre/01.pdf>> [Consulta: Febrero 2016]

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

Morales López, Valentino (2005). Metodología en la bibliotecología. Buenos Aires: Alfagrama.

Navarro, Sabrina; Viñas, Mariela (2011). La cooperación bibliotecaria y las redes bibliotecarias. [En línea]

<http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.925/ev.925.pdf>

[Consulta: Agosto 2016]

Orera Orera, Luisa (1997). Manual de biblioteconomía. Madrid: Síntesis.

Orera Orera, Luisa (2000). Reflexiones sobre el concepto de Biblioteca. [En línea]

<<http://pendientedemigracion.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/num10/paginas/pdfs/Lorera.pdf>> [Consulta: Agosto 2016]

Otero, Santiago, Y (1912). Novedosa alternativa informativa al servicio de la comunidad. San Juan, Puerto Rico.

O'Reilly, Tim (2005). What is Web 2.0. [En línea]

<<http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>> [Consulta: Noviembre 2016].

Paul Otlet (s.f). Ecured [En línea] <http://www.ecured.cu/Paul_Otlet#Fuente> [Consulta: Marzo 2016]

Pfanner, Eric (2012). Google to Announce Venture With Belgian Museum. *The New York Times*. [En línea]

http://www.nytimes.com/2012/03/13/technology/google-to-announce-venture-with-belgian-museum.html?_r=0 [Consulta: Octubre 2015]

Quevedo Pacheco, Nelva L. (2011). Alfabetización informacional en la biblioteca universitaria: Conceptos y experiencia. [En línea]

<http://www.academia.edu/1930047/Alfabetizaci%C3%B3n_informacional_en_la_biblioteca_universitaria_conceptos_y_experiencias_2011> [Consulta: Abril 2016]

Quevedo Pacheco, Nelva L. (2014). Alfabetización informacional: aspectos esenciales. [En línea]

<http://eprints.rclis.org/23091/1/Libro.ALFIN_Aspectos_Esenciales.pdf> [Consulta: Abril 2016]

Ramírez Céspedes, Zulia (2006). Criterios e indicadores para evaluar las bibliotecas digitales. *Acimed* 14 (6). [En línea]

<http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_6_06/aci04606.htm> [Consulta: Octubre 2015]

Rafoso Pomar, Sandraliz; Artiles Visbal, Sara (2011). Reingeniería de procesos: conceptos, enfoques y nuevas aplicaciones. *Ciencias de la Información*, vol. 42, núm. 3, septiembre-diciembre, pp. 29-37. [En línea]

<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181422295004>> [Consulta Abril 2015]

Reference and User Services Association (RUSA) (2004). Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services. [En línea]

<<http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/resources/guidelines/virtual-reference-se.pdf>> [Consulta: Octubre 2015]

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

Sabor, Josefa (1978). Manual de fuentes de información. 3a. ed. Buenos Aires: Marymar. 380 p. (Bibliotecología y Documentación).

Sabor, Josefa (1984). Manual de bibliotecología. 2° ed. Amp y act. México: Kapelusz mexicana.

Sánchez Remón, Dinorah (2003). El servicio de referencia virtual en la gestión de información. Acimed. Volumen II N° 2 Marzo - Abril [En línea] <http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11_2_03/aci040203.htm> [Consulta Octubre 2015]

Sanz Casado, Elías (1994). Manual de estudios de usuarios. Madrid: Pirámide.

Sierra Bravo, R. (1994). Técnicas de Investigación social. Madrid: Paraninfo.

