



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Letras y Ciencias Humanas

**Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la
Información**

Evaluación del servicio de referencia virtual del Centro de Información de la Escuela de Postgrado de la UPC, aplicando las directrices internacionales de IFLA y RUSA (ALA)

INFORME PROFESIONAL

**Para optar el Título Profesional de Licenciada en Bibliotecología y
Ciencias de la Información**

AUTOR

Sebastiana de Fátima UCEDA RENTERÍA

Lima, Perú

2010



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Uceda, S. (2010). *Evaluación del servicio de referencia virtual del Centro de Información de la Escuela de Postgrado de la UPC, aplicando las directrices internacionales de IFLA y RUSA (ALA)*. Informe Profesional para optar el título profesional de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Detrás de cada logro, hay otro desafío.

Dedicatoria

A la Divina Trinidad, fuente de amor y felicidad eternas.

Agradecimientos

A mis padres Juana y César por forjarme un sentido de la vida.

A mis hermanos Sara, César y Cristhian por ser la fuerza y respaldo en varias decisiones.

A mis familiares y amigos por compartir experiencias invaluableles.

A mis maestros por impulsar el desarrollo de mi formación profesional.

Al P. Ricardo Lach por ser ejemplo de vida.

A la Ing. Rosalía Wissar G. por ser ejemplo de liderazgo.

¡Infinitas gracias a ustedes por brindarme sobrados motivos para esforzarme por ser mejor!.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Pág.

INTRODUCCIÓN	7
---------------------------	----------

CAPÍTULO I. PROYECTO DEL INFORME PROFESIONAL

1.1 Descripción del tema.....	11
1.2 Antecedentes	12
1.3 Justificación.....	14
1.4 Objetivos.....	15
1.5 Marco teórico	16
1.6 Metodología	19

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Servicio de referencia	21
2.2 Clasificación del servicio de información.....	23
2.3 Características del servicio de referencia digital.....	27
2.4 Clasificación de los servicios de referencia digital.....	28
2.5 El proceso de referencia digital	37
2.5.1 Elementos del proceso de referencia digital	38
2.5.2 Etapas del proceso de referencia digital	44
2.6 Organización del servicio de referencia digital.....	46
2.7 La entrevista de referencia	50
2.8 Base de conocimiento	52
2.9 Criterios de calidad y evaluación del servicio de referencia virtual.....	53
2.10 Servicio de referencia virtual en el Perú	63

CAPÍTULO III. EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL DEL CENTRO DE INFORMACIÓN DE LA EPG – UPC, APLICANDO LAS DIRECTRICES INTERNACIONALES DE IFLA Y RUSA (ALA)

3.1 Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas	71
3.1.1 Reseña histórica.....	71
3.1.2 Misión y principios	71
3.2 Escuela de Postgrado de la UPC	72
3.2.1 Reseña histórica.....	72
3.2.2 Misión	73
3.2.3 Programas de educación.....	73
3.3 Centro de Información de la Escuela de Postgrado	75
3.3.1 Misión	75
3.3.2 Servicios	75
3.4 Servicio de referencia virtual del CI-EPG	77
3.4.1 Objetivos del Servicio Bibliotecario en Línea.....	77
3.4.2 Elementos del Servicio Bibliotecario en Línea	78
3.4.2.1 Usuarios	78
3.4.2.2 Interfaz de comunicación	82

3.4.2.3	Personal de Servicios de Información	87
3.4.2.4	Recursos o fuentes de información	88
3.4.2.5	Base del conocimiento y gestión de las consultas del servicio	95
3.5	Implementación del Servicio Bibliotecario en Línea del CI – EPG - UPC.....	96
3.6	Evaluación del Servicio Bibliotecario en Línea aplicando las directrices internacionales de IFLA y RUSA (ALA)	99
3.6.1	Recomendaciones del Servicio de Referencia Digital de IFLA.....	100
3.6.2	Directrices para el Servicio de Referencia Virtual de RUSA (ALA).....	100
3.7	Evaluación del Servicio Bibliotecario en Línea aplicando las directrices internacionales del servicio de referencia virtual.....	100
3.8	Análisis e interpretación de los resultados de la evaluación.....	127

CAPÍTULO IV. PROPUESTA DE ACCIONES DE MEJORA DEL SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL DEL CENTRO DE INFORMACIÓN DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UPC

4.1	Acciones para mejorar el nivel de cumplimiento de acuerdo a IFLA.....	144
4.2	Propuesta de competencias del personal de Servicios de Información que atiende el Servicio Bibliotecario en Línea de acuerdo a RUSA (ALA)	160
CONCLUSIONES		162
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		165
ANEXOS		171

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1 Clasificación de los servicios de información (Magan, 1996).....	26
Tabla N° 2 Propuesta de sistematización de Castillo (2002).....	26
Tabla N° 3 Tipología de los sistemas y recursos utilizados para el SRV.....	37
Tabla N° 4 División de labores del personal referencista profesional y asistente (Markidian y Kesswelman 1995).....	41
Tabla N° 5 Etapas y acciones en el proceso de referencia virtual.....	44
Tabla N° 6 Guía de evaluación del servicio de referencia (The Library Association).....	55
Tabla N° 7 Guía de evaluación del SRV (McClure et. al. - 2002).....	57
Tabla N° 8 Guía de evaluación del SRV (Manso - 2007).....	59
Tabla N° 9 Guía de evaluación del SRV (Kasowitz et. al. - 1999).....	60
Tabla N° 10 Servicio de Referencia Digital en Universidades de Lima	69
Tabla N° 11 Principios - Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas	72
Tabla N° 12 Portafolio de programas de la Escuela de Postgrado de la UPC.....	74
Tabla N° 13 Identificación de necesidades y estrategias	81
Tabla N° 14 Categoría Administración: Parámetro Política de Referencia.....	101
Tabla N° 15 Categoría Administración: Parámetro Planificación.....	102
Tabla N° 16 Categoría Administración: Parámetro Personal.....	104
Tabla N° 17 Categoría Administración: Parámetro Formación.....	106
Tabla N° 18 Categoría Administración: Parámetro Interfaz	107
Tabla N° 19 Categoría Administración: Parámetro Aspectos Legales	109
Tabla N° 20 Categoría Administración: Parámetro Publicidad y Promoción.....	110
Tabla N° 21 Categoría Administración: Parámetro Evaluación y Calidad	111
Tabla N° 22 Categoría Administración: Parámetro Colaboración	111
Tabla N° 23 Categoría Práctica del SRD: Parámetro Recomendaciones Generales para el Comportamiento de los Profesionales de los Servicios de Referencia e Información.....	112
Tabla N° 24 Evaluación de la Categoría Práctica del SRD – Parámetro Recomendaciones Referentes al Contenido.....	114
Tabla N° 25 Categoría Acceso: Parámetro Receptividad.....	116
Tabla N° 26 Categoría Acceso: Parámetro Organización y Diseño de Servicios	117
Tabla N° 27 Categoría Acceso: Parámetro Pensamiento Crítico y Análisis.....	118
Tabla N° 28 Categoría Base del Conocimiento: Parámetro Análisis del Contexto	119
Tabla N° 29 Categoría Base del Conocimiento: Parámetro Aplicación del Conocimiento	120
Tabla N° 30 Categoría Base del Conocimiento: Parámetro Difusión del Conocimiento.....	121
Tabla N° 31 Categoría Base del conocimiento: Parámetro Aprendizaje Activo.....	122
Tabla N° 32: Categoría Marketing / Conocimiento/ Información: Parámetro Evaluación.....	123
Tabla N° 33 Categoría Colaboración: Parámetro Relaciones con los Usuarios.....	124
Tabla N° 34 Categoría Colaboración: Parámetro Relaciones con los Colegas.....	125

Tabla N° 35	Categoría Colaboración: Parámetro Relaciones más allá de la Biblioteca y la Profesión.....	126
Tabla N° 36	Categoría Administración Parámetro Política de Referencia.....	145
Tabla N° 37	Categoría Administración Parámetro Planificación.....	146
Tabla N° 38	Categoría: Administración Parámetro Personal	148
Tabla N° 39	Categoría Administración Parámetro Formación.....	149
Tabla N° 40	Categoría Administración Parámetro Interfaz.....	150
Tabla N° 41	Categoría Administración Parámetro Aspectos Legales.....	156
Tabla N° 42	Categoría Administración Parámetro Publicidad y Promoción.....	158
Tabla N° 43	Categoría Administración Parámetro Evaluación y Calidad.....	159
Tabla N° 44	Categoría Administración Parámetro Colaboración.....	159
Tabla N° 45	Categoría Práctica del SRD Parámetro Recomendaciones Referentes al Contenido.....	159
Tabla N° 46	Cuadro de competencias del Personal de Servicio de Información....	160

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 1 Clasificación de los servicios de referencia virtual.....	30
Gráfico N° 2 Tipología de los usuarios del CI-EPG.....	80
Gráfico N° 3 Interfaz: Página de Inicio del servicio Bibliotecario en Línea	83
Gráfico N° 4 Interfaz: Página de las modalidades del servicio Bibliotecario en Línea	84
Gráfico N° 5 Interfaz de usuario: Aplicativo de Co-navegación del QP	86
Gráfico N° 6 Interfaz del Catálogo en Línea Aleph.....	88
Gráfico N° 7 Interfaz de Búsqueda E-Journal	89
Gráfico N° 8 Interfaz de acceso a la Biblioteca Virtual del CI- EPG	90
Gráfico N° 9 Base Global del Conocimiento de la Plataforma QP	96
Gráfico N° 10 Parámetro: Política de Referencia.....	127
Gráfico N° 11 Parámetro Planificación.....	128
Gráfico N° 12 Parámetro Personal	129
Gráfico N° 13 Parámetro Formación	129
Gráfico N° 14 Parámetro Interfaz	130
Gráfico N° 15 Parámetro Aspectos Legales	131
Gráfico N° 16 Parámetro Publicidad y Promoción.....	131
Gráfico N° 17 Parámetro Evaluación y Calidad	132
Gráfico N° 18 Parámetro Recomendaciones Generales para el Comportamiento de Profesionales del Servicio de Referencia e Información.....	133
Gráfico N° 19 Parámetro Recomendaciones Referentes al Contenido.....	134
Gráfico N° 20 Parámetro Receptividad.....	135
Gráfico N° 21 Parámetro Organización y Diseño del Servicio	135
Gráfico N° 22 Parámetro Pensamiento Crítico y Análisis.....	136
Gráfico N° 23 Parámetro Análisis del contexto.....	137
Gráfico N° 24 Parámetro Aplicación del Conocimiento.....	137
Gráfico N° 25 Parámetro Difusión del Conocimiento.....	138
Gráfico N° 26 Parámetro Aprendizaje Activo	139
Gráfico N° 27 Parámetro Evaluación	139
Gráfico N° 28 Parámetro Relación con los Usuarios.....	140
Gráfico N° 29 Parámetro Relaciones con los Colegas.....	141
Gráfico N° 30 Parámetro Relación más allá de la Biblioteca y la Profesión.....	141
Gráfico N° 31 Resultado Global - Directrices IFLA.....	142
Gráfico N° 32 Resultado Global - Directrices ALA (RUSA).....	143
Gráfico N° 33 Interfaz del Servicio Bibliotecario en línea (Proyección del servicio): Página de Inicio.....	154
Gráfico N° 34 Interfaz del Servicio Bibliotecario en línea (Proyección del servicio): Página Subsiguiente (después de ingresar con claves de acceso.....	155

INTRODUCCIÓN

En las últimas dos décadas los cambios tecnológicos han hecho posible la aparición y desarrollo de una diversidad de servicios de información, especialmente los que se ofrecen a través de Internet. Al mismo tiempo, estos cambios han generado características especiales y diferenciadas en los usuarios que buscan y solicitan información, en cualquier momento y desde donde se encuentren; ellos poseen ahora una expectativa de inmediatez (oportunidad) y confiabilidad sobre la información que necesitan obtener, ya sea para tomar decisiones del día a día en sus centros de labores o de estudios.

Los servicios a través de los cuales los usuarios se contactan con profesionales o expertos (sin necesidad de que ambos se encuentren físicamente en un mismo lugar), empleando herramientas tecnológicas de comunicación (correo electrónico, chat, formulario web, videoconferencia, dispositivos de telefonía móvil, entre otros) a fin de resolver una determinada consulta o demanda de información, se denominan servicios de referencia virtual.

A nivel internacional, actualmente se evidencian distintas experiencias de servicios de referencia virtual desarrolladas por redes de bibliotecas que comparten no sólo herramientas tecnológicas, sino fundamentalmente un sistema de gestión, que se basa en el trabajo colaborativo, y que permite la difusión y aplicación de estrategias y prácticas estandarizadas a fin de lograr objetivos comunes, como son: ampliar los niveles de cobertura y satisfacción de las necesidades de información de distintos tipos y comunidades de usuarios, superando las limitaciones de carácter geográfico, temporal (tiempo), de recursos tecnológicos y de comunicación.

Esta realidad no es ajena en nuestro país, y los usuarios de las bibliotecas universitarias y especializadas en el Perú, al igual que en distintas partes del mundo, muestran similares expectativas de inmediatez, oportunidad y confiabilidad en sus requerimientos de información. Específicamente los usuarios universitarios o que siguen estudios de postgrado, necesitan absolver sus consultas académicas, dentro de lo que se exige en el proceso de enseñanza-aprendizaje, formación e investigación, a través de

canales de comunicación fáciles de usar y con la intermediación de especialistas que absuelvan sus consultas específicas.

Los servicios de referencia virtual que ofrecen las bibliotecas o Centros de Información tanto de universidades peruanas como extranjeras pueden presentarse en diferentes grados de desarrollo, los cuales dependen de la realidad (políticas institucionales, tecnología de comunicación, recursos o fuentes documentales, competencias profesionales del personal, entre otros factores) de cada unidad de información.

Dentro de este escenario el Centro de Información de la Escuela de Postgrado de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas necesitaba satisfacer ciertos requerimientos que condicionaban la optimización de la gestión del servicio de referencia virtual que hasta hace poco venía ofreciendo, y es a través de la Dirección de los Centros de Información de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas que se decide implementar el sistema de referencia virtual QuestionPoint como plataforma tecnológica y de gestión del nuevo servicio de referencia virtual denominado actualmente Bibliotecario en línea.

El Servicio de referencia virtual denominado QuestionPoint se desarrolla bajo la concepción de organización y trabajo cooperativo. En este sentido, es necesario que al planificar la implementación de un proyecto de esta naturaleza, en una unidad de información académica o universitaria, se tenga en cuenta determinar aspectos centrales, desde la fase del diseño hasta su puesta en marcha a fin de lograr adecuarse, no sólo a la plataforma tecnológica que implica, sino fundamentalmente adaptarse a un conjunto de lineamientos que optimizan la gestión de este tipo de servicio.

A fin de determinar los aspectos y criterios centrales a tener en cuenta durante las fases de diseño e implementación del servicio Bibliotecario en línea a través de la plataforma QuestionPoint se hace necesario atender una guía de directrices que evalúen el impacto de las acciones implementadas durante todo el proceso de desarrollo del nuevo servicio.

Reconociendo la importancia de esta modalidad del servicio de referencia, se tiene el conjunto de recomendaciones y directrices elaboradas por instituciones

internacionales como la International Federation of Library Associations (en adelante IFLA) y la American Library Association (en adelante ALA), dedicadas a desarrollar y promover directrices para los servicios bibliotecarios. Así el Grupo de Referencia de la IFLA ofrece un conjunto de Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital, a partir de la reunión de las mejores prácticas en la gestión del servicio de referencia virtual aplicadas a nivel mundial por distintas redes de instituciones académicas; por otro lado, la Reference & User Services Associations (en adelante RUSA), sección de la American Library Association (ALA), dedicada a la formulación de directrices que garanticen la calidad del servicio de referencia, presenta entre otras directrices, Guidelines for behavioral performance of reference and information service providers. En ambos casos, las directrices están orientadas a indicar aspectos y criterios centrales a ser evaluados durante el diseño, implementación y desarrollo de un servicio de referencia virtual.

Con la finalidad de conocer en qué medida, el servicio de referencia virtual Bibliotecario en línea del Centro de Información de la Escuela de Postgrado, aplica lineamientos que garanticen la calidad en la gestión del servicio, se ha procedido a evaluar el servicio en función de las directrices de IFLA y ALA, citadas anteriormente. También es objetivo del presente estudio presentar una propuesta de acciones de mejora, encaminadas a mejorar el nivel de cumplimiento de los lineamientos internacionales.

En tal sentido, el presente trabajo se ha estructurado en cuatro capítulos que a continuación se describen brevemente:

El primer capítulo muestra el proyecto del presente informe, describiéndose el problema u objeto de estudio, así como sus antecedentes en la literatura científica, luego se plantea la justificación, se definen los objetivos y la metodología a aplicar.

El segundo capítulo desarrolla el marco teórico sobre los conceptos, clasificación y factores del servicio de referencia virtual. También se incluyen algunas metodologías o conjuntos de criterios de evaluación del servicio.

El tercer capítulo muestra dos secciones diferenciadas. En la primera se describe la institución donde se aplica el estudio de evaluación. En la segunda parte se desarrolla el análisis e interpretación de los resultados de la evaluación.

En el cuarto capítulo se plantea, producto del análisis de los resultados de la evaluación, la propuesta de acciones para mejorar el nivel de cumplimiento de las directrices de IFLA y ALA en la gestión del Servicio Bibliotecario en Línea.

CAPÍTULO I

PROYECTO DEL INFORME PROFESIONAL

1.1 Descripción del tema

La Escuela de Postgrado de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (en adelante EPG de la UPC), tiene el compromiso de brindar educación de alta calidad, a través de la innovación y el mejoramiento continuo del proceso de enseñanza-aprendizaje. El Centro de Información (en adelante CI) tiene como misión promover el acceso, generación y difusión de información necesaria para la investigación, la enseñanza, el aprendizaje, los intereses culturales y humanísticos, y la proyección hacia la empresa y la sociedad.