Silvera Iturrioz, Claudia (2005). Los bibliotecarios en la sociedad de la información. [En línea] <http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_3_05/aci07305.pdf> [Consulta Abril 2016]

Torres Vargas, Georgina A.; Sánchez Avillaneda, María del R. (2005). El servicio de referencia en la biblioteca digital. Investig. bibl vol.19 no.39 México jul/dic. [En línea] <<http://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v19n39/v19n39a7.pdf>> [Consulta Octubre 2015]

Umberto Eco: «La web es un mundo peligroso para ignorantes» (5 de Enero de 2012). *E'a Digital*. [En línea] <<http://ea.com.py/v2/umberto-eco-la-web-es-un-mundo-peligroso-para-ignorantes/>> [Consulta: Marzo 2015]

Union of International Associations (s.f). Paul Otlet. [En línea] <<http://www.uia.org/paul-otlet-1868-1944>> [Consulta: Octubre 2015]

Valdés Abreu, Manuela de la C. (1999). Consideraciones generales en torno al valor añadido de la información. ACIMED [En línea] <http://www.infomed.sld.cu/revistas/aci/vol7_1_99/aci02199.pdf> [Consulta: Octubre 2015]

Varela Orol, C. et al. Redes de bibliotecas. Boletín de la ANABAD, 1988, vol. 38, nº 1, p. 215-237

Vázquez-Reina, Marta (26 de Junio de 2011). Fuentes documentales: ¿Internet o bibliotecas?. *Eroski Consumer*. [En línea].

<<http://www.consumer.es/web/es/educacion/universidad/2011/06/26/201530.php>> [Consulta: Agosto 2016].

Was the internet invented in 1934? The scientist whose 'televised book' foretold the world wide web seven decades ago (2012). [En línea]

<<http://www.dailymail.co.uk/sciencetech/article-2156249/Paul-Otlets-idea-televised-book-foretold-internet-1934.html>> [Consulta: Octubre 2015]

Wright, Alex (2008). The Web Time Forgot. [En línea]

http://www.nytimes.com/2008/06/17/science/17mund.html?_r=0 [Consulta: Octubre 2015].

ANEXO I

SITIO WEB BIBLIOTECA CFI

Imagen n° 1 “Portal anterior Biblioteca CFI”