El Bibliotecario en línea, es un servicio de referencia virtual, que se enmarca dentro de esta misión y se orienta a apoyar a los profesores y alumnos a fin de resolver sus consultas de información requeridas para realizar sus trabajos, investigaciones o preparación de clases.

A fin de cumplir estos objetivos, la Dirección de los Centros de Información de la UPC, a fin de optimizar la gestión del servicio de referencia virtual que se venía ofreciendo, vio necesario implementar un sistema que ayude a resolver los siguientes requerimientos:

1. La plataforma tecnológica debía considerar el seguimiento de las consultas y respuestas de los distintos segmentos de usuarios; para ello era necesario contar con una base de datos que gestione las preguntas-respuestas, así como un sistema de recuperación de las mismas, a fin de evitar la duplicación de esfuerzos al momento de responder consultas similares ya formuladas y respondidas anteriormente por otros colegas referencistas.

2. El canal de comunicación (formulario web y correo electrónico) ya no alcanzaba la cobertura de un tipo de usuario que valora la comunicación instantánea o en tiempo

real, que ayude a identificar nuevos perfiles de usuarios en función de sus necesidades de información.

Por tal motivo se eligió el sistema de referencia virtual QuestionPoint de la Online Computer Library Center (OCLC) a fin de satisfacer los requerimientos señalados. Es así como, después del reciente lanzamiento del Servicio Bibliotecario en Línea, a través de la plataforma QuestionPoint, se observa la necesidad de evaluar en qué medida el servicio cumple con estándares internacionales de gestión del servicio, debido a que, tal como se menciona anteriormente, el sistema QuestionPoint no sólo constituye una herramienta tecnológica sino que incluye un sistema de gestión basado en el trabajo colaborativo.

El sistema actual de evaluación que se aplica en el Centro de Información se circunscribe a recoger estadísticas sobre la cantidad de consultas recibidas y respuestas entregadas. Este modelo de evaluación no cubre los objetivos propios de la evaluación del presente trabajo de estudio, por lo que se ha considerado tomar como referencia los modelos de directrices desarrollados por instituciones internacionales que han reunido las mejores prácticas de gestión de este servicio.

Las directrices que se han tomado en cuenta para efectos de la evaluación del servicio Bibliotecario en línea son los desarrollados por la International Federation of Library Associations (IFLA, 2006) y la Reference & User Services Association (RUSA) sección de referencia de la American Library Association (ALA), las cuales cubren distintos aspectos que exige el trabajo colaborativo o de equipo y sistemático, orientado a cumplir objetivos a corto, mediano y largo plazo, dentro de una cultura de la retroalimentación y aplicación de acciones preventivas y correctivas para lograr la mejora continua.

1.2 Antecedentes

Existe un gran número de trabajos que abordan los temas del servicio de referencia virtual desde diferentes aristas, así tenemos los que lo hacen desde el punto de vista del uso de las tecnologías para brindar el servicio, así como de las competencias del bibliotecario referencista, y en especial sobre los intentos o proyectos que se están poniendo en marcha a nivel de bibliotecas que trabajan cooperativamente. Escasos son en cambio los trabajos que se refieren a la evaluación del servicio desde un enfoque

integrado que tenga en cuenta la gestión del servicio, características de calidad de la interfase, competencias del personal referencista, estándares de respuesta y entrevista, entre otros aspectos. A continuación se ofrece una breve reseña de algunos estudios donde se han aplicado distintos lineamientos para desarrollar este tipo de servicio y que han servido de guía para la formulación del presente trabajo.

Cercano a nuestra realidad se encuentra el trabajo *Servicio de referencia electrónica basado en Mensajería Instantánea* de Echevarría y Donoso del año 2005, cuya propuesta metodológica incluye una serie de pautas que guían el diseño e implementación de dicho servicio al que se denominó CIPOLCHAT. Estas pautas son descritas dentro de las siguientes fases de implementación: selección de destinatarios finales, soporte informacional del servicio, soporte tecnológico del servicio, y montaje y puesta en marcha.

Asimismo, cabe citar el artículo *Servicio de asistencia bibliográfica y referencia virtual en Bibliotecología y Ciencias de la información: los resultados de un año de trabajo*, del año 2007, donde sus autores, Santovenia D. y Cañedo A. analizan el servicio que ofrece Acimed para sus usuarios en el suministro de información de referencia y bibliográfica. Aquí fueron considerados los siguientes indicadores estadísticos: distribución de las solicitudes según temáticas, distribución de los usuarios según nivel académico, vía o forma de conocimiento del servicio y distribución de los usuarios por instituciones, que finalmente produjeron resultados favorables al trabajo de apoyo a la investigación tanto de autores potenciales de Acimed como de una categoría de usuarios no contemplados al principio.

Por otro lado, el servicio de información es analizado desde otra arista por E. J. Sánchez Vanderkast en su artículo *Servicio de información: políticas de información en un entorno de cambios*, del año 2007, donde se examina la metodología STEEP que comprende los elementos social, tecnológico, económico, ecosistémico y político aplicado a las políticas de información de los servicios de información.

También y, con especial interés se analizaron los conjuntos de directrices expuestas por las Asociaciones profesionales de la International Federation of Library Associations and Institutions en el año 2004, y la Reference and User Services

Association (RUSA) también del año 2004 órgano de la Asociación de Bibliotecas Americanas (ALA) donde se exponen directrices y recomendaciones a cerca del diseño, implementación y organización del servicio de referencia virtual.

Sobre el contexto de evaluación del servicio de referencia virtual aplicando las directrices de las asociaciones profesionales citadas en el párrafo anterior se encuentra el estudio de Shachaf, P., y Horowitz, S. titulado *Virtual reference service evaluation: Adherence to RUSA behavioral guidelines and IFLA digital reference guidelines*, del año 2008. En este estudio se evalúa y compara el nivel de adhesión a los conjuntos de directrices, propuestos por IFLA y ALA (RUSA), mediante el análisis de 324 transacciones de 54 bibliotecas en USA.

1.3 Justificación

El servicio de referencia está en permanente reestructuración gracias a la diversidad y constante cambio de la tecnología que se encuentra en el mercado y a libre disposición de quien desee emplearla. Gracias a ello un usuario puede obtener información puntual sin la necesidad de desplazarse físicamente a la biblioteca.

De acuerdo con Fullerton (2002). “La naturaleza única de la referencia digital plantea nuevas cuestiones y retos. La necesidad de pautas y normas es cada vez más importante a medida que los servicios de referencia digital siguen evolucionando en todo el mundo”.

De otro lado, McClure, et. al. (2002) plantean que la evaluación es esencial para:

- Determinar el grado en que los objetivos del servicio de referencia virtual están siendo cumplidos.
- Evaluar en qué medida la referencia virtual apoya a la biblioteca y/o a las metas de la organización en general.
- Supervisar el estado del servicio y su funcionamiento para hacer mejoras continuas y modificaciones al servicio.
- Obtener datos estadísticos relativos a la tendencia de uso, usuarios y tiempo de utilización del servicio.
- Determinar el grado en que se están satisfaciendo las necesidades de información de los usuarios a través del servicio.
- Justificar los costos y beneficios del servicio y demostrar el conjunto de responsabilidades en la actividad de referencia virtual.

- Comparar datos relativos al costo y beneficios del servicio de referencia virtual con los del servicio de referencia tradicional.
- Mantener los datos de planificación continua y desarrollo del servicio de referencia virtual.
- Determinar el tipo de personal a entrenar y apoyo que podría ser necesario.
- Identificar los aspectos del servicio de referencia virtual que necesitan ser revisados o mejorados. (p. 3).

Decidir cuál es la tecnología más conveniente para brindar este servicio, así como la forma en que ha de desarrollarse, seleccionar la colección relevante de fuentes arbitradas, diseñar los procesos a fin de brindar no sólo información oportuna, sino además precisa y respetando la normatividad local y los derechos de autor o de propiedad intelectual es un arduo trabajo que tiene que ver con una constante medición de las diversas variables de la calidad del servicio.

Es así que el servicio de referencia virtual que se brinda en el CI de la EPG de la UPC busca perfilarse y desarrollarse de acuerdo a estándares internacionales, por esta razón en el presente trabajo se analiza en qué medida se aplican las recomendaciones de IFLA y ALA (RUSA) en todo el proceso de desarrollo de este servicio. Asimismo nos permitirá diseñar y establecer una metodología de evaluación con parámetros que constituyan una guía para medir la calidad de la gestión del servicio en bibliotecas universitarias peruanas.

1.4 Objetivos

- **Objetivo general**
 - Evaluar el servicio de referencia virtual del Centro de Información de la Escuela de Postgrado de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- **Objetivos específicos**
 - a. Identificar los factores que intervienen en el servicio de referencia virtual Bibliotecario en línea.
 - b. Describir las fases de implementación del sistema QuestionPoint en el servicio de referencia virtual Bibliotecario en línea.

- c. Evaluar el servicio de referencia virtual Bibliotecario en línea aplicando las directrices internacionales de IFLA y ALA (RUSA).
- d. Proponer un conjunto de acciones para mejorar el nivel de cumplimiento de las directrices internacionales para el servicio Bibliotecario en línea.

1.5 Marco teórico

- **Biblioteca universitaria**

La biblioteca universitaria es concebida actualmente como parte activa y esencial de un sistema de recursos para el aprendizaje y la investigación. En tal sentido REBIUN (citado por Orera, 2005) propone una nueva definición de biblioteca universitaria:

La Biblioteca es un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia y la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad/Institución en su conjunto.

La Biblioteca tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación de conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad/Institucionales.

Es competencia de la Biblioteca seleccionar y gestionar los diferentes recursos de información con independencia del concepto presupuestario, del procedimiento con el que hayan sido adquiridos o de su soporte material (p. 47).

En el mismo sentido Cristóbal Urbano (2000) indica:

Las bibliotecas universitarias han de contemplar fondos y servicios destinados a cubrir necesidades de estudiantes de postgrado y doctorado, así como del personal docente e investigador que realiza actividades de investigación. Si bien la biblioteca universitaria se clasifica en el grupo tradicionalmente denominado “bibliotecas generales de investigación”, ésta puede llegar a desarrollar un servicio eficaz en la línea de ofrecer prestaciones de biblioteca especializada, gracias a su capacidad de estructurarse por medio de diversas secciones y servicios, lo que finalmente es fundamental para obtener el reconocimiento y apoyo pleno del cuerpo docente de una universidad (p.51).

- **Servicio de referencia**

De acuerdo a Orera (2005) es el servicio a través del cual los usuarios pueden plantear sus consultas sobre cuestiones diversas, generalmente de tipo factual y relacionado con los programas o carreras que se imparten en la universidad. Tiene la finalidad de resolver problemas cotidianos sobre las materias de estudio, docencia o investigación mediante la intervención del bibliotecario experto.

- **Servicio digital**

Según Gonzáles (2005) son todos aquellos servicios que durante su proceso utilizan el medio digital para la creación, procesamiento y distribución de la información a través de herramientas tecnológicas.

- **Servicio de referencia digital**

Servicio de referencia que se brinda utilizando distintos medios de comunicación digitales en la interacción usuario-referencista. En este sentido Lifeng Han citado por Torres y Sánchez (2005) afirma que los servicios de referencia digital:

“representan a aquellos servicios proporcionados a través de medios electrónicos y que hacen uso de software asincrónico (correo electrónico, y otras formas del web) y sincrónico (sistema en tiempo real como el *chat*). En un sentido más estricto, la referencia digital se utiliza generalmente como un sinónimo de referencia electrónica en tiempo real” (p. 126).

La referencia digital se ha implementado a menudo utilizando versiones personalizadas o modificadas de software comercial para administración de *call centers* y centros de servicio al cliente. Los usuarios pueden emplear formularios para enviar sus preguntas, notifican al equipo de referencia cuando llegan preguntas, permiten la interacción entre solicitante y referencista, hacer un seguimiento del estado de las transacciones y registrar preguntas y respuestas en una base de datos.

- **Servicio de referencia electrónica**

De acuerdo a Echevarría y Donoso (2005) el servicio de referencia electrónica es:

“la mediación producida entre un usuario que requiere obtener una respuesta y los contenidos de información que conducen a despejar su necesidad de información, donde el carácter electrónico está determinado por la variable remota del usuario y por que la información se encuentra disponible en un soporte electrónico. El sistema debe estar conformado por tres componentes que favorecen una entrega óptima del servicio, los cuales son: humano, informacional y tecnológico” (p. 12).

- **Servicios virtuales**

Los servicios virtuales se encuentran en la sociedad del autoservicio. El desarrollo de los servicios virtuales ha de tener en cuenta las necesidades especiales de diversos colectivos, para hacerlos accesibles a todos.

- **Interfase**

Las características que poseen las interfases según Ribera (2005) son:

- a. Multimodalidad.- Consiste en que la interacción se sustenta en diversos canales de comunicación simultáneos: voz, teclado, tacto y gesto. La multimodalidad, junto con la integración de los aspectos emocionales en la interacción, se ve como la evolución natural de las interfaces, cada vez más cercanas a las personas; inclusive se habla de interacción inteligente.
- b. Realidad aumentada.- Consiste en añadir información digital a los objetos reales. La persona interactúa con objetos físicos; el ordenador proyecta información adicional sobre ellos, y también capta la del entorno como entrada. A diferencia entre realidad virtual y realidad aumentada es que la interacción se da en el mundo real. Algunos autores la llaman de “realidad mixta”. Para ser considerado de realidad aumentada un sistema informático ha de cumplir 3 requisitos: combinar objetos reales y virtuales en un entorno real; funcionar de forma interactiva en tiempo real; registrar (alinear) los objetos reales y virtuales de forma recíproca.
- c. Interfaces adaptativas.- Consiste en la adaptación dinámica de la interacción a las necesidades concretas o preferencias de cada usuario, a menudo con técnicas de inteligencia artificial.
- d. Aspectos emocionales.- El ordenador ha de ser capaz de reconocer, expresar, comunicar y responder a las emociones de las personas. Las personas que interactúan con los nuevos ordenadores, integrados en todos los aspectos de la vida cotidiana, quieren que sean objetos funcionales, pero también, con carga afectiva.
- e. Usabilidad.- Calidad de un objeto o sistema para ser fácil de usar, para adecuarse al usuario (pp. 419-420).

Los nuevos tipos de usuario y las nuevas áreas de aplicación de los sistemas informáticos redefinen la usabilidad en sus aspectos más subjetivos y sociales; actualmente se ha acuñado el término “usabilidad universal”, como sinónimo de diseño universal, que consiste en aplicar los principios de usabilidad para beneficiar al más amplio abanico de usuarios y situaciones.

1.6 Metodología

Para el desarrollo del presente trabajo se empleará el nivel de investigación descriptivo. Se evaluará la implementación y puesta en marcha del Servicio de Referencia Virtual del Centro de Información de la Escuela de Postgrado de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas denominado Bibliotecario en línea dentro del marco de las directrices internacionales de IFLA (2006) y RUSA (2004).

Teniendo en cuenta que para efectos de la evaluación del Servicio Bibliotecario en Línea, se han empleado un conjunto mayoritario de directrices, debido a que en esta primera etapa de la puesta en marcha del servicio, no todos los lineamientos son aplicables, sino que se han considerado los concernientes a la planificación, diseño e implementación del servicio de referencia virtual. Debido a que no se cuenta con resultados de satisfacción del usuario que permitan medir el grado de satisfacción de los mismos. Para el caso de las Recomendaciones de IFLA no se han aplicado las concernientes a la sección de Recomendaciones para el Chat; y para el caso de RUSA, sólo se han aplicado las referidas a las Guidelines for behavioral performance of reference and information service providers.

Para tal fin se elaborará una Guía metodológica que consta de las siguientes secciones:

- Categoría: es la característica o cualidad principal a ser evaluada. En este caso una categoría es una sección principal enunciada por IFLA y/o RUSA en sus lineamientos para el servicio de referencia virtual o digital.
- Parámetro: es la sub-característica o cualidad de la categoría del servicio a ser evaluada. En este caso un parámetro es una directriz enunciada por IFLA y/o RUSA.
- Código: es una etiqueta que sintetiza la idea principal de la directriz a fin de conceptualizar y visualizar de forma ágil y dinámica el sentido de la directriz.
- Observaciones: descripción que se realiza en función de cada uno de los parámetros establecidos (directrices internacionales). Las técnicas empleadas para la evaluación del servicio serán la revisión de documentos internos de la institución, análisis de la interfase del servicio (es decir, la navegación y revisión

del sitio web del servicio); y la recopilación de información a partir de la participación en las reuniones del Comité de Implementación del servicio en sus distintas fases.

- Escala de medición: se empleará la escala de medición de Likert que permite calificar entre el 0 al 3 el cumplimiento de las características y sub-características susceptibles de medición. La valoración de esta escala es la siguiente:

La frase “no aplica”, (es decir, no aplica por no corresponder a la realidad o contexto del servicio.

0= No cumple,

1= Cumple medianamente,

2= Cumple satisfactoriamente.

Los datos obtenidos serán vertidos en una tabla de validación. La información recolectada será analizada mediante estadística descriptiva.

Finalmente se realizará el análisis e interpretación de los resultados y se complementará con gráficos, producto del análisis estadístico.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Servicio de referencia

Rodríguez (2006) nos deja constancia de los inicios del servicio de referencia al indicar lo siguiente:

Es imposible no hacer alusión a quien se reconoce unánimemente como “el Padre de la Referencia”. En 1876 Samuel Sweet Green, de la Biblioteca Pública de Worcester, Massachusetts, destacaba ya la importancia de ofrecer ayuda al lector en el uso de la colección, mediante su célebre *paper* presentado ante la American Library Association (ALA). El de esta biblioteca sería el primer servicio de referencia organizado de que haya constancia”. (p. 15).