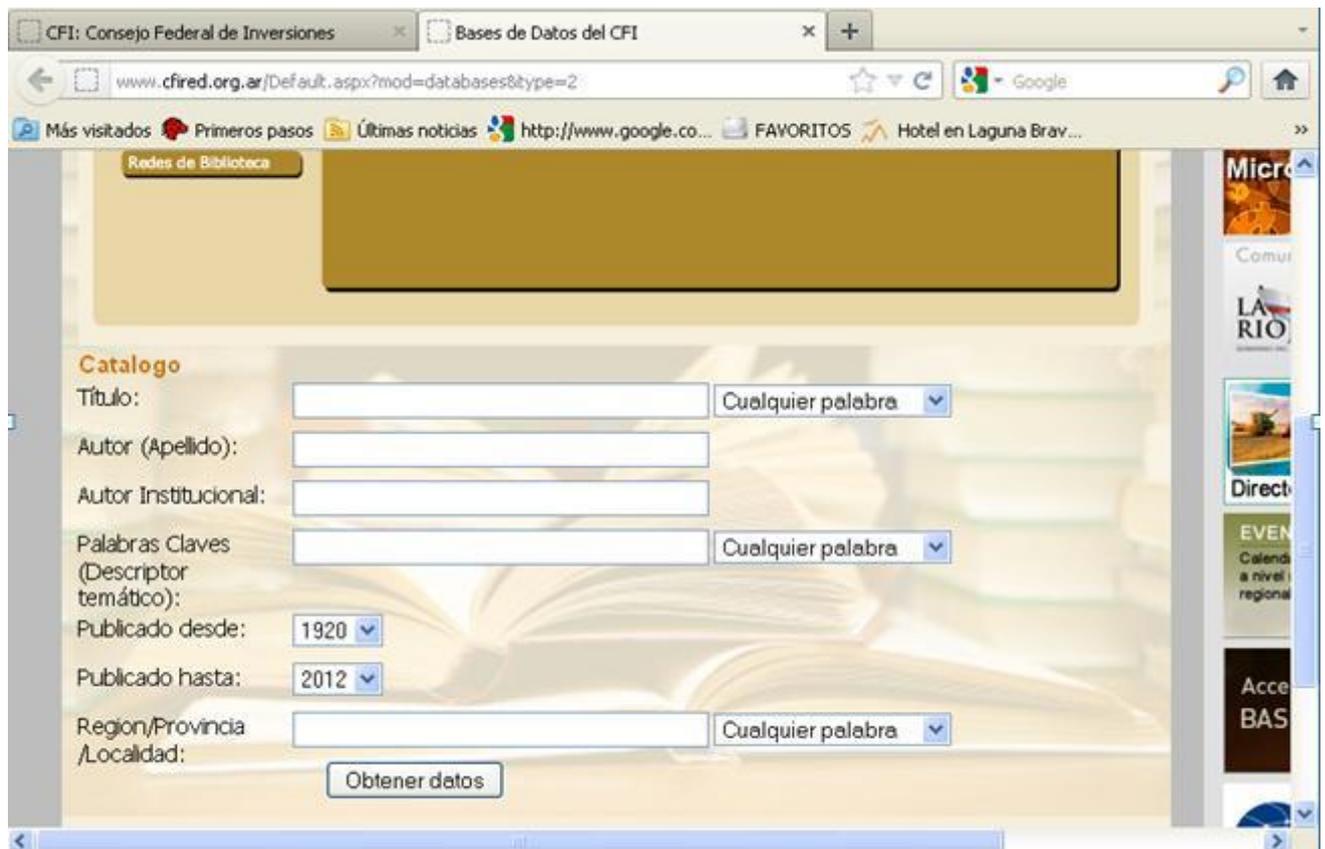


Imagen nº 2 “Portada de la Biblioteca Digital”



Imagen nº3: Resultados de una búsqueda por palabra clave “Agua”



Imagen n^o4: Resultados de una búsqueda por Autor “Carlos A. Ferrari”

The screenshot shows a web browser window with the URL `biblioteca.cfi.org.ar/biblioteca/?texto=&categoria=&tipodepublicacion=&autor=carlos-a-ferrari&autores_institucionales=®ion=&desde=&hasta=&search=`. The page features a search sidebar on the left with filters for categories, publication type, author, and region. The main content area, titled "Resultados de la búsqueda", displays three search results:

- Proyecto de desarrollo apícola, provincia de La Rioja**
AUTOR INSTITUCIONAL: Consejo Federal de Inversiones, _____
AUTOR PERSONAL: Carlos A Ferrari,
EDICIÓN: Buenos Aires, AR, 1991
[VER DOCUMENTO](#)
- Actualización del inventario forestal en áreas de riesgo**
AUTOR INSTITUCIONAL: Consejo Federal de Inversiones, _____
AUTOR PERSONAL: Carlos A Ferrari,
EDICIÓN: Buenos Aires, AR, 1988
[VER DOCUMENTO](#)
- Análisis técnico económico de un modelo de producción apícola de tiempo parcial**
AUTOR INSTITUCIONAL: Consejo Federal de Inversiones, _____
AUTOR PERSONAL: Carlos A Ferrari,
EDICIÓN: Buenos Aires, AR, 1990
[VER DOCUMENTO](#)

Imagen n^o5: Resultados de una búsqueda por palabra clave “Electricidad”

The screenshot shows the same website with the search term "electricidad" entered in the search bar. The search results are categorized into three sections:

- INFRAESTRUCTURA**
Proyecto Plan Piloto de Autoconstrucción de Viviendas en la provincia de Buenos Aires
- EDUCACIÓN**
Programa de formación profesional y capacitación en el sector de energía y electricidad, provincia de...
- PRODUCCIÓN Y SERVICIOS**
La cadena de valor de las carnes bovinas y caprinas, diagnóstico y propuesta de intervención...

Below these categories, the search results list:

- Proyecto del sistema de desagües cloacales para la localidad de Los Molinos, provincia de Santa Fe**
AUTOR INSTITUCIONAL: Consejo Federal de Inversiones, _____
AUTOR PERSONAL: Lucas Gigliardi,
EDICIÓN: Córdoba, AR, 2015
[VER DOCUMENTO](#)
- Informe preliminar sobre usina diesel de Mercedes y líneas de transmisión, provincia de Córdoba**

Imagen n°6: Ficha detallada de un documento (no tiene vinculado el archivo digital)

The screenshot shows a web browser window with the URL biblioteca.cfi.org.ar/documento/proyecto-de-desarrollo-apicola-provincia-de-la-rioja/. On the left is a search sidebar with filters for categories, publication type, author, institutional author, region, year, and subject. The main content area displays the document title and a summary. The summary text states: "Si bien la agricultura constituye una actividad complementaria de otras actividades apropiadas en La Rioja, es de destacar que la misma no cumple respecto del recurso tierra. Su base se fundamenta por la intensa utilización de la superficie provincial en este tipo de explotaciones. La viabilidad de este proyecto en la provincia está dada por la aridez de zonas de monte, buenas condiciones climáticas y la posibilidad de producir juncos de la abundante flora poliflora autóctona. Este proyecto tiene a dar un impulso a esta actividad, promoviendo una serie de acciones que atiendan a los productores locales (en un total de 24) a encarar en el futuro acciones de mayor envergadura. Lo aquí propuesto se basa en: 1) fomento de la producción mediante asistencia crediticia; 2) capacitación y extensión agrícola; 3) comercialización de la producción. Expone las características de los beneficiarios, mercado y comercialización, tecnología de la producción, organización para la implementación del proyecto, costos del mismo, ingresos y aspecto financiero. Concluye que este proyecto resulta factible desde el punto de vista de su rentabilidad y que algunos de las tareas necesarias para el desarrollo de la actividad pueden ser desplazadas en el tiempo, permitiendo la utilización más racional de la mano de obra garantizando así la plena ocupación en pequeñas explotaciones de tipo familiar." Below the summary are metadata fields: Autor Institucional (Consejo Federal de Inversiones), Autores (Carlos A. Ferrari), Region (La Rioja), and Descripción física (s.p.). At the bottom, there is a form to request more information or material, with fields for name and email, and an 'Enviar' button.

Imagen n°7: Ficha detallada de un documento con su documento digital

The screenshot shows a web browser window with the URL biblioteca.cfi.org.ar/documento/actualizacion-del-inventario-forestal-en-areas-de-riego/. The search sidebar is identical to the previous image. The main content area displays the document title and a summary. The summary text states: "El presente informe constituye un estudio realizado sobre el Vivero Forestal Vidma, para la sistematización de la información sobre producción, ventas, estructura y elaboración de los costos de producción del mismo. Para esto se trabajó con 4 grupos de especies: 1) coníferas y latifolias de hoja perenne; 2) latifolias de hoja caduca; 3) salicáceas; 4) imbricadas. Realiza la descripción de la actividad de producción y ventas del vivero; la evaluación del capital, mano, maquila y personal; las técnicas de producción de las especies mencionadas y el cálculo de los costos totales del vivero y de producción por grupo de productos. Señala, entre otras, las siguientes conclusiones: la producción no es sólo forestal sino mixta; la recarga de áreas no vinícolas a producción enriquecen los costos; no cuenta con un sistema de registros, dificultando el análisis histórico de producción y ventas. El período analizado, 1982/87, permite detectar una alta variabilidad de la producción y ventas anuales inferiores a la producción, con los consiguientes inconvenientes en el stock de plantas, entre otros. Incluye finalmente un anexo de determinación de los principales componentes del costo." Below the summary are metadata fields: Autor Institucional (Consejo Federal de Inversiones), Autores (Carlos A. Ferrari), Region (Rio Negro), and Descripción física (s.p.). A 'Descarga de Material' section contains a link to 'Invento PDF'. At the bottom, there is a form to request more information or material, with fields for name and email, and an 'Enviar' button.

ANEXO II

Modelo de mail enviado a los usuarios para participar en la realización de la encuesta

Estimados usuarios,

El motivo del mail es para pedirles colaboración en una encuesta sobre la **utilización del servicio de referencia virtual (SRV) en la Biblioteca del Consejo Federal de Inversiones.**

La encuesta se utilizará para un trabajo de investigación de grado. Es breve y sencilla, tiene como finalidad evaluar y mejorar nuestra calidad y servicio de la biblioteca digital.