La mayor parte de las definiciones actuales, consideran vigentes los principios establecidos por Samuel Green hace más de un siglo (1876), en su famoso artículo “Relaciones personales entre bibliotecarios y lectores”, en el que da especial énfasis a la necesidad de ayudar a los lectores a escoger los libros que mejor satisfagan sus intereses, necesidades y niveles educacionales. Esta necesidad por un servicio "personal" fue paulatinamente reconocida (especialmente en los países anglosajones) por las bibliotecas públicas y universitarias, lográndose distinguir este servicio como una sección o parte independiente del resto de la biblioteca, lo que además permitió desarrollar la especialización de referencia dentro de la profesión (Talavera, 1998).

Actualmente se realiza una distinción entre el denominado servicio de referencia tradicional y el digital o virtual. La referencia tradicional está vinculada con un espacio físico o sala de referencia y la colección impresa, aquí tanto bibliotecario como usuario, deben desplazarse a la biblioteca y acomodarse a un horario de servicio más o menos amplio de acuerdo a los recursos disponibles.

Son considerados tradicionales el servicio de consulta por teléfono, correo postal o fax. En tanto que "referencia virtual", "referencia digital", "servicios de información en Internet", "referencia permanente" y "referencia en tiempo real", según IFLA (2006) son términos intercambiables para describir los servicios de referencia que utilizan tecnología

digital de una u otra forma. Son considerados servicios digitales o virtuales los realizados a través de un formulario en la página Web, correo electrónico, sistemas de videoconferencia, chats o foros virtuales.

Con la finalidad de aclarar las diferencias o similitudes de los términos referencia virtual y referencia digital se muestran a continuación algunas definiciones encontradas en la literatura:

- **Referencia virtual**

Con la finalidad de aclarar los alcances de este concepto se muestran a continuación las siguientes definiciones citadas por Manso (2006):

En 1998 Kasowitz plantea que los servicios de referencia digital son los que “utilizan a Internet para colocar a los usuarios en contacto con los que pueden contestar a preguntas específicas y ayudarlos a desarrollar ciertas habilidades”.

Wasik (1999) indica que de manera análoga a los sistemas expertos tradicionales que intentan modelar tareas del tipo problema – solución similar a la lógica humana, los servicios digitales utilizan a intermediarios humanos para contestar las consultas de los usuarios modelado a partir de la práctica y métodos empleados en los servicios tradicionales.

En 2001 Ammentorp y Hummelshoj afirman que un servicio de referencia virtual 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 en el Web”. Por su parte, Saunders, ese mismo año, lo define “como un mecanismo por el cual las personas pueden enviar preguntas u obtener respuestas a través del *e-mail*, *chat* o formularios web”.

Otros autores definen al servicio de referencia como:

- “servicios, basados en Internet, que emplean a expertos humanos o intermediarios para proporcionar la información a los usuarios” (Whitlatch, 2003).
- “servicio que le proporciona las respuestas a las preguntas de los usuarios, en un ambiente mediado por computadoras” (Pomerantz, 2003).
- “cualquier servicio de referencia proporcionado a través de Internet y que pueden utilizar materiales impresos, así como recursos digitales” (Smith, 2003)
- “aquellos que usan la mediación humana para contestar a preguntas en un ambiente digital”. (Lankes, 2003). (pp. 4-5)

De acuerdo a Wasik (s.a.) citado por Torres y Sánchez (2005) el servicio de referencia digital:

...comenzó a ofrecerse para complementar los servicios tradicionales proporcionando ayuda en un ambiente electrónico. Uno de los primeros servicios en línea fue el ERAS (Electronic Access to Reference Service) lanzado por la Universidad de Maryland en Baltimore en 1984, y aunque los primeros esfuerzos se basaron en el uso de correo electrónico éstos recibieron poca atención por parte de los usuarios; sin embargo poco a poco el servicio digital proliferó y llegó a ser cada vez más popular, al grado que surgió el servicio AskEric en 1992. (p. 124).

Más adelante los mismos autores hacen referencia a Han (2003) quien define a esta modalidad del servicio de referencia como:

...los servicios de referencia digital son un término que representa a aquellos servicios proporcionados a través de medios electrónicos y que hacen uso de software asincrónico (correo electrónico y otras formas del web) y sincrónico (sistema en tiempo real como el “chat”). En un sentido más estricto, la referencia digital se utiliza generalmente como un sinónimo de referencia electrónica en tiempo real. (p. 126).

Para la American Library Association (ALA) la referencia virtual es:

...el servicio de referencia iniciado electrónicamente, a menudo en tiempo real, donde los usuarios emplean computadoras u otra tecnología de Internet para comunicarse con los bibliotecarios, sin estar físicamente presentes. Los canales de comunicación usados frecuentemente en referencia virtual incluyen videoconferencia, servicios de voz en Internet, correo electrónico y mensajería instantánea. Aunque es frecuente la utilización de fuentes en línea para la provisión del servicio de referencia virtual, el uso de fuentes electrónicas en la búsqueda de respuestas no es en sí misma referencia virtual. El seguimiento de las consultas de referencia virtual se hace a menudo por teléfono, fax o correo electrónico, aún cuando esos modos de comunicación no son considerados virtuales” (ALA, 2003).

Para Online Computer Library Center (OCLC), en su servicio Question Point, referencia virtual se define como el “uso del computador y las tecnologías de comunicaciones para proporcionar servicios de referencia a usuarios en cualquier momento y en cualquier lugar” (OCLC, 2005).

En conclusión se puede afirmar que el servicio de referencia virtual o digital permite la resolución de consultas de información, producto de la comunicación del usuario y bibliotecario o experto, empleando las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC’s).

2.2 Clasificación del servicio de información

Bopp (1995) citado por Merlo (2000) es quien presenta la sistematización mas completa sobre la tipología del servicio de referencia, clasificación que es resumida por Magán en 1996 (citado por Merlo Vega, 2000, pp. 3-35), según el cual divide los servicios de información en tres clases: servicios de información, formación y orientación.

a. Servicio de información

Servicio que proporciona respuestas a las necesidades de los usuarios sin importar su complejidad. Las consultas pueden clasificarse en:

- Preguntas simples (o factuales): son las preguntas sobre datos o hechos concretos, nombres de instituciones, números telefónicos, etc. que normalmente pueden ser contestadas rápidamente, utilizando uno o dos documentos de referencia. Constituyen la mayoría de las consultas en un servicio de referencia, y pueden ser absueltas por referencistas sin mayor experiencia. En muchas instituciones se prefiere tener para este tipo de consultas un mostrador de información, y para las consultas más complicadas o en las que se necesita una persona especializada, un mostrador de referencia. La mayoría de las veces es desarrollada por teléfono.
- Verificación bibliográfica: este tipo de consulta es típico en instituciones educativas, tanto de nivel escolar como universitario, en este servicio se requieren datos específicos (que el usuario tiene incompletos) del material bibliográfico. Normalmente requiere que el referencista busque en catálogos de bibliotecas, índices, bibliografías, catálogos unidos, etc.
- Información y servicio referativo: que consiste en ubicar la información misma, que involucra el "referir" al usuario hacia la fuente más apropiada, sea ésta una persona o institución. El servicio de referencia mantiene normalmente directorios y listas de recursos útiles que ayudan a esta labor, además de la información que se puede encontrar en Internet.
- Preguntas de investigación y búsquedas en bases de datos: este tipo de consultas requiere de personal especializado que realice búsquedas más complejas y mayor tiempo para absolverlas; además de una entrevista usuario/referencista para precisar el alcance de la consulta. El resultado suele ser un listado de referencias bibliográficas que el usuario podrá encontrar en los fondos documentales impresos o electrónicos de la biblioteca o fuera de ella.
- *Broker* de información: profesional que decide trabajar independiente realizando búsquedas, acopiando, evaluando, y reestructurando la información por requerimiento de un usuario, normalmente por un pago específico.

b. Instrucción o formación

Está orientada hacia el logro de una mejor utilización de los recursos de la biblioteca. La labor de instrucción es causa de polémica en la actualidad ya que por un lado se impulsa al usuario para que busque información por sí mismo, en lugar de

proporcionársela; y por otro se discute la necesidad de ahorrarle tiempo y brindarle el material que requiere de la forma más completa y útil posible. Se distinguen dos modalidades de instrucción:

- Instrucción personalizada: que implica orientación y ayuda persona a persona, incluye por lo general enseñanza para el manejo de bases de datos en línea, uso de catálogos, repositorios u otros recursos como gestores de contenidos o de referencias bibliográficas, así también sobre la búsqueda de temas específicos, entre otros. Puede ser una ayuda a usuarios nuevos, o con necesidades específicas, y con frecuencia resulta de una entrevista de referencia.
 - Instrucción en grupo: es una forma rápida y común de capacitar a un grupo de usuarios con necesidades similares. Puede tomar diversas formas, desde el conocido *tour* de la biblioteca, o demostración de ciertos materiales o servicios, hasta cursos de instrucción con ejercicios calificados que pueden formar parte de una instrucción formal. La instrucción en grupo es mayormente usada en instituciones educativas, aunque la tendencia actual es hacia la instrucción personalizada.
- c. **Guía u orientación:** consiste en orientar al usuario en la elaboración de un trabajo de investigación, incluye los pasos que debe seguir y la selección de materiales apropiados. En bibliotecas universitarias normalmente significa proporcionar información para asignaciones o trabajos de fin de ciclo. Un ejemplo lo ilustra el caso de alumnos que siguen programas de doctorado a quienes se orienta sobre la estrategia de búsqueda a seguir en sistemas informáticos como el NedDrow y el Sitkis a fin de extraer la bibliografía más adecuada (arbitrada por la comunidad científica o filtrada por una estricta política editorial) dentro del proceso de investigación científica.

En la tabla N° 1 se observa la sistematización mencionada.

Tabla N° 1

Clasificación de los servicios de información (Magan, 1996)

Tipo de servicios	Descripción	Ejemplos
Información	Resuelven las consultas de los usuarios	Preguntas de respuesta rápida, consultas bibliográficas, obtención de un documento
Formación o instrucción	Tratan de educar al usuario en el uso de la biblioteca y de la colección de referencia	Formación de usuarios
Orientación	Asesoran al usuario en la elección de una obra o de una fuente de información	Actividades llevadas a cabo por la biblioteca para recomendar o dar a conocer documentos.

Fuente: Merlo (2000) p. 97.

Estas tres funciones del servicio de referencia: información, instrucción y orientación, por lo general no se dan por separado sino entrelazadas. La diferencia entre la segunda y tercera es muy tenue, y por lo general se dan simultáneamente.

Otra propuesta de sistematización de los servicios de información es la desarrollada por Castillo (2002) que se presenta en la siguiente tabla:

Tabla N° 2

Propuesta de sistematización de Castillo (2002)

Servicio de información	Descripción
Consultas de respuesta rápida	Resolución de cuestiones sencillas utilizando obras de consulta de la biblioteca.
Consultas bibliográficas	Elaboración de repertorios bibliográficos sobre temas específicos y comprobaciones bibliográficas.
Acceso al documento	Préstamo interbibliotecario, fotodocumentación, envío electrónico, etc.
Información sobre novedades	Boletines informativos, de adquisiciones, novedades editoriales, etc.
Difusión Selectiva de la Información	Entrega de información sobre novedades según los temas elegidos por los usuarios.
Orientación bibliográfica y documental	Guías de lectura, selecciones de documentos, asesoramiento bibliográfico, etc.
Asesoramiento técnico	Preparación de informes y recopilación de información sobre un tema.
Formación de usuarios	Uso del servicio, de la colección, etc.

Fuente: Castillo, Lourdes (2001-2002) p.8.

En este mismo sentido, Grogan (1992) presenta otra categoría de demandas de información a saber:

- Preguntas administrativas y de orientación: se trataría de cuestiones sobre la propia biblioteca, como el horario, el uso de determinados servicios, la localización de las secciones, etc.
- Preguntas de autor/título: los usuarios preguntan por si una determinada obra está en la biblioteca.
- Preguntas factuales: el usuario necesita conocer un dato o un hecho.
- Preguntas sobre determinadas materias: la consulta se centra en qué documentos posee la biblioteca sobre un tema de interés para el usuario.
- Preguntas mutables: se denominan así las cuestiones planteadas cuando el usuario no sabe exactamente lo que necesita, por lo que la pregunta irá transformándose o delimitándose a medida que el personal ofrezca documentos o respuestas.
- Preguntas de investigación: demandas especializadas que requieren una búsqueda exhaustiva para poder ser resueltas convenientemente.
- Otras preguntas: preguntas inconsistentes, ilógicas, absurdas, etc. Los usuarios pueden plantear preguntas a las cuales es imposible responder, aún contando con una buena colección de referencia, ya sea por el contenido de la consulta o porque la pregunta no tiene una respuesta sencilla.
- Preguntas sin respuesta: ha pesar de que el servicio de referencia debe intentar contestar a todas las consultas que se formulen a veces no es posible resolverlas, ya sea por el carácter de la propia pregunta o porque no se poseen fuentes de información para responderlas (pp. 36-49).

Rodríguez (2005) clasifica las consultas en cuatro tipos básicos, que son definidos a continuación:

- Direccionales: son aquellas que requieren el uso de herramientas bibliográficas. Por lo general estas consultas no toman más que segundos y ni necesitan de entrevista de referencia alguna. Para responderlas en el escritorio de referencia “físico” basta con el conocimiento del ámbito geográfico inmediato. – la biblioteca, quizás su comunidad- y su funcionamiento.
- De referencia rápida: Son aquellas que no requieren más que la consulta a una fuente de referencia, ya que el usuario necesita saber específicamente un dato: el año de algún acontecimiento, etc. Son preguntas que se reconoce con facilidad por la forma en que comienzan: ¿quién?, ¿qué?, ¿dónde? o ¿cuándo?.
- Instruccionales: Tratan generalmente en el manejo de bases de datos, búsqueda de información a texto completo, manejo del catálogo, elaboración de citas, etc. Como dice Straw en el 2001 “los bibliotecarios de referencia pasan más tiempo enseñando a sus usuarios el uso de la tecnología que buscando información especializada.
- De investigación: Son aquellas que requieren la utilización de más de una fuente de referencia, se trata de realizar una investigación, para lo cual se desarrolla una entrevista más extensa y una estrategia de búsqueda que nos permita seleccionar las fuentes a utilizar, entre una gran variedad de sitios web (pp-75-78).

La investigación requiere, un trabajo de averiguación más exhaustivo, como una mayor diversidad de fuentes y a menudo con un importante trabajo de seguimiento a través del e-mail.

2.3 Características del servicio de referencia digital

Para Rodríguez (2005) las características más importantes de un servicio de referencia virtual son las siguientes:

- Contar con una guía del servicio a fin de que sea entendido claramente por el usuario.
- El alcance del servicio es de gran escala, debido a que se puede brindar a diferentes personas en el mismo tiempo.
- Los usuarios del servicio pueden ser locales o globales con diferencias culturales, raciales, lingüísticas entre sí y a su vez posiblemente con el referencista.
- Emplear la Web como herramienta para conectarse al mundo para acceder a la gama de servicios que ofrece.
- El horario por lo general es de 24 horas y los 365 días del año. Lo ideal sería establecer horarios de acceso a las especialidades y a la información que es posible acceder en línea así como los servicios que se presten, es necesario establecer responsabilidades por áreas para absolver las consultas de los usuarios.
- La relación del bibliotecario con los usuarios carece de contacto visual y de los elementos de comunicación no verbal (lenguaje gestual y corporal).
- La asistencia que se da al usuario es de forma remota.
- La colección es local y global, es decir no solo se utilizan los recursos de la biblioteca.
- Los soportes de la colección son en formato digital e impreso.
- La consulta se puede redirigir, es decir se puede transmitir a otra persona.
- Las herramientas del referencista son los catálogos online, índices, material digitalizado, recursos web, bases de datos, entre otros. (pp. 51-52).

En síntesis se puede afirmar que las características del servicio están en función de la interacción de los elementos del Servicio de Referencia Virtual; es decir están referidos a las características que debe poseer la biblioteca con respecto a las políticas del servicio, el perfil de los usuarios que requieren el servicio, los elementos de comunicación de la interfase, y sobre las condiciones de la colección.

2.4 Clasificación de los servicios de referencia digital

La literatura ofrece diferentes formas de clasificación de los servicios de referencia digital; un grupo de autores los estructuran teniendo en cuenta el soporte tecnológico, otros desde un enfoque del producto ofertado y también se presenta una categorización desde la perspectiva de los dispositivos de comunicación.

A continuación se presentan algunas de estas categorizaciones:

Teniendo en cuenta el soporte tecnológico en que se ofrece el servicio, Josiasen y Ammentorp (2001) los clasifica en tres categorías: el modelo del correo electrónico, los formularios simples y elaborados (citado por Manso, 2006).

Berube (2003) citado por Manso (2006), enuncia una clasificación más completa al establecer dos amplias categorías: a) las transacciones asíncronas que vienen a ser aquellas en las que el usuario y el intermediario trabajan en tiempos diferentes, aquí se incluyen las modalidades del correo electrónico y los formularios web y, b) las

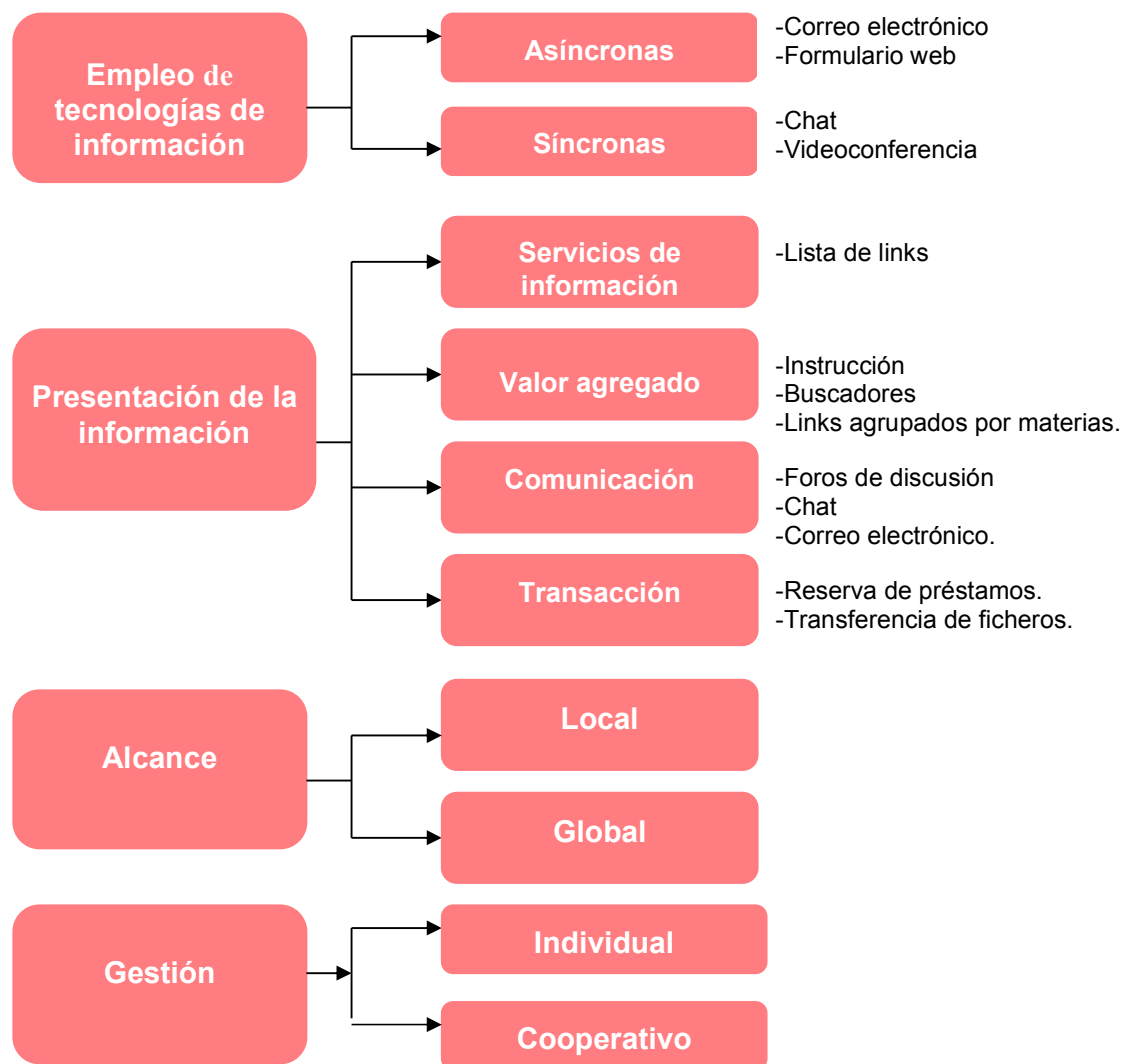
transacciones sincrónicas que ocurren en tiempo real, con respuesta inmediata a la pregunta, mediante el uso de herramientas como el *chat* y la videoconferencia. Según Rodríguez (2003) “desde 1985 aparecen los sistemas asincrónicos como los formularios web. Se calcula que en 1999 se desarrollan los sistemas sincrónicos tales como el *chat*” (p. 484).

Teniendo en cuenta la forma de presentar la información que ofrecen, Hummelshoj (2001) citado por Manso (2006) clasifica estos servicios en (ver Gráfico N° 1):

- Servicios de Información: son aquellos que clasifican la información a pedido y la ofrecen en forma de lista de links no estructurados.
- Servicios de valor agregado: que agregan a la lista de links, cualquier clase de ayuda, de explicación o instrucción para apoyar al usuario. Todo esto es logrado a través de la inclusión de estructuras temáticas comprensibles a los usuarios en general, incluye además facilidades de búsqueda como vía alternativa para encontrar la información, así como versiones de lenguaje que permiten ofrecer el servicio en más de un idioma, por último se introduce la instrucción como elemento para mejorar la capacidad de los usuarios para buscar y evaluar los recursos de información.
- Servicios de comunicación: que comprenden aquellos en los que los usuarios y los intermediarios establecen relaciones recíprocamente, el más común es el denominado “Pregunte al bibliotecario”, otra modalidad son los foros de discusión que permiten discutir sobre diversos temas.
- Servicios de transacción: los cuales permiten adquirir productos, servicios en línea o enviar datos, comprenden la reserva para préstamo de libros, el pedido para la adquisición de documentos o el registro de datos.

Gráfico N° 1

Clasificación de los servicios de referencia virtual



Fuente: Manso (2006) p.11.
Elaboración propia.

Torres y Sánchez (2005), Rodríguez (2005), García (2003) y Manso (2006) son autores que han elaborado una clasificación en base a los sistemas o dispositivos de comunicación que utilizan las bibliotecas para ofrecer este servicio. A continuación se describe cada uno de ellos:

a Correo electrónico o *e-mail*

Es un medio asincrónico de comunicación que permite al usuario enviar al referencista un mensaje con una pregunta sobre la información que requiere, por lo general el referencista responde a través del mismo medio y el tiempo de respuesta puede oscilar de horas a días.

Rodríguez (2005) resalta las siguientes características:

- El usuario puede explicar con mayor detalle su consulta y de acuerdo al tiempo del que dispone.
- El usuario puede identificarse con un nombre que proteja su anonimato.
- Es fácil de implementar y de bajo costo debido a que solo requiere la conexión a Internet.
- El referencista no trabaja bajo la presión de la inmediatez, ya que no exige una respuesta instantánea de su parte.
- Posibilidad de editar, reescribir, corregir errores ortográficos.
- Se pueden incluir archivos adjuntos de diversos formatos.
- Brinda la posibilidad de guardar copias para absolver futuras consultas así como reenviarlo a otros. (p. 93)

También, Torres y Sánchez (2005) resaltan la ventaja del costo en relación con una llamada telefónica de larga distancia y la opción de hacer envíos a varios destinos. Como limitaciones señalan el no poder recibir todos los mensajes por el espacio insuficiente al que se tiene derecho de acuerdo con las políticas del proveedor del servicio (p. 127).

Entre las desventajas se citan: “están expuestos a virus informáticos, spams y hackeo. Para neutralizar estas deficiencias se requieren mantener actualizados los programas de antivirus o filtros que eviten la pérdida de información”

b Formularios web

Respecto a la definición y requerimientos del formulario web, Torres y Sánchez (2005) afirman:

“Los formularios web permiten obtener información categorizada y específica de lo que el referencista requiere saber, mientras que el usuario es mucho más sencillo y atractivo, y sirve como guía tanto para el emisor como para el receptor del mensaje. Este tipo de herramienta requiere de la planeación y diseño de la hoja web mas el uso de algún lenguaje de máquina como HTML (Hyper Text Markup Language)” (p. 128).

IFLA (2006) por su parte sugiere colocar campos de información básicos como dirección de correo electrónico del usuario y texto de la pregunta, además de algunos campos optativos como nombre, número de teléfono, nivel de estudios, motivo de la

búsqueda, entre otras. Es recomendable diseñar un cuestionario con una moderada cantidad de preguntas de carácter personal sobre el usuario a fin de evitar una percepción de intrusión. Asimismo hacer conocer al usuario que la información vertida será tratada en forma confidencial y sólo para fines de facilitar la búsqueda de información y/o estadísticas de uso.

El usuario accede al formulario desde la página web de la biblioteca y luego de ingresar la información en los campos solicitados, se envía el mensaje automáticamente a un buzón de correo electrónico de la unidad de información.

Cabe resaltar que la tendencia del uso de formularios web para la remisión de preguntas a los servicios de referencia digital es alta, lo que contrasta con el bajo porcentaje de servicios que permiten a sus usuarios recoger sus respuestas en la web; generalmente los referencistas responden o hacen seguimiento a las consultas por correo electrónico.

c Chat

Cuyo significado en inglés es charla. Manso (2006) la define como: “la modalidad del *chat* emplea tecnologías que permiten el intercambio de mensajes de texto o voz en tiempo real, en este modelo generalmente la biblioteca establece un lugar determinado donde el usuario localiza al bibliotecario y comienzan a conversar” (p. 32).

Entre las desventajas citadas por Borguez (2005) citado por Manso (2006) respecto a esta tecnología, es que “al permitir la conexión de múltiples usuarios hace que sea dificultoso darle a cada persona el tiempo y la atención que requieren, de igual forma en una sola sección de *chat* es poco probable dejar satisfecha del todo preguntas complejas, al tener un tiempo límite la transacción” (p. 33). Esta tecnología permite que la entrevista se desarrolle intercambiando mensajes cortos lo que puede obstaculizar al referencista determinar las necesidades reales del usuario.

Para Rodríguez Britz (2006) es necesario tener en cuenta que “una biblioteca que adopte el *chat* como plataforma tendrá que contar con quien lo atienda permanentemente, a menos de que se trate de un servicio implementado en forma cooperativa, con relevos

del personal a fin de brindar el servicio la mayor cantidad posible de horas” (pp. 101-102).

d Mensajería instantánea (*Instant messaging software*)

Definida por Echevarria (2005) como el sistema informático que permite la comunicación en tiempo real entre dos o más personas, al cual se pueden incorporar otras herramientas como *webcams* y/o audio, permitiendo a los usuarios enviar sus preguntas y esperando que el bibliotecario pueda responder en forma directa e inmediata.

Entre las alternativas de software de mensajería instantánea tenemos: -las plataformas gratuitas o de libre acceso como AOL Instant Messenger, Microsoft Messenger o Yahoo Messenger, Google Talk; -los softwares pagados que en algunos casos brindan solo la ventana de diálogo y, en otros casos ofrecen un servicio integral incluyendo bibliotecarios, recursos de información y toda la tecnología necesaria; -software desarrollado por la institución de acuerdo a las necesidades específicas del servicio que se desea ofrecer.

Las ventajas que ofrece este medio son su gratuidad y facilidad para instalar y no necesita un ancho de banda especial. Posibilita al usuario y al referencista mantener una conversación a través de mensajes breves en tiempo real, de manera rápida, ágil y superando muchas veces la formalidad en el lenguaje. Permite enviar documentos en formato pdf, word, enlaces electrónicos así como tener acceso inmediato a sitios web sin desconectarse de la sesión.

Sobre las desventajas de este medio, Torres y Sánchez (2005) indican: “existe filtración de otros usuarios no asociados que se presentan de forma anónima, lo que provoca inseguridad en el sistema (p. 128). Por otro lado, Rodríguez (2005) menciona la imposibilidad de co-navegar páginas web con el usuario (p. 103); así como la necesidad de contar con personal que atienda permanentemente, sin embargo, esta eventualidad es superada si se implementa un trabajo de forma cooperativa, es decir con relevos de personal.

e **MOO's** (*Multi-User Object Oriented*)

Es un sistema virtual en línea basado en texto con el cual los usuarios - que pueden ser varios - están conectados al mismo tiempo. De acuerdo a García (2003), originalmente se desarrollaron para juegos interactivos en tiempo real en Internet; ofrece un lugar para conversación en directo y se parece mucho a un *chat*, aunque supera a éste en prestaciones; así por ejemplo, permite crear y programar objetos individuales en el MOO para que otros interactúen con él. (p. 324).

Este mismo autor señala como ventajas que “no necesita mucho ancho de banda y que el usuario no tiene que tener la última tecnología; en cuanto a las desventajas, la autora indica que está limitado a una interfaz basada en texto” (p. 324).

Un inconveniente que presenta este dispositivo de comunicación, señalado por Eustace (1995) citado por Manso (2006), es la posibilidad de que el usuario se sienta frustrado por el retraso de tiempo en la conectividad al seguir el hilo de la conversación (p. 36).

García (2003) menciona que una de las bibliotecas que emplea esta tecnología para los programas dirigidos a estudiantes a distancia es la biblioteca de la Universidad de New Brunswick (p. 325).

f **Videoconferencia**

Esta modalidad de servicio según Manso (2006):

Incluye como novedad el elemento visual, lo que permite, a diferencia del anterior, que los bibliotecarios y usuarios puedan verse mientras realizan una entrevista cara a cara. En vez de una ventana para el intercambio de textos, aparece una con la imagen de con quien se conversa y los materiales documentales son remitidos al usuario mediante otra ventana” (p. 38).

La gran ventaja del uso de la videoconferencia para Torres y Sánchez (2005) consiste en:

Reunir grupos de interés ubicados en diferentes lugares geográficos; sin embargo una de las desventajas principales es el alto costo de los equipos destinados a este servicio, incluyendo la renta de canales de comunicación, los servicios de mantenimiento y, obviamente, el personal calificado encargado de realizar las diversas tareas que implica la implementación de este tipo de comunicación (pp.128-129).

En cuanto a las desventajas Berube (2003) citado por Manso (2006) radica en lo relacionado al personal en cuanto a cantidad y tiempo dedicado a la entrega del servicio, la necesidad de entrenamiento, ya que se requiere de habilidad, adaptabilidad y confianza, al tiempo de prestación del mismo (p. 38). En este sentido también se debe tener en cuenta que “se necesita de determinada infraestructura que puede no representar un problema para la biblioteca pero sí para el usuario remoto” (García, 2003, p. 325).

Un ejemplo de cómo los bibliotecarios utilizan la tecnología de videoconferencia para conectarse con usuarios y colegas, según García (2003) es el desarrollado en los proyectos *See You See a Librarian e Interactive Reference Asistense (IRA)* de la Universidad de Michigan con el uso del *software CU-SeeMe*. (p. 323).

g *Web contact center software*

De acuerdo a García (2003) esta tecnología puede ser configurada para que permita una combinación de correo electrónico, *chat*, devolución de llamadas, voz en IP o incluso videoconferencia, además de otros agregados como la tecnología *push* o de entrega de información al usuario, formularios web y control remoto del navegador del usuario. En esta tecnología se le pide al usuario que busque en el sitio web y si aún necesita ayuda, entonces se pone en funcionamiento el sistema de distribución automático de llamadas (p. 325).

Algunas de las opciones por mejorar en este software, según Coffman (2001) citado por García (2003) son:

Por un lado, las páginas de espera no son buenas pues inicialmente estas aplicaciones fueron diseñadas para empresas que vendían sus productos por Internet y cuya respuesta era prácticamente inmediata. También debe mejorarse la navegación compartida, ya que los sistemas deberían escoltar al usuario por cualquier página web, incluso por las bases de datos propiedad de la biblioteca. Desafortunadamente, estos productos únicamente funcionan para pocas bases de datos”. (p.326).

h Telefonía móvil

Es el caso presentado por la Biblioteca Nacional de Singapur que desde abril de 2006 lanzó el servicio de envío de mensajes cortos (SMS), servicio por el que aquellas consultas que pueden solucionarse con respuestas más cortas se contestan mediante SMS o correo electrónico, mientras que las consultas más extensas llevan incorporado al

mensaje una dirección URL (*Uniform Resource Locator*) que permite dar acceso permanente a la respuesta. Para ello es necesario un dispositivo con acceso a Internet, garantizando de este modo la privacidad del usuario, ya que cada URL es única y se guarda siempre dentro del mensaje SMS. (Soeratman, et. al., 2007). Este servicio permite que tanto la respuesta como la consulta se hallen siempre disponibles.

i Realidad virtual en el servicio de referencia

Para el servicio de referencia, la realidad virtual permite trasladar al usuario al interior de la biblioteca y, a manera de visita guiada, mostrarle los espacios, la disposición de las colecciones, y los catálogos y servicios que se prestan. “La tecnología de realidad virtual sólo cumple la función de familiarizar al usuario con la biblioteca tal y como esta es físicamente, de alguna forma suple al bibliotecario en la tarea de hacer una visita guiada por la biblioteca” (Torres y Sánchez, 2005, p. 128).

Según Burdea (1993) citado por Ferrada (2005): “un sistema de realidad virtual es una interfaz que implica simulación en tiempo real e interacciones mediante múltiples canales sensoriales. Estos canales son los del ser humano: la vista, el oído, el tacto, el olfato y el gusto” (p. 11).

Sobre la experiencia de ofrecer un servicio de referencia en el entorno virtual de *Second Life*, Buckland (2008) refiere:

La Alliance Library System...creó en el año 2006 un servicio de voluntarios que hasta ahora ofrece más de 80 horas de servicio de referencia por bibliotecarios internacionales. El informe anual de 2007 (Peters, Bell & Gallaway, 2007) indicó que el servicio tenía alrededor de 6,500 visitantes preguntando más de 2,200 cuestiones de referencia de *Second Life* (preguntas sobre *Second Life*) y 200 cuestiones de referencia real (preguntas que podían realizarse en mostrador real de referencia. (pp. 6-7).

Entre las desventajas que presenta este entorno del servicio, el autor mencionado en el párrafo anterior afirma:

Los requerimientos técnicos para que *Second Life* funcione son altos y pueden ser prohibitivos. Para ofrecer un servicio institucional, uno debe tener en cuenta el coste...que puede ir de ser gratis a miles de dólares al año. Hay también un coste del tiempo del personal. Mientras ofrece el servicio de referencia, el personal no puede realizar muchas otras tareas. (p. 10).

A continuación se muestra (en la Tabla N° 3) la sistematización realizada por Torres y Sánchez (2005) de los tipos de sistemas o dispositivos (*software* y *hardware*) a través de los cuales la biblioteca puede proporcionar servicios de referencia digital.

Tabla N° 3

Tipología de los sistemas y recursos utilizados para el SRV

Sistema de comunicación	Características
Correo electrónico	Recursos que le permiten al usuario enviar al referencista un mensaje con una pregunta sobre la información que requiere, y en donde a su vez el referencista provee información a través del mismo medio o bien vía telefónica, fax, etcétera. Es de carácter asíncrono ya que no requiere la intervención del emisor y receptor al mismo tiempo.
Chat	Recurso que le permite al usuario y al referencista mantener una charla a través de mensajes breves (pregunta/respuesta) en tiempo real, de tal manera que intercambian información a través de una serie de mensajes cortos hasta conseguir la petición del usuario. Es de tipo sincrónico.
Formularios-web	Herramientas que ayudan a clarificar la solicitud del usuario, donde el referencista le pide al usuario que llene un formulario anexo a su petición en donde especifique más detalles sobre su solicitud de información. Se caracteriza por ser una herramienta de tipo asíncrono.
Mensajería instantánea	Es una de las formas síncronas más populares de comunicación por computadora y funciona como un servicio personalizado que proporciona interacción inmediata con el referencista.
Realidad virtual	La tecnología de realidad virtual permite hacer simulaciones de diversos escenarios. Para el servicio de referencia, la realidad virtual permite “llevar” al usuario al interior de la biblioteca y, a manera de visita guiada, mostrarle los espacios, la disposición de las colecciones, y los catálogos y servicios que se prestan.
Videoconferencia	Servicio multimedia que permite la interacción entre dos o más grupos de personas, su función básica consiste en la interconexión mediante sesiones interactivas donde todos pueden verse y hablarse entre sí. Es de tipo sincrónico.

Fuente: Torres y Sánchez (2005) p. 127.

2.5 El proceso de referencia digital

En este apartado se definirán los elementos y etapas del servicio de referencia virtual o digital como proceso.

2.5.1 Elementos del proceso de referencia digital

Por su parte Manso (2006), tomando como ejemplo la experiencia del servicio de referencia virtual Pregúntele al bibliotecario, desarrollado por la Biblioteca de la Universidad Central Marta Abreu de Las Villas, identifica cuatro elementos fundamentales en el proceso del servicio de referencia virtual, que son: el usuario, la interfaz de comunicación, los recursos documentales (electrónicos o impresos) y el profesional de información.

A continuación se definen cada uno de estos elementos dentro del contexto de la referencia virtual y a partir de los trabajos que han tratado estos aspectos de forma más específica:

- **Usuario:** en el caso de las bibliotecas universitarias el servicio de referencia deberá adecuarse a varios tipos de usuarios, en primer lugar al estudiante, que requerirá sus servicios para completar los contenidos de las asignaturas y para realizar los trabajos encomendados por los profesores. Para atender a este tipo de usuario el personal referencista debe conocer tanto la colección como la bibliografía de los cursos o programas que se dictan en la universidad. Por otro lado están los docentes e investigadores, quienes por lo general no requieren información concreta sino información bibliográfica sobre sus campos de investigación o docencia.

Asimismo se trata de usuarios que acceden de forma remota a la información, no tienen acceso fácil a los documentos físicos, no pueden o les es difícil desplazarse, necesitan inmediatez y valoran la personalización (Pérez, Serrano y Enrech, 2000).

Páez (2006) destaca varias de las cualidades generales (socioeconómicas y motivacionales) del cliente o usuario que realiza estudios de postgrado:

Son adultos profesionales en distintas áreas del conocimiento y como tales, de acuerdo con Lieb (2000), son autónomos y autodirectivos en su aprendizaje, han acumulado un conocimiento y experiencia de vida. La educación en el nivel de Postgrado está motivada hacia metas muy específicas; los que participan en ella tienen una autoestima muy elevada y buscan satisfacer sus necesidades de logro intelectual y de autorrealización (Maslow, 1954 citado en Gage y Berliner, 1975).

Desde el punto de vista biosocial, la mayoría tiene un empleo y ha constituido su grupo familiar, tiene además ingresos pecuniarios que le permiten una cierta independencia económica para pagar sus estudios. Esta condición hace que disponga de tiempo limitado para realizar las actividades propias de una educación avanzada.

Desde el punto de vista de su desarrollo evolutivo como adultos profesionales, están en la etapa de pensamiento de operaciones formales (Piaget, 1970), han desarrollado habilidades intelectuales (Gagné, 1965) que facilitan el fortalecimiento de sus estructuras cognitivas y, consecuentemente, el aprender a aprender y aprender a desaprender a través de actividades centradas en la autoeducación (Hernández y Sancho, 1993).

Su desarrollo moral se encuentra en el estadio posconvencional, autónomo o regido por reglas o principios (Kolhberg y Mayer, 1984), lo que propicia el abordaje del análisis crítico, racional y objetivo de situaciones problemáticas con una visión original, poniendo en práctica su creatividad, condición requerida en un investigador (pp. 103-104).

Por otro lado, Sánchez (2003) presenta un grupo de necesidades que caracteriza al tipo de usuario virtual:

- Accede de forma remota a la información.
- No tiene acceso fácil a documentos físicos.
- No puede o le es difícil desplazarse.
- Necesita inmediatez.
- Valora la personalización (p. 2).

- **Interfaz de comunicación**

Según Knapp (2002) citado por Ferrada (2005), destaca la importancia del trabajo del diseño a partir de la experiencia del usuario con la Interfaz ya que:

- Ayuda a que el usuario entienda adónde ha llegado, qué puede esperar, encontrarse y cómo.
- Permite explicar los productos o servicios de la forma más eficaz posible.
- Es un elemento diferenciador en un entorno competitivo.
- Facilitar el uso de la interfaz es imprescindible para comunicar la oferta, modelo de negocio o categoría del producto.
- Ayuda a la fidelización de los clientes. (p.35).

Siguiendo con Ferrada (2005) menciona que actualmente:

Los bibliotecarios tenemos la posibilidad de utilizar los modelos y técnicas, empleadas en el Diseño Centrado en el Usuario, como una base a partir de la cual definir un marco de trabajo multidisciplinario, en nuevas áreas tales como nuevas interfaces de uso, portales o listado de recursos de información, existiendo algunos trabajos al respecto (Wilson, 1999; Baldonado, 2000; Cantos, 2003; Moreno, 2003; Tramullas, 2003). (p. 35).

De acuerdo a Mejías (2000) citado por Manso (2006) es recomendable diseñar una interfaz que le permita al usuario experimentar la misma sensación que le suscita al visitar la biblioteca tradicional, además debe ser fácil de usar, mantener e instalar. Para ello es necesario no sólo tener en cuenta la calidad del contenido, – referida a la información que describe las políticas y otros aspectos importantes del servicio –, sino también lo que concierne al diseño, referido a la forma de presentar los textos, íconos y gráficos. Los expertos en diseño Lynch y Horton (2001), sugieren que se ha de crear un

diseño gráfico unificado que logre motivar desde la primera página a partir de un fuerte contraste visual, donde se acentúen los elementos importantes, a través de una correcta disposición de la tipografía y las ilustraciones y evitando el abarrotamiento de ambos. A fin de lograr una funcionalidad y legibilidad máxima de las páginas, el diseño del sitio debe configurarse con un patrón constante de unidades modulares, compartiendo todo las mismas rejillas básicas de la disposición, temas gráficos, convenciones editoriales y jerarquías de organización. Ser constantes y fiables hace que los usuarios se sientan cómodos explorando el sitio y les permita encontrar lo que están buscando. La identidad gráfica de una serie de páginas en el sitio web proporciona señales visuales de continuidad de la información.

- **Referencista:** llamado también especialista o experto. De acuerdo con Rodríguez Briz (2005) el bibliotecario referencista “debe ser un instructor, debe satisfacer la demanda de los lectores,...trabaja en contacto directo con los investigadores, descubre sus necesidades informativas e intenta satisfacer mediante un servicio personalizado, independientemente si cumple su función a miles de kilómetros de distancia” (p.55).

Thompsen (1999) citado por Merlo (2000) considera como imprescindibles las siguientes características del personal referencista: no prejuizar las consultas (objetividad), curiosidad, agilidad mental para cambiar el enfoque de una consulta, cultura general, buena memoria, capacidad para comunicarse con los usuarios, paciencia, creatividad y el hecho de disfrutar resolver las consultas de los usuarios (pp. 98-99).

En lo referido a las estructuras escalonadas del trabajo bibliotecario de acuerdo a Retting (1998) se discute sobre la optimización del empleo de personal y la división del trabajo de acuerdo a su experiencia; por ejemplo, emplear a asistentes y/o alumnos para la absolución de preguntas simples (factuales). Cabe aquí citar el aporte de Markidian y Kesselman (1995, pp. 21-28) quienes presentan una estructura sobre la división de las labores del personal profesional y asistente (ver Tabla N° 4).

Tabla N° 4

División de labores del personal referencista profesional y asistente (Markidian y Kesswelman 1995)

Nivel 1: Mínima intervención humana	<ul style="list-style-type: none"> • Tours independientes (auto-guiados). • Máquinas contestadoras automáticas. • Mejor señalización. • Mejores planos del local y la distribución. • Guías rápidas de la biblioteca. • Guías paso-a-paso de los recursos bibliográficos. • Instrucción automatizada para el uso individual de los servicios (autoservicio). Kioscos (terminales) de información y de ubicación computarizados.
Nivel 2: Intervención de Personal profesional, asistentes, estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación general sobre la biblioteca y sus servicios. • Preguntas direccionales. • Respuesta a preguntas simples (factuales). • Verificación bibliográfica. • Ayuda en formulación de estrategias de búsqueda. • Asistencia técnica con problemas de equipo. • Servicios referativos básicos.
Nivel 3: Intervención de Referencistas, Bibliotecólogos	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta individual previa cita. • Servicios de información especializados. • Horas de oficina en diversas oficinas y/ o departamentos. • Miembros de grupos de investigación con Docentes. • Actividades conjuntas con los Departamentos. • Servicios de instrucción especializados. • Integración en el currículum de cursos de instrucción. • Esfuerzos de desarrollo e investigación. • Búsquedas en-línea como intermediario. • Creación de programas de instrucción computarizada y sistemas expertos. • Evaluación de avances y performance.

Fuente: Markidian y Kesswelman (1995).

Los profesionales encargados del servicio de referencia virtual, de acuerdo con Manso (2008) “deben tener el conocimiento necesario, según el tema solicitado y la habilidad para calificar como expertos en el mismo” (p.66).

En este sentido, es esencial el conocimiento de los servicios, productos y normas de la biblioteca, la colección propia y recursos o fuentes de referencia externas. Además debe poseer capacidad de análisis y síntesis para delimitar las consultas de los usuarios y ser expertos en los sistemas de búsqueda y acceso a la información de las distintas fuentes empleadas para la referencia con la finalidad de entregar respuestas pertinentes y oportunas. Un referencista debe conocer las necesidades informativas de sus usuarios a fin de elaborar bibliografías, guías u otros productos similares, con temas e información de interés.

Respecto a las competencias que debe poseer un profesional referencista, IFLA (2004) indica las siguientes: capacidad para realizar más de una tarea a la vez, poseer buen dominio de las herramientas de comunicación, fundamentalmente escrita, 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 (p.16). Es necesario tener en cuenta que la mayoría de las veces el referencista también se ocupa de producir bibliografías, realizar búsquedas, preparar separatas y cursos de instrucción, entre otros.

RUSA (2003) menciona en sus pautas para biblioteca una serie de aspectos relativos a las características del personal referencista las cuales son:

1. Conocimiento de la estructura de recursos de información en áreas de conocimiento esencial para los usuarios primarios.
 2. Conocimientos básicos de herramientas de información, incluyendo catálogos en línea, sistemas de búsqueda, bases de datos, sitios Web, publicaciones periódicas y monografías en formato impreso y electrónico, vídeos y grabaciones de sonido.
 3. Búsqueda de información y pautas de comportamiento de los usuarios primarios.
 4. Principios de la comunicación que impliquen la interacción con los usuarios en persona como a través de otros canales.
 5. Influencia de la tecnología sobre la estructura de la información.
 6. El derecho de autor y derecho de la propiedad intelectual.
 7. Información de las normas de competencia.
 8. Comprensión de importantes habilidades técnicas de evaluación.
 9. Comprensión de los métodos de aprendizaje continuo.
 10. Comprensión de cómo aplicar los conocimientos a la práctica
 11. Comprensión de cómo planificar e implementar servicios mejorados para los usuarios.
- Traducción propia.

Con respecto a la planificación y organización de la distribución de las funciones del personal referencista antes, durante y después del servicio, IFLA (2004), nos indica tener en cuenta lo siguiente:

- Configurar el equipo de bibliotecólogos o profesionales de servicios de información que se necesitan a jornada completa para distribuir y responder preguntas, así como el personal técnico o informático, si procede.
- Incorporar miembros que expresen interés en participar una vez que hayan asumido los objetivos; ya que el futuro del proyecto depende de fomentar el interés más que desalentar al personal.
- Establecer un calendario de trabajo del personal (titular, sustituto o auxiliar y equipo de apoyo técnico) durante las horas que mejor se adapten a las necesidades

de información y expectativas de los usuarios, lo que se debe tener especialmente en cuenta si se emplean herramientas de referencia por *chat*.

- Examinar y evaluar la planificación y distribución de la carga de trabajo de los bibliotecarios basándose en información actual.
- Determinar el equipo de personas que supervisa el cumplimiento de las restricciones de uso, las Normas del Servicio de Referencia Digital y la integración del servicio en el flujo de trabajo diario a fin de evitar que se pierdan preguntas de referencia cuando haya personal ausente (p. 15).

También es necesario establecer un plan de formación del personal, para lo cual IFLA (2004) recomienda establecer un equipo de personas dedicado a la formación del personal, orientación y desarrollo profesional del servicio, así como motivar y facilitar que los referencistas se mantengan actualizados en los avances de este servicio. Asimismo, debe ser constante el interés del bibliotecario por la normatividad jurídica que afecta y regula la circulación de la información en el ciberespacio, como por ejemplo: legislación sobre información pública, derecho de autor, privacidad de personas, contratos de licencia y libertad de información.

- **Recursos documentales**

Cordón (1996) citado por Merlo (2000) clasifica las obras de referencia en dos categorías principalmente, aquellas que proporcionan directamente la información sin necesidad de tener que recurrir a otra fuente como las enciclopedias, diccionarios, fuentes de información biográfica, directorios y guías; así como aquellas que proporcionan información indirecta o diferida, es decir que ofrecen la descripción de los documentos susceptibles de contenerla, entre las cuales están los repertorios bibliográficos, catálogos, boletines de sumarios e índices (pp. 112-113).

También cabe destacar la variedad de recursos que ofrece Internet para asistir al usuario en sus consultas como las citadas por Merlo (2000) como son: buscadores y metabuscadores, índices temáticos y portales, bases de datos, colecciones de referencia, catálogos en línea, publicaciones electrónicas, listas de distribución y grupos de noticias, páginas web institucionales, comerciales o personales que ofrecen información de calidad. En este mismo sentido cabe destacar los productos informativos elaborados por

el mismo centro de información o biblioteca con la finalidad de anticiparse a las consultas de los usuarios; entre los cuales tenemos: boletines de novedades y/o adquisiciones, bibliografías impresas y guías de lectura, *dossiers* de prensa, Difusión Selectiva de la Información (DSI), Folletos de la biblioteca, FAQ (*Frequently Asked Questions*), entre otros (pp. 112-115).

Considerando este entorno, Rader (2000) citado por Manso (2006) indica que debe desarrollarse una evaluación realista de las necesidades y exigencias de los usuarios, integrar las tecnologías de la información disponibles y con buen funcionamiento, disponer de una red de expertos y, una formación rápida y oportuna en habilidades informacionales.

2.5.2 Etapas del proceso de referencia digital

Lankes (2003) citado por Manso (2006) identifica cinco etapas en el proceso de referencia virtual y se muestran a modo de resumen con sus principales acciones en la siguiente tabla:

Tabla N° 5
Etapas y acciones en el proceso de referencia virtual

ETAPAS	ACCIONES
Adquisición de la pregunta	<ul style="list-style-type: none"> • Obtención de la información ofrecida por el usuario a través de la modalidad de servicio implementado • Chequear contra política del servicio • Contactar al usuario en caso de duda
Encauzar la pregunta a un experto temático o referencista	<p>Puede realizarse por medios automáticos o mediante filtro humano.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chequear base de datos de preguntas y respuestas • Conformar estrategia de búsqueda
Formulación de la respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la búsqueda y localización de información • Conformar la respuesta • Envío al usuario
Archivo	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de base de datos de preguntas y respuestas • Actualización de la base de conocimientos, en caso que lo requiera
Estadísticas	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento y control de las preguntas • Identificar temas más frecuentes • Control de la utilización del servicio por categoría de usuarios

Fuente: Manso, 2006 p. 6.

Por otra parte, Eisenberg y Berkowitz proponen el modelo Big 6 que consiste en seis áreas de habilidad necesarias para la solución efectiva y eficiente de problemas de información. Estas áreas son las siguientes (citado por Manso, 2008):

1. Definición de la tarea.
 - Identificar la pregunta en cuanto a características del mensaje y del usuario.
 - Determinar el tipo apropiado de respuesta.
2. Estrategia de búsqueda de información
 - Determinar las fuentes posibles para contestar la pregunta.
 - Decidir qué fuentes son las más apropiadas para la pregunta.
3. Localización y acceso
 - Fuentes apropiadas para la búsqueda.
 - Encontrar la información dentro de las fuentes que mejor respuesta den a la pregunta.
4. Uso de la información
 - Determinar la información resultante.
 - Transferir la información para confeccionar la respuesta.
5. Síntesis
 - Proporcionar la información y/o las referencias a los recursos.
 - Proporcionar la guía de instrucción para usar la información.
 - Utilizar un lenguaje apropiado en la presentación.
6. Evaluación
 - Contenido de la revisión.
 - Evaluación del lenguaje y el tono del mensaje. (p. 65).

Es necesario tener en cuenta que en la etapa de Localización y acceso, juega un papel importante el rango de fuentes posibles para contestar la consulta, las cuales pueden ser diversas: recursos de Internet, textos impresos, artículos de publicaciones seriadas, banco de datos, etc. Una vez identificadas las fuentes se decide cuál es la más idónea, de acuerdo a indicadores de calidad y pertinencia (autoridad responsable del recurso, actualidad y navegabilidad del mismo, entre otras).

Paso seguido, se procesa la información recopilada para confeccionar el paquete informativo; que además debe incluir la estrategia de búsqueda. La presentación de la respuesta destinada al usuario está relacionada, a criterio de Kasowitz, con tres indicadores de calidad, los cuales son: el volumen de información exacto y apropiado, proporcionar una guía de ayuda y establecer una comunicación clara y una presentación agradable (Manso, 2008).

Finalmente, la evaluación se debe realizar de forma continua durante el desarrollo del servicio, valorando la calidad de la información y las referencias a los recursos que se incluyeron en la respuesta, además es necesario retroalimentar al equipo sobre las políticas, procedimientos y normas de comunicación y presentación del mensaje.

La descripción de este proceso ha sido sintetizada por Kasowitz (1998) citado por Manso (2008) del siguiente modo:

...analizar una pregunta para determinar cómo responder apropiadamente, determinar el mejor recurso de información para contestar una pregunta, encontrar y determinar las fuentes de

información a incluir en la respuesta, componer una respuesta que contenga la información relevante y la guía de instrucción que se presenta claramente y con eficacia y evaluar la respuesta. (p. 65).

2.6 Organización del servicio de referencia digital

Manso (2006) indica que han surgido varias metodologías para organizar el servicio de referencia digital o virtual, y en general unas complementan a las otras. Algunas de estas propuestas citadas por este autor son:

- **Metodología de García Marco**

A fin de diseñar e implementar un proyecto de servicio de referencia virtual con tecnología web, García Marco (1997) propone tener en cuenta los aspectos sociales, económicos, laborales y organizativos, psicológicos y comunicacionales, epistemológicos, legales, tecnológicos y artísticos en los que incurriría el servicio.

En principio se debe analizar la función social del servicio, las necesidades, expectativas y características del público objetivo, así como la demanda y oferta de información en un área específica. Luego, se realizará un estudio de viabilidad del proyecto, no sólo de su puesta en marcha, sino también de su posterior mantenimiento, elaborando el presupuesto, la política y mecanismos de financiación. Respecto a la gestión del recurso humano es necesario seleccionarlo de acuerdo a determinadas competencias, dividir el trabajo, planificar las funciones y tareas, así como determinar los plazos de entrega de los productos.

Respecto a los indicadores de diseño de la interfaz, esta debe tener claridad, limpieza, legibilidad, navegabilidad, comodidad de navegación y ser novedosa y atractiva. En los aspectos legales hace mención a la protección de los datos personales y cuestiones relativas al derecho de autor. Los aspectos tecnológicos están relacionados con los estándares que debemos respetar, así como el hardware y el software a utilizar.

El autor de esta metodología indica que el ciclo de vida de los servicios de información que emplea la tecnología Web consta de cuatro fases: planificación, diseño, desarrollo, y madurez, al igual que cualquier sistema de información desarrollado con el empleo o no de tecnologías.

- a. La planificación tiene como objetivo reducir los costos inútiles y pasos vacíos por medio de la previsión, en esta fase se analiza a los usuarios, la demanda y competencia, determina los objetivos y límites del proyecto, las especificaciones y los indicadores de calidad, los recursos humanos, financieros, informativos y materiales necesarios y las tareas, los plazos y la asignación de recursos.
- b. En el diseño se selecciona el hardware y software a emplear, el diseño de la estructura jerárquica de los contenidos, de los procedimientos de acceso y de la interfaz de usuario. Así también la negociación y el cierre de las conexiones institucionales, así como la provisión de los recursos necesarios, se encuentran en esta fase, e incluye además la selección y formación del personal, la captura de los datos, la selección, diseño y edición de las páginas web, la implementación de las herramientas de acceso, la publicidad del servicio y la formación o capacitación de los usuarios que utilizarán el mismo.
- c. El mantenimiento y evaluación son los aspectos que incorpora la fase de madurez, aquí se prevén los procedimientos de evaluación, que pueden ser encuestas mediante formularios, comentarios a través del correo electrónico u otras técnicas que permitan obtener información dentro del proceso de mejora continua.

- **Metodología de Lankes y Kasowitz**

Otra de las propuestas de la organización del servicio de referencia, es la propuesta por Lankes y Kasowitz (1998), quienes sugieren un proceso de seis pasos para ayudar a que cualquier organización pueda crear, desarrollar y operar sus servicios digitales. Las seis etapas en cuestión son:

1. Información: investigación preliminar sobre los servicios existentes en el campo de especialización del servicio a diseñar.
2. Planeamiento: políticas, procedimientos y métodos que se deben desarrollar para asegurar la organización del servicio.
3. Entrenamiento: desarrollo de un plan de entrenamiento y preparación del personal a realizar la labor; incluye los materiales, actividades y herramientas necesarios.
4. Prototipos: desarrollar el servicio primeramente a modo de prueba, para identificar fallos y corregirlos a tiempo.
5. Contribución: importancia del desarrollo del servicio para la organización, desplegando a tales efectos una publicidad continuada para apoyar el servicio.
6. Evaluación: proveer evaluaciones regulares para asegurar la calidad del producto o servicio y conocer las ventajas reportadas a la organización por la implantación del mismo. (Citado por Manso 2006, p. 21).

- **Metodología de Sloan**

Para complementar las dos teorías de organización, Sloan (1998) sugiere los siguientes factores al momento de desarrollar los servicios de referencia virtual: Gestión/Administración, Usuarios, Personal, Infraestructura, Economía y Evaluación. En este sentido resalta específicamente los siguientes aspectos:

- a. Respecto a las políticas referidas a los usuarios se determinará el nivel de prioridad en la atención de consulta de los mismos, así como a qué grupos está destinado el servicio.
- b. Con relación al personal, la administración debe prever las contingencias para el caso de cambio del personal a fin de que el servicio tenga continuidad. Asimismo, la tarea de referencia no debe recaer sobre un solo miembro de la organización y no debe observarse como un deber adicionado, sino integrado a las tareas asignadas a un bibliotecario. Por otro lado, ha de mantenerse la relación con el personal que administra la red del campus, ya que siendo los que se ocupan de controlar la infraestructura técnica, deben estar en sintonía con la oferta de los servicios en red que proyecta brindar la biblioteca.
- c. Respecto a las políticas de respuesta, se debe determinar la modalidad en la que se va a ofrecer y el nivel de profundidad (básico o especializado, documental o bibliográfico).
- d. Respecto a la infraestructura técnica es necesario planificar lo relacionado al equipamiento, softwares, instalaciones, conectividad, ancho de banda; pero además asegurar los recursos documentales necesarios, tanto electrónicos como impresos.
- e. Con referencia al presupuesto, los servicios de referencia virtual no requieren de mayor inversión, ya que se pueden llevar a cabo usando sitios de trabajo, softwares de acceso libre y capacidades de red existentes; por otro lado también es necesario tener en cuenta los costos de mantenimiento, mejora o reposición de equipos, la incorporación de personal, licencia de softwares y suscripción a fuentes documentales necesarias.
- f. A fin de asegurar la continuidad del servicio es necesario planificar y emplear adecuadamente las herramientas de recolección y análisis de información.

- **Metodología de Ammentorp y Hummelshoj**

Para desarrollar servicios bibliotecarios basados o presentados en web, Ammentorp y Hummelshoj (2001) proponen que en principio es necesario ayudar al usuario a formular correctamente su necesidad de información. Para lograr este objetivo ha propuesto un modelo triangular que consta de las siguientes partes:

- a. Cultura informacional: definida como “la habilidad del usuario de encontrarle utilidad al servicio referativo basado en web, juzgar su pertinencia dada la información que requiere y finalmente la habilidad de formular su necesidad de información de una forma clara y precisa” (Ammentorp y Hummelshoj, 2001). Es necesario considerar aquí el nivel educativo del usuario, ya que un nivel educativo alto tiene como resultado una mejor comprensión, por parte de este, de lo que quiere y de por qué el intermediario requiere cierta información para la correcta satisfacción de las solicitudes realizadas.

El uso del servicio a través de la web requiere que el usuario posea habilidades para navegar por Internet, usar el correo electrónico y chatear o entender cómo ingresar su consulta en un formulario.

- b. Presentación del servicio: el cual debe ser visible para el usuario, por ejemplo ubicar el acceso en la página principal del sitio web de la biblioteca, así el usuario lo encontrará sin problemas. Es importante presentar una interfaz útil e interactiva, eligiendo para ello esquemas de navegación y organización coherentes y flexibles. Así también es crucial incluir una información completa del servicio, describiendo las categorías de usuarios que pueden hacer uso de este, el tipo de preguntas a realizar, el tiempo de espera en la solución de la pregunta planteada y cómo usar el servicio. Todo lo anterior ayudará al usuario a hacerse un juicio sobre la pertinencia o no del uso del servicio según sus requerimientos.
- c. Se consideran herramientas cognoscitivas el empleo de la experiencia en las técnicas de entrevistas, la estructura y los ejemplos en los que se basan los servicios de referencia tradicional, durante la interacción usuario/referencista en la modalidad virtual de este servicio. (pp. 23 - 24)

En resumen, la finalidad del modelo triangular aplicable en el proceso de diseño, implementación y desarrollo de los servicios referativos basados en tecnología Web, es superar la cultura informacional del usuario que usa este tipo de servicio a fin de que el referencista obtenga la información necesaria que le permitirá brindar una solución óptima a la consulta solicitada.

Finalmente, y de acuerdo a García Delgado (2003) existen tres características intrínsecas y peculiares del servicio de referencia, a tener en cuenta al momento de implementarlo, éstas son: escalabilidad, ambigüedad y tiempo de respuesta.

- a. La escalabilidad se refiere a la cantidad de solicitudes que el servicio puede responder de acuerdo con los criterios de calidad asumidos, ya que podría suceder que al presentar el servicio con una oferta equivocada, la demanda crezca de manera incontrolable en escaso tiempo hasta colapsar, evento que puede inhabilitar el servicio. También deben considerarse las prerrogativas o alcances que implica diseñar un servicio que funcionará veinticuatro horas los siete días de la semana (24/7); actualmente los proyectos que han asumido este reto han tenido dos opciones: aumentar la plantilla de personal o configurar un servicio de referencia cooperativo con bibliotecas de diferentes zonas horarias.
- b. La ambigüedad se solventará cuando el equipo de referencia sepa determinar la cantidad de información apropiada para el usuario, su aplicabilidad y el nivel de información requerido, tal y como señala Wasik (2002).
- c. En cuanto al tiempo, si la respuesta es inmediata entonces estamos ante un servicio de referencia digital instantánea y su planificación e implementación es bastante diferente de un servicio de referencia asincrónico, en donde el envío de la respuesta puede demorar desde uno a más días laborables. (p. 322).

2.7 La entrevista de referencia

Merlo (2000) define la entrevista de referencia como “la conversación que el personal referencista mantiene con el usuario con la intención de aclarar y delimitar las demandas de información de éste” (p. 106). También indica que los niveles de profundidad de la entrevista están relacionados al grado de especialización o complejidad

de la consulta; es decir que a mayor nivel de especialización del tema planteado por el usuario más detallado será la entrevista. (p. 106)

En la mayoría de estos apartados pueden ser empleadas dos tipos de preguntas: abiertas y cerradas. Las abiertas son aquellas en las que el usuario puede expresarse libremente para comunicar sus necesidades de información; mientras que en las cerradas únicamente podrá contestar a una de las opciones que le plantee como alternativa el personal referencista (p. 107)

En este sentido, Katz (1997) citado por Rodríguez (2006) afirma que en una entrevista de referencia deben considerarse las siguientes seis preguntas.

- ¿Qué tipo de información necesita?; es decir sólo definiciones, la descripción de un proceso histórico, un dato, etc.
- ¿Cuánta información necesita?, un breve artículo o un libro. Esto ayudará a saber si el usuario ya posee información, para evitar duplicar el trabajo de búsqueda.
- ¿Cómo utilizará el usuario la información?, para una disertación en una conferencia, para un examen o quizás para escribir un tratado.
- ¿Qué grado de sofisticación requiere?, para conocer si necesita que le brinde la información básica o conoce ya la temática y busca detalles.
- ¿Cuánto tiempo está dispuesto a emplear en la búsqueda y el trabajo con la información?
- ¿Hay una determinada fecha límite para obtener o utilizar la información?. (p. 70-71).

Por otro lado, Merlo (2000) extiende el número de categorías a tener en cuenta en una entrevista de referencia a saber:

- El tema principal de búsqueda ya delimitado.
- Información que ya conoce el usuario.
- Objeto de la demanda, que implica conocer para qué requiere el usuario la información (uso de la información).
- Profundidad o nivel de la información, que implica preguntar qué tipo de información va a ser útil al usuario.
- Cantidad de información.
- Idiomas de la información.
- Límites cronológicos.
- Formato de las respuestas y modo de recepción.
- Importe económico.
- Tiempo de respuesta (pp. 106-109).

RUSA (2004) en *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services* indica una serie de pautas para bibliotecas, una serie de aspectos relativos al proceso de la entrevista bibliotecaria las cuales son:

- La comunicación con el usuario debe ser receptiva, cordial.
- Permite que el cliente esté plenamente satisfecho con su necesidad de información en sus propias palabras antes de responder.

- El cliente cambia la redacción de la pregunta o solicitud y solicita la confirmación para asegurarse de que se entiende.
- Utilización de composición abierta, las técnicas de interrogatorio para fomentar el cliente para ampliar la. Petición o presentar información adicional.
- Utilización cerrado y / o aclarar las cuestiones a perfeccionar la consulta de búsqueda.
- Aclaración de la terminología confusa y evita la jerga excesiva.
- Mantiene objetividad y no interponer juicios de valor acerca de la materia o la naturaleza de la cuestión en la transacción.

Finalmente, es importante anotar aquí a modo de resumen algunas de las indicaciones recomendadas por IFLA (2004) a tener en cuenta en la entrevista de referencia a través del *chat*, éstas son:

- Aclarar qué información necesita el usuario, permitiéndole que éste explique la información que necesita.
- Usar técnicas de preguntas con final abierto para animar al cliente a ampliar su pregunta.
- Emplear preguntas para refinar la búsqueda; por ejemplo si ya ha ubicado anteriormente alguna información, etc.
- Explicar al usuario su proceso de búsqueda y describir lo que encuentra cuando sea posible.
- Si hay que comprobar fuentes impresas o la pregunta llevará un tiempo, se puede proporcionar al cliente el recurso para que lo consulte o la opción del seguimiento por correo electrónico.
- Usar citas completas.
- Si hay que remitir la pregunta a otro bibliotecario, informar detalladamente al usuario sobre a quién debe dirigirse, cómo ponerse en contacto con esta persona y qué preguntarle.
- SI el comportamiento del usuario es inapropiado (según establecen las normas institucionales), enviarle un mensaje de advertencia o finalizar la llamada. Se deberá enviar un informe de los usuarios incorrectos que se reiteren en su comportamiento.
- Escribir como se habla, de un modo informal.
- Utilizar el nombre del usuario y hacerle preguntas cuando proceda.
- Evitar respuestas del tipo sí/no, puesto que se pueden interpretar como frías y poco amigables, al igual que en persona.
- Aclarar la terminología confusa y evite el exceso de jerga. Utilizar terminología que el usuario pueda entender.

Se puede concluir finalmente que las preguntas que se realizan en la entrevista dependerán de la experiencia del bibliotecario al momento de solicitar al usuario que precise o aclare lo que realmente necesita, el nivel de profundidad de la consulta y el medio o interfaz empleado al momento de desarrollarse la comunicación.

2.8 Base de conocimiento

Según Manso (2006) se denomina base de conocimiento:

Al archivo donde se almacenan las respuestas a las solicitudes de información planteadas al servicio de referencia virtual, incluyendo la pregunta realizada y las fuentes o recursos de información que sirvieron para confeccionar la respuesta, con la posibilidad de compartirlas y reusarlas para darle solución a similares necesidades de información nuevamente planteadas (Méndez, 2004); Nicholson y Lankes, 2004). (p.61).

Armenti (2003) citado por Manso (2006) indica que mantener una base de conocimiento presenta las siguientes ventajas:

La posibilidad de que los bibliotecarios identifiquen y utilicen respuestas anteriores para darle solución a las nuevas preguntas, reducción del tiempo de respuesta y duplicación de esfuerzo, así como permite que el propio usuario busque y encuentre respuestas a su pregunta, o sea satisfaga personalmente su necesidad de información. (p. 62).

Respecto al proceso de creación de la base de conocimiento, el mismo autor (Armenti, 2003) citado por Manso (2006) recomienda seguir los siguientes pasos:

- Creación y selección: proveer un servicio con recursos de calidad y asegurando el respeto a la propiedad intelectual del recurso empleado en la resolución de la necesidad informativa.
- Adición, edición y publicación: revisar correctamente cada respuesta a ofrecer, asignarle los metadatos en proporción y utilizando los medios de catalogación y clasificación idóneos.
- Revisión y actualización revisar frecuentemente la información archivada en la base para eliminar aquellos recursos ya obsoletos y mantener así, la calidad de la misma. (p.63).

Una de las experiencias sobre el desarrollo de una base de conocimiento del servicio de referencia virtual es la de la Biblioteca Nacional de Singapur, la cual ha sido descrita por Soeratman (2007) de la siguiente manera:

Las consultas ya respondidas se archivan subsiguientemente en una base de datos autointerrogable que permite que bibliotecarios y usuarios puedan acceder a ella y reutilizar sus contenidos cuantas veces desee. La función de búsqueda reduce a su vez el tiempo empleado por los bibliotecarios en identificar y seleccionar los recursos que le son útiles, con lo que se espera un incremento del uso de los servicios bibliotecarios. (p.5).

2.9 Criterios de calidad y evaluación del servicio de referencia virtual

a. Evaluación del servicio bibliotecario de referencia

El proceso de evaluación como parte de la gestión bibliotecaria, permite conocer la adecuación de los servicios que ofrece una unidad de información respecto a la satisfacción de las necesidades de sus usuarios, permite atribuir niveles a su rendimiento, así como identificar sus áreas u oportunidades de mejora.

De acuerdo a Gómez Hernández (2002) se reconocen tres tipos de evaluación:

- Inicial cuando se inicia un proceso de planificación, lo que hemos llamado más que evaluación "análisis de la situación inicial" de la biblioteca.
- Procesual, continua, cuando sistemáticamente vamos tomando datos del funcionamiento, como en los sistemas de calidad.
- Finalista, que es la que realizamos cuando comparamos los resultados obtenidos al final de un período con los objetivos marcados por la biblioteca. (p. 69)

Por otro lado, los métodos para evaluar pueden ser tanto cuantitativos como cualitativos (entrevistas, grupos de discusión, etc.) o la combinación de ambos; ello dependerá del tipo de evaluación que se esté llevando a cabo y del producto, servicio o aspecto que se esté controlando. Asimismo, Massissimo (1994) citado por Merlo (2000) indica que todo proceso de evaluación implica una serie de etapas en su planificación entre las que se citan las siguientes:

1. Configurar el equipo de evaluación o bien contratar a consultores externos que realicen la evaluación.
2. Etapa de estudio y definición de las características del servicio y acuerdo sobre las actividades y tareas que se llevarán a cabo para este proceso.
3. Fase de definición de aspectos a evaluar y establecimiento de las medidas e indicadores a utilizar.
4. Análisis y definición del sistema más adecuado para la obtención de los datos y establecimiento del período de tiempo para la ejecución de la actividad evaluadora.

De acuerdo con Merlo (2000) los ámbitos que deben ser evaluados en un servicio de referencia son:

- Servicio: espacio, infraestructura, atención en el mostrador, consultas recibidas por otros procedimientos, suministro de documentos, formación de usuarios, etc.
- Consultas: cantidad, pertinencia, satisfacción de los usuarios.
- Colección, calidad, actualidad, costos, soportes, etc.
- Personal: aptitud, actitud, interés, etc. (p. 116).

The Library Association en su *Guidelines for Reference and Information Services in Public Libraries* aporta una serie de indicadores, para la evaluación del servicio de referencia, agrupados en cuatro categorías o ámbitos, los cuales han sido registrados en la siguiente tabla para una rápida lectura:

Tabla N° 6

Guía de evaluación del servicio de referencia (The Library Association)

Ámbito	Indicadores
Servicios y medios	<ul style="list-style-type: none"> - Horas de apertura - Número de puestos disponibles - Número de usuarios por puesto - Ocupación de puestos - Número de personal de información asignado - Ratio entre profesionales y no profesionales (personal de apoyo) en la plantilla. - Porcentaje de horas totales de apertura en las que se ofrece asistencia profesional. - Equipo: tipo y número - Equipo: proporción de tiempo total en el que está siendo usado y cuánto tiempo los usuarios tienen que esperar hasta que el equipamiento esté disponible.
Uso del servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Visitantes en persona - Número de llamadas de teléfono, faxes y correos electrónicos - Usos remotos de la biblioteca - Uso de los recursos en la biblioteca
Consultas	<ul style="list-style-type: none"> - Número de consultas recibidas. - Tiempo transcurrido hasta que una consulta es tratada. - Llamadas contestadas tras un número determinado de tonos. - Cartas, correos electrónicos, etc. contestados en X días. - Materiales encontrados en el fondo propio en X Minutos. - Materiales encontrados en fondos externos en X Horas. - Satisfacción del usuario. - Resolución completa de las consultas (consultas exactas, completas y relevantes).
Colección	<ul style="list-style-type: none"> - Ejemplares incorporados (nuevos y reposiciones) - Ejemplares eliminados - Gasto anual - Títulos de publicaciones periódicas empleados - Proporción entre la colección de libre acceso y acceso restringido. - Exactitud en las estanterías (ordenación correcta)

Fuente: Merlo Vega (2000) p.117-118.

b. Evaluación del servicio bibliotecario de referencia virtual

Manso (2006) sintetiza las ideas de McClure, *et.al.* (2002) respecto a la finalidad del servicio de referencia virtual, así tenemos que la evaluación de este servicio es esencial para:

- Determinar el grado en que los objetivos del servicio de referencia virtual están siendo cumplidos.
- Evaluar en qué medida la referencia virtual apoya a la biblioteca y/o a las metas de la organización en general.
- Supervisar el estado del servicio y su funcionamiento para hacer mejoras continuas y modificaciones al servicio.
- Obtener datos estadísticos relativos a la tendencia de uso, usuarios y tiempo de utilización del servicio.
- Determinar el grado en que se están satisfaciendo las necesidades de información de los usuarios a través del servicio.

- Justificar los costos y beneficios del servicio y demostrar el conjunto de responsabilidades en la actividad de referencia virtual.
- Comparar datos relativos al costo y beneficios del servicio de referencia virtual con los del servicio de referencia tradicional.
- Mantener los datos de planificación continua y desarrollo del servicio de referencia virtual.
- Determinar el tipo de personal a entrenar y apoyo que podría ser necesario.
- Identificar los aspectos del servicio de referencia virtual que necesitan ser revisados o mejorados. (p. 41).

Por su parte Lankes (2002, p. 24) asume que la evaluación ha de ser:

- *Conductual*, cuando se intenta evaluar el impacto de la conducta humana y los cambios en las habilidades del usuario y el experto;
- *Técnico*, cuando se evalúan las habilidades del sistema de responder al diseño concebido; y
- *Económico*, al evaluar la habilidad del servicio de referencia virtual de ser eficiente y eficaz en el proceso de transacción o entrega del servicio. Una herramienta importante a la hora de desarrollar la actividad de evaluación, es la definición del tipo de información estadística a recolectar.

Por otro lado, Whitlatch citado por Wasik (2003) y Manso (2006), propone cuatro áreas que deben ser evaluadas en el servicio de referencia virtual, éstos son los aspectos económicos (costo de funcionamiento del servicio), el proceso de referencia, los recursos (materiales y humanos) y el resultado final del servicio (producto de la transacción).

c. Criterios, normas, indicadores para la evaluación del servicio de referencia virtual

McClure, *et. al.* (2002) citado por Manso (2006) ofrecen una propuesta de indicadores cualitativos y cuantitativos, que permiten evaluar las actividades del servicio de referencia virtual, agrupados en cinco categorías que son: parámetros y estadísticas descriptivas, análisis de frecuencia de uso, parámetros de satisfacción del usuario, costo y tiempo empleado por el personal. Estas categorías se muestran a continuación con una breve descripción, en la siguiente tabla (Tabla N° 7):

Tabla N° 7

Guía de evaluación del SRV (McClure et. al. - 2002)

Categoría 1. Parámetros y estadísticas descriptivas	
Parámetro	Descripción
a) Cantidad de preguntas recibidas por el servicio de referencia virtual.	Referida a las preguntas recibidas solamente por vía electrónica y que representan una necesidad de información que pueda contestarse por este mismo medio.
b) Número de contactos virtuales del referencista con el usuario.	Se define como contacto virtual toda comunicación que realiza el referencista con el usuario, siempre empleando el medio electrónico. La finalidad es conocer cuán efectivo es el proceso de entrevista de referencia virtual y el nivel de esfuerzo o eficacia (seguimiento) en la resolución de una demanda de información.
c) Cantidad de respuestas ofrecidas	En el servicio de referencia virtual se considera una respuesta, a la información ofrecida y que satisface la necesidad planteada por el usuario.
d) Cantidad de preguntas recibidas digitalmente pero no contestadas por los medios completamente digitales	Se refiere a las preguntas recibidas por medio del sistema virtual y que para su respuesta se empleen otros mecanismos como el teléfono
e) Total de la actividad de referencia – preguntas recibidas	Que resulta de la suma de: <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de preguntas recibidas por el servicio de referencia virtual • Cantidad de preguntas recibidas digitalmente pero no contestadas por esa vía • Cantidad de preguntas atendidas por el servicio de referencia tradicional.
f) Porcentaje de preguntas de referencia virtual en comparación con el total de las preguntas de referencia.	El resultado de este parámetro se obtiene a partir de la fórmula siguiente: $\frac{\text{Preguntas recibidas por el servicio de referencia virtual (a)}}{\text{Total de la actividad de referencia – preguntas recibidas (e)}} \times 100$
g) Tasa de resolución completa de respuestas correctas del servicio de referencia virtual.	Que se obtiene mediante el análisis independiente de las respuestas ofrecidas por un observador externo.
h) Tiempo de confección de la respuesta en el servicio de referencia virtual.	
i) Cantidad de preguntas del servicio virtual no satisfechas	Se consideran aquellas preguntas que no hayan sido solucionadas completamente o que se les haya dado respuesta parcial.
j) Tipo de preguntas recibidas por el servicio de referencia virtual	Permite determinar las preguntas más frecuentes realizadas por los usuarios.
k) Cantidad de usuarios redireccionado	Mide las acciones de remisión del usuario a otros servicios o áreas por no ser afiliados, por preguntas impropias para el servicio o por la falta de recursos para darle solución a la interrogante.
l) Tasa de saturación	Permite establecer cuantos usuarios miembros realmente utilizan el servicio.
m) Fuentes utilizadas por preguntas	Permite identificar las fuentes y recursos de información más utilizados para solucionar los problemas de información planteados por los usuarios.
n) Usuarios frecuentes	Permite conocer el número de usuarios que utiliza el servicio de referencia virtual en más de una vez.
Categoría 2. Análisis de uso	
Parámetro	Descripción
a) Número de sesiones del servicio de	Permite conocer el tráfico generado por el servicio a partir del

referencia virtual	conocimiento del número de visitas recibidas en el escritorio virtual de referencia.
b) Uso del servicio de referencia virtual por días	Estas dos medidas permiten definir los días de la semana u horas del día en que se incrementa o decrece la utilización del servicio, así como su volumen de uso.
c) Uso del servicio de referencia virtual por horas	
d) Navegador utilizado por el usuario.	Conocer el tipo de navegador y plataforma empleada por el usuario permite analizar las dificultades técnicas a las que puede enfrentarse el usuario.
e) Plataforma utilizada por el usuario.	
Categoría 3. Parámetros para medir satisfacción del usuario	
Parámetro	Descripción
a) Conocimiento de Servicio	Es decir, el nivel de conocimiento del servicio por parte de la comunidad de usuarios.
b) Accesibilidad de servicio	Referido a la disponibilidad del servicio en tiempo y días de la semana, contar con una interfaz amigable y facilidad de uso, entre otros aspectos.
c) Expectativas para el servicio	Relacionada con el tipo de preguntas a contestar, el formato de las respuestas, el tiempo que se emplea en resolver una solicitud, el grado de compromiso con el usuario de satisfacer su demanda y la satisfacción de esta de forma correcta y comprensiva.
d) Otras fuentes utilizadas por el usuario.	Antes de recurrir al SRV, entre los que se cuenta el servicio de referencia tradicional, obras de referencia digitales, sistemas de búsquedas, bases de datos, catálogo en línea, etc.
e) Motivos por los cuales se usa.	Ambos parámetros contemplan realizar un estudio sobre las razones (necesidades y expectativas) por las cuales los usuarios utilizan el SRV.
f) Motivos por los cuales no se usa.	
g) Mejoras necesarias a realizar / servicios adicionales que necesitan ser ofertados.	Se esgrimirán a partir de las sugerencias, quejas del usuario y la valoración del propio personal que atiende el servicio.
h) Satisfacción con el personal que brinda el servicio.	Comprende los componentes siguientes: -personalización en la atención, -conducta y aptitud percibida, - correspondencia entre la norma fijada para solucionar la pregunta y el tiempo en que le dieron respuesta.
i) Satisfacción con la forma o método de entrega del servicio.	El cual se logrará si el usuario ha obtenido la solución de su problema o necesidad de información, por ejemplo, si ha accedido al recurso de información que necesitaba o ha solucionado una situación personal como resultado de la información ofrecida por el servicio. Cabe señalar que esta medida es muy difícil de determinar, pues en ocasiones el usuario no se percata del impacto que logra, después de que la pregunta le ha sido solucionada.
j) Impacto del servicio en el usuario.	
k) Información demográfica del usuario.	Implica recabar información sobre la edad, género, profesión, ocupación, nivel de escolaridad, área de estudio o trabajo, tipo de estudiante, etc., para determinar si los objetivos del servicio se alinean al público objetivo.
Categoría 4. Costo	
Parámetro	Descripción
a) Costo del servicio de referencia virtual.	Implica identificar los costos relativos al factor humano, recursos de información, infraestructura tecnológica y física, entre otros, lo que permitirá sincerar o ajustar el presupuesto proyectado para el mantenimiento del servicio.
b) Costo del servicio de referencia virtual en comparación con el total del presupuesto para el servicio de referencia	
c) Costo del servicio de referencia virtual en comparación con el total del presupuesto para la biblioteca o la organización.	

Categoría 5. Tiempo empleado por el personal	
Parámetro	Descripción
a) Porcentaje de tiempo empleado por el personal en la supervisión de la tecnología.	Esta medida permite conocer el tiempo que invierte el personal que atiende el servicio en crear, mantener y poner al día el sitio Web del servicio, actualizar los antivirus, diagnosticar y corregir los problemas de software y hardware y el de los periféricos, como módems, escáneres, fotocopadoras, etc. Este indicador permite conocer la habilidad y destreza de los que trabajan en este servicio y por tanto evaluarles su actuación.
b) Porcentaje de tiempo empleado por el personal en ayudar a los usuarios con la tecnología.	Esta medida también permite evaluar la actuación del personal.

Fuente: Adaptado de Manso (2006) p.42-50.
Elaboración propia.

Siguiendo con Manso (2007), este autor presenta un conjunto de 5 parámetros con sus respectivas definiciones y criterios de medida para evaluar un servicio de referencia en un entorno virtual. Esta guía fue estructurada a partir de los criterios esgrimidos anteriormente por expertos como McClure (2001), Lankes (2002), McClure y sus colegas (2002).

Tabla N° 8

Guía de evaluación del SRV (Manso - 2007)

Parámetro	Definición	Criterios de medida
Accesibilidad y Navegabilidad	Forma en que el usuario accederá al mismo y pueda trabajar sin requerir la ayuda de un especialista.	<ul style="list-style-type: none"> • Interfaz de comunicación amigable. • Herramientas tecnológicas fáciles de usar. • Frecuencia de utilización del servicio. • Información demográfica del usuario.
Tiempo de respuesta	Espacio de tiempo que transcurre entre la solicitud y la satisfacción de la necesidad del usuario por parte de los que tramitarán la misma o por el sistema.	<ul style="list-style-type: none"> • Total de preguntas recibidas. • Tiempo de respuesta. • Cantidad de contactos con el usuario para clarificar la pregunta.
Grado de satisfacción de las necesidades de información	Relación entre la cantidad de información servida y su correspondencia con la solicitud y la necesidad del usuario.	<ul style="list-style-type: none"> • Exactitud de las respuestas. • Fuentes más utilizadas. • Satisfacción con la forma de entrega o impacto.
Capacidad de respuesta	Experiencia y dominio de la actividad por parte del personal que lo atiende.	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad del intermediario en clarificar la solicitud realizada. • Experiencia en el uso de las herramientas tecnológicas. • Cantidad de preguntas no satisfechas.
Comunicación	Medios por los cuales se hizo visible el servicio.	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios frecuentes. • Conocimiento del servicio. • Expectativas del servicio. • Fuentes alternativas empleadas por el usuario. • Uso del servicio. • Educación de usuarios.

Fuente: Manso (2007)

La literatura también refiere una guía de criterios o características que describen un servicio de referencia virtual de calidad elaborada por un equipo de expertos, moderados por Abby Kasowitz (1999), que en base a sus experiencias en el desarrollo de servicios digitales de referencia, han identificado once características, agrupadas en dos categorías principales: transacción del usuario y desarrollo y gerencia del servicio. Al respecto Manso (2006) cita:

La primera incluye los componentes que ocurren durante el proceso pregunta-solución, las cuales son generalmente visibles al usuario. La categoría del desarrollo y gerencia del servicio implica las decisiones tomadas para crear y mantener el servicio, que afectan la satisfacción total de la calidad y del usuario (p. 52).

En la siguiente tabla se señalan ambas categorías con sus respectivas características presentadas por Manso (2006):

Tabla N° 9

Guía de evaluación del SRV (Kasowitz et. al. - 1999)

Categoría 1. Transacción del usuario	
Criterio	Características de calidad
Accesibilidad	Los servicios digitales deben ser fácilmente accesibles y navegables por cualquier usuario sin importar la sofisticación del equipo, la inhabilidad física o la barrera lingüística. Para ello se seguirán como estrategias: permitir que estos entren en contacto con el servicio mediante cualquier forma dentro del sitio Web y hacer que el servicio sea fácil de localizar en el mismo.
Tiempo de respuesta	Intentar contestar las preguntas en el plazo de 2 a 5 días del recibo, notificar al usuario si no recibe una respuesta, así como permitir que los usuarios indiquen la urgencia de la petición.
Política de respuesta	La comunicación con el usuario debe ser clara desde el comienzo de cada transacción del servicio para reducir las situaciones de confusión y evitar así las investigaciones inadecuadas. Una política bien definida evita tropiezos en el desarrollo del servicio y el gasto de tiempo en soluciones inadecuadas a la demanda, para ello es recomendable una aclaración, con ejemplos del tipo de pregunta a realizar y de la respuesta que recibirá, en el lugar de acceso al servicio. Cuando no es posible encontrar una respuesta, se ha de proveer al usuario de una notificación apropiada de los procesos que se procuraron.
Interactividad	A mayores oportunidades para la interacción, más eficaz será la transacción. La interacción puede ocurrir a través de diferentes mecanismos como el formulario web de petición o el empleo de las herramientas de comunicación a través del envío de mensajes o conversación por el <i>Chat</i> .
Educación de usuarios	Los profesionales de la información y los sistemas que asisten y forman parte de este servicio respectivamente, estarán encaminados a orientar a los usuarios en los procesos de aprendizaje, por ejemplo para seleccionar las fuentes adecuadas y la aplicación de las estrategias de búsqueda más convenientes, entre otros.
Categoría 2. Desarrollo y gerencia del servicio	
Criterio	Características de calidad
Experiencia	Los especialistas de este servicio deben poseer niveles específicos de conocimiento, habilidad y experiencia como los señalados por IFLA (2004) y ALA (2003).

Entrenamiento de los especialistas	El entrenamiento de los especialistas debe estar contemplado dentro de un Plan de Formación del personal referencista, que les permita responder con claridad a las consultas solicitadas.
Privacidad	Las comunicaciones entre los usuarios y los especialistas de información deben llevarse a cabo de forma confidencial. Sin su previo consentimiento no se debe compartir datos de la transacción o información de la identificación del mismo a terceros.
Evaluación	La evaluación ha de ser periódica y su cobertura puede ser general o específica, dependiendo de los objetivos de evaluación. Será general por ejemplo, cuando la evaluación esté dirigida a evaluar todos los aspectos del servicio y será específica en el caso de efectuar una revisión y análisis de las respuestas.
Acceso a la información relacionada	En caso que la respuesta a ofrecer solo sea una información directa, el servicio debe ofrecer además el acceso a los recursos que soportan la misma, asegurando que el contenido transmitido esté correcto.
Promoción del servicio	Un plan bien definido en relación con esto asegura que los usuarios estén bien informados al respecto. Los métodos a emplear para el logro de este objetivo pueden ser campañas a través del correo electrónico a los usuarios potenciales, mensajes promocionales en grupos de discusión o referencias al servicio en sitios Web relacionados.

Fuente: Adaptado de Manso (2006) pp.52-55.

Elaboración propia.

Dentro de los aportes ya señalados por McClure y sus colaboradores (2002) citados por Manso (2006) resalta un grupo de parámetros de calidad que de acuerdo a los autores deben mantenerse dentro de un ciclo de calidad del servicio:

- Cortesía: proporción entre el trato descortés y el muy atento con que el personal atiende a los usuarios del mismo.
- Exactitud: porcentaje de respuestas correctas a las preguntas recibidas.
- Satisfacción: grado en que el usuario se siente muy descontento o muy satisfecho con el servicio prestado.
- Retorno de los usuarios: por ciento de usuarios, en relación con el total, que después de usar el servicio por primera vez regresan a hacer uso del mismo.
- Conocimiento: cantidad de usuarios, respecto a los usuarios potenciales, que conoce la existencia del servicio.
- Costo: ajuste del servicio a lo fijado en el presupuesto.
- Tiempo de respuesta: tiempo en que el personal da solución a la pregunta formulada por el usuario. Depende de la complejidad de la pregunta o de las horas de funcionamiento del servicio.
- Accesibilidad: factores que facilitan al usuario el acceso al mismo y que este pueda trabajar sin requerir la ayuda de un especialista, tales como interfaz de comunicación amigable, herramientas tecnológicas fáciles de usar. (pp. 55-56).

Es necesario indicar que los autores referidos manifiestan que los parámetros, criterios o directrices esgrimidos no son normas rígidas; sino más bien que cada institución puede aplicarlas en la medida que más se ajuste a sus requisitos, realidad y niveles de desarrollo del servicio.

Por otro lado, se encuentran también las pautas propuestas por asociaciones internacionales como la International la Federation of Library Associations and

Institutions Reference (IFLA, 2004) en el documento *Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital* donde se establece una serie de directrices, que han sido producto de la reunión de experiencias y buenas prácticas de diversos proyectos en el mundo. Este conjunto de lineamientos está estructurado en dos secciones que son:

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

Sección 2: La "Práctica de Servicios de Referencia Digital" orienta al que pone en práctica la referencia digital, y articula normas de procedimiento para facilitar el trabajo cooperativo. (p.10)

En la **primera sección** las recomendaciones de IFLA versan sobre los elementos del servicio siguientes: organización y planificación del servicio en su proceso de diseño y puesta en marcha, así como las características, y habilidades del personal referencista y lo relacionado con su formación y asignación de responsabilidades. Aborda también sobre las condiciones de usabilidad y accesibilidad que debe caracterizar toda interfaz y arquitectura del servicio.

Hace hincapié sobre las políticas de privacidad de los usuarios, así como el respeto a los derechos de autor y marcos legales que le sean aplicables. Otro acápite de esta sección la conforma la publicidad y promoción del servicio donde se plantea estrategias que conecten a la audiencia, así como mantener la comunicación directa con patrocinadores, colaboradores institucionales, medios de comunicación locales y estar presentes en las listas de distribución profesionales, entre otras con el fin de mantener el interés en el servicio.

La evaluación y normas de calidad también son tratadas brevemente en esta sección. Finalmente se enuncia algunos lineamientos sobre el trabajo en proyectos cooperativos.

La **segunda sección** está estructurada por:

a. Recomendaciones generales sobre la puesta en marcha o práctica del servicio, específicamente sobre aspectos de conducta del personal, cumplimiento de contratos de licencia, procedimientos y políticas de respuesta a las consultas.

b. Recomendaciones referentes al contenido: donde clarifica la naturaleza del servicio, actitudes de objetividad y neutralidad en la entrevista de referencia. Destaca

aquí la estructura de una respuesta bien configurada, así como mantener ciertas características elementales de calidad (claridad, precisión y evaluación de las fuentes y recursos, mantener un estándar de cita – institucional - de ser posible) en el producto final (paquete informativo o respuesta).

c. Recomendaciones generales para el servicio de *chat* o foro de consulta: donde se disponen algunas consideraciones a cerca del diálogo, orden de resolución de las preguntas, intervalos de tiempo aproximado para verificar conexión de una sesión, así como aplicar apropiadamente el lenguaje de *chat*, y la elaboración de guías de ayuda.

d. Recomendaciones para sesiones de *chat*: donde se indican técnicas de preguntas con la finalidad de precisar el requerimiento, delimitación de la extensión de las respuestas, la importancia de describir el proceso de búsqueda al usuario, así como la opción de continuar la consulta por correo electrónico cuando sea necesario, remisión de preguntas a otros bibliotecarios, uso adecuado del lenguaje de manera que el usuario lo entienda y mantenga el interés.

Este modelo de directrices está orientado a controlar los procesos de gestión y aplicación del servicio de referencia digital sobre una filosofía de mejora continua para lograr un nivel de calidad constante; visualiza y sugiere un flujo dinámico entre los elementos fundamentales de un modelo de gestión del servicio, tales como planificación, dirección por objetivos, presupuesto, marketing, gestión por competencias del factor humano, infraestructura tecnológica y de comunicaciones, evaluación y retroalimentación, todo ello orientado al cliente.

2.10 Servicio de referencia virtual en el Perú

No se ha encontrado un estudio que muestre el estado del arte del servicio de referencia virtual en bibliotecas universitarias de Postgrado peruanas. Resulta difícil conocer cuáles son los canales de comunicación por los que este servicio se lleva a cabo, y en qué medida se realiza un seguimiento, control y evaluación de este servicio a nivel de las bibliotecas universitarias del país.

Es importante destacar que para tener un alcance consistente y completo sobre la naturaleza de los servicios de referencia que se ofrecen en toda unidad de información,

especializada o no, pública o privada, es necesario tener en cuenta criterios de evaluación como: la calidad y cantidad del acervo documental y recursos de información en diferentes formatos – especialmente electrónico – con el que cuenta y gestiona la unidad de información para el desarrollo de este tipo de servicio, así como sus estrategias de cooperación para compartir información y recursos; por otro lado, la formación profesional del bibliotecario referencista, así como los contenidos y formas de comunicación establecidas a través de la Interfaz; además de la medición de la satisfacción del usuario que emplea este servicio específico.

Sin embargo, a fin de mostrar algunas conclusiones sobre el panorama de los servicios de referencia en su modalidad virtual en las bibliotecas y centros de información y/o documentación de las Escuelas de Postgrado de las universidades de Lima; se ha revisado los sitios web de las Escuelas de Postgrado que figuran en el Ranking de Escuelas de Postgrado de América Latina, según la Revista América Economía (2009). Para fines de describir el escenario y las prácticas desarrolladas por las bibliotecas de estas instituciones se ha optado por nombrarlas con las letras de la A hasta la F. Cabe mencionar asimismo, que no se ha tenido en cuenta ningún tipo de orden para su presentación.

1. Biblioteca de la Universidad A:

- a. Denominación del servicio: Acceso a la Información
- b. Descripción del Servicio: Muestra tres secciones: Servicio de Referencia, Búsqueda Bibliográfica, y Diseminación selectiva de la información. Además cuenta con una sección denominada Bibliógrafos. A continuación se describe cada uno de ellos:

- Servicio de Referencia:

Los usuarios reciben información precisa y oportuna a las diversas consultas que formulan sobre la biblioteca, recursos de información, búsquedas bibliográficas, préstamo de documentos, entre otros. Este servicio se realiza de manera personalizada, a través del *counter*, vía telefónica y correo electrónico.

- Búsqueda bibliográfica:

Facilita la localización y acceso a los diversos recursos de información que posee Biblioteca USIL, tanto en formato impreso como electrónico, sobre determinados temas. Este servicio se da a solicitud de los usuarios a través del *counter*, vía telefónica y correo electrónico.

- Diseminación selectiva de la información

De acuerdo al perfil de usuarios, Biblioteca de la Universidad A provee información periódica sobre determinados temas de interés, tanto en formato impreso como electrónico. Este servicio se da a través del correo electrónico.

- Bibliógrafos

Llamados también “Administradores de la Información”, son bibliotecarios especializados en determinadas áreas académicas de la Universidad, que establecen una comunicación permanente y trabajo coordinado con los docentes. Los bibliógrafos brindan atención personalizada a los docentes en sus demandas de información referentes a la actualización de los sílabos, desarrollo de clases e investigaciones.

Además muestra boletines de Alerta informativa que pueden ser descargados.

a. Tipo de servicio: Presencial y Correo electrónico

2. Biblioteca de la Universidad B

a. Denominación del servicio: No se encuentra indicado.

b. Descripción del servicio:

- En el portal de la Biblioteca se encuentran las siguientes áreas o servicios: Área de Textos y Colección General, Área de Colecciones Especiales, Área de Información Electrónica y Tesis. No se visualiza en ninguna sección del sitio web alguna referencia o descripción sobre el servicio de referencia.
- En la sección del Área de Información Electrónica y Tesis se indica que los usuarios pueden realizar búsquedas de información a través de metabuscadores en Internet, leer las publicaciones electrónicas en CD Rom, y enlazarse a sitios web previamente seleccionados y organizados por la Biblioteca.
- En el Reglamento se indica, dentro de la sección del Área de Colecciones Especiales, que tiene una sala denominada Sala de Obras de Referencia que contiene diccionarios, enciclopedias, almanaques, atlas, estadísticas, etc., por lo que se deduce que este servicio sí se desarrolla de manera presencial.
- Contiene una sección que alberga el histórico de boletines de nuevas adquisiciones.
- Si bien no contiene una sección de preguntas frecuentes, sí contiene una guía rápida para la búsqueda en el Catálogo en Línea.

c. Tipo de servicio: No indica.

3. Biblioteca de la Universidad C

a. Denominación del servicio: Capacitación y asesoría / Referencia en línea

b. Descripción del servicio:

- En el portal de la Biblioteca C, en la sección *Servicios: Capacitación y asesoría* se encuentra la siguiente información:

El sistema de bibliotecas cuenta con bibliotecarios especializados en distintas áreas del conocimiento. Si necesitas ayuda durante tu investigación o tienes problemas para encontrar información para tus trabajos, hazles tus consultas directamente.

- Muestra un directorio de bibliotecarios especializados, y pulsando un clic sobre el nombre del bibliotecario aparece la interfaz del cliente de correo de Outlook Express para hacer la consulta.
- En la sección *Biblioteca Virtual* se encuentran dos servicios relacionados íntimamente al Servicio de Referencia: a). *Referencia en línea*, que consiste en un conjunto de links seleccionados de acuerdo a los siguientes ítems: *Bibliotecas Virtuales o repositorios institucionales internacionales, Organismos internacionales, Normas técnicas, Tesis digitales, Patentes*. b). Biblioteca virtual / Bases de datos / Uso y acceso a esta colección, en donde se encuentran los *Términos y Condiciones de Uso de los recursos* que indica entre otros lineamientos los siguientes:
 - No está permitida la descarga de ediciones completas de una publicación, ni un número importante de artículos secuenciales, ni múltiples copias de artículos. Asimismo, está terminantemente prohibida la utilización de software para la descarga automática de archivos.
 - Se deberán respetar en todo momento los derechos de autor respectivos de acuerdo a la legislación vigente. (Términos y condiciones de los proveedores para el uso de las bases de datos en línea.
- En la sección *Nuestras colecciones/ Colección de Referencia* se indica la siguiente información: Actualmente contamos con 4179 títulos de obras de referencia repartidos en todas nuestras bibliotecas. La Biblioteca Central cuenta con una Sala de Referencia, donde se concentra la mayor cantidad de este material.
- Contiene una sección de *Alertas Bibliográficas* que se publica mensualmente en el portal web y están clasificadas por facultades o tipos de servicio.

- En la sección *Herramientas de búsqueda* se encuentra a manera de preguntas frecuentes, los siguientes ítems: *Alertas personalizadas, iAlerta, Acceso a Mi cuenta, Renovar mis préstamos, Olvidé mi clave, Cambio de clave.*

c. Tipo de servicio: presencial y correo electrónico.

4. Biblioteca de la Universidad D

a. Denominación del servicio: No indica.

b. Descripción del servicio:

En la sección *Servicios* se encuentra información general de todos los servicios que brinda la biblioteca. Se ofrece la siguiente transcripción:

BUP-CENDI ofrece una variada gama de servicios con la finalidad de optimizar el uso de los materiales existentes en la colección y facilitar la búsqueda de información, reduciendo el tiempo empleado en ésta. Los servicios prestados abarcan desde los tradicionales Referencia, Circulación (lectura y préstamo), Hemeroteca, Banco de libros, Biblioteca Benvenuto, hasta los más modernos como Audiovisuales y la Biblioteca virtual. Atención esmerada a los miembros de nuestra comunidad universitaria en la búsqueda y obtención de información, teniendo en cuenta los temas de interés, el tipo de información requerida (bibliográfica, electrónica, audiovisual) y la disponibilidad de tiempo del usuario.

c. Tipo de servicio: presencial.

5. Biblioteca de la Universidad E

1. Denominación del servicio: Servicio electrónico de referencia / Servicio de Consultas telefónicas o en línea / Servicio de Información para Ex Alumnos – SIEx

2. Descripción del servicio:

- En la sección *Productos y Servicios* se encuentra el servicio denominado *Servicio electrónico de referencia*, en el cual se encuentra la siguiente información:

Suministro a pedido del usuario de información específica que requiera, para lo cual se cuenta con personal especializado que realiza las búsquedas de información en las bases de datos bibliográficas con las que cuenta el Centro y en bases de datos en línea, tanto a nivel nacional como internacional. El resultado de la búsqueda se proporciona en un listado temático básico que permite al usuario seleccionar el material de su interés. Luego, el Centro le envía los textos seleccionados que estén disponibles. En el caso de textos impresos, el usuario recibe fotocopias o reproducciones de material autorizado. En el caso de textos digitales, el propio texto es enviado electrónicamente.

- Incluye una frase publicitaria que dice: “Ahorre tiempo y costos encargándonos su búsqueda de información”.

- Público objetivo: Ex alumnos y ejecutivos y funcionarios de organizaciones.

- Asimismo, se muestra una sección denominada *Servicio de Consultas telefónicas o en línea*, que muestra la siguiente información:

El personal bibliotecario de XX estará gustoso de ayudar a los exalumnos con sus necesidades de información, brindándoles orientación sobre dónde y cómo obtenerla. Las preguntas efectuadas por el exalumno podrán ser resueltas de forma inmediata o en corto plazo por teléfono, correo electrónico o fax, a menos que requieran de una investigación o un amplio uso de las bases de datos para lo cual serán consideradas como servicio electrónico de referencia. En caso de requerir información y encontrarse fuera de Lima, consúltenos acerca de cómo obtenerla por acceso remoto.

- Se halla también el *Reglamento para Ex Alumnos* en donde se bosquejan algunas políticas sobre el acceso al servicio de información o referencia para exalumnos.
- En la sección *Info-Alerta en línea*, se ofrece una lista de recursos ordenados por categoría temática, recursos y fuentes. Asimismo, en la sección Bases de Datos, ofrece enlaces a bases de datos de acceso abierto.

3. Tipo de servicio: presencial, correo electrónico y formulario Web.

6. Biblioteca Virtual de la Universidad F

a. Denominación del servicio: No indica.

b. Descripción del servicio:

- En el Ítem *Servicios* aparecen dos secciones: a). Un formulario para suscribirse al boletín, novedades y nuevas secciones que ofrece la biblioteca; b). Un formulario denominado Buzón de sugerencias que contiene los siguientes campos: Para (aparece el correo de la biblioteca), Asunto, Nombre, Correo electrónico, Teléfono, Tema (los tres primeros ítems son campos de registro obligatorios); por lo que se considera que este formulario no tiene el objetivo de ser un canal