El SRV es un medio por el cual un usuario propone una pregunta a un bibliotecario a través del empleo del correo electrónico o llenando un formulario web.

Por favor, para poder responder la encuesta, primero ingresen al sitio de la biblioteca digital a través de este link: <http://biblioteca.cfi.org.ar/biblioteca/>

Luego, para poder completar dicha encuesta, ingresen al siguiente link: <https://www.onlineencuesta.com/s/065989f>

Muchas gracias por su colaboración!!

Saludos

Marcelo Lo Fiego

Biblioteca CFI

Servicio de Referencia Virtual

Encuesta a usuarios de la Biblioteca “Dr. Manuel Belgrano” dependiente del Consejo Federal de Inversiones

La presente encuesta se utilizará como instrumento de investigación en un trabajo de tesis de grado, para obtener el Título de Licenciado en Bibliotecología. Será de mucha utilidad que pueda contestar el cuestionario respecto a la utilización del Servicio de Referencia Virtual (SRV) en la biblioteca del Consejo Federal de Inversiones. Esta encuesta tiene como finalidad conocer la opinión de los usuarios, para brindarles un mejor servicio.

El SRV es un medio por el cual un usuario propone una pregunta a un bibliotecario a través del empleo del correo electrónico o llenando un formulario web.

Link de acceso a la biblioteca digital: <http://biblioteca.cfi.org.ar/biblioteca/>
(para acceder deberá copiarlo y pegarlo en la barra del navegador)

Encuesta a usuarios de la Biblioteca “Dr. Manuel Belgrano” dependiente del Consejo Federal de Inversiones

1- Datos personales

(opcional)

Nombre y Apellido (opcional)

Edad

Provincia o Ciudad:

Ocupación (opcional):

2- Tipo de usuario *

- Empleado (usuario interno)
- Funcionario
- Profesional
- Investigador
- Otro

3- ¿Cuál es el motivo de su consulta a la Biblioteca? *

(Puede marcar más de una opción)

- Personal
- Estudios
- Profesional

4- ¿Cuánto conocimiento tiene sobre las herramientas tecnológicas como las páginas web, buscadores, bases de datos, etc.? *

- Mucho
- POCO
- Regular
- Casi nada
- Nada

5- ¿De qué manera efectúa su consulta a la Biblioteca? *

(Puede marcar más de una opción)

- Biblioteca (in situ)
- Biblioteca digital
- Correo electrónico
- Consulta telefónica

6- ¿Con qué frecuencia visita el sitio web de la Biblioteca? *

- Varias veces por semana (muy frecuente)
- Una vez por semana (frecuente)
- Una vez el mes (regularmente)
- Rara vez (ocasional)
- Nunca

7- ¿Tiene dificultades en la búsqueda y recuperación de la Información a través de la base de datos online? *

- Mucha
- Poca
- Regular
- Casi nada
- Nada

8- ¿Encuentra fácilmente el formulario de contacto para el servicio de referencia virtual? *

- sí
- no

9- ¿Cuánto es el tiempo aproximado de respuesta del servicio de referencia virtual? *

- Durante el día
- Entre 1 y 2 días
- Más de tres días
- 1 semana
- Más de una semana

10- ¿En qué medida sus consultas son respondidas satisfactoriamente? *

- Mucho
- Poca
- Regular
- Casi nada
- Nada

11- ¿Cómo evalúa el servicio de referencia virtual de la Biblioteca? *

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

12-¿En qué medida los materiales de la Biblioteca satisface sus necesidades de búsqueda? *

- Completamente
- Aceptablemente
- Regular
- Poco
- Nada

13-¿Cómo evalúa la atención de los bibliotecarios? *

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

14-¿Está interesado en participar en charlas de formación de usuarios con el fin de capacitarlo en el uso del servicio de referencia virtual o en el servicio de la biblioteca digital? *

- sí
- no

15-Le solicitamos que exprese sus sugerencias para ayudarnos a mejorar la calidad el servicio de referencia virtual

Muchas gracias por brindarnos su opinión y su valioso tiempo.

Ha completado la encuesta. Muchas gracias por su participación.

Puede cerrar la ventana ahora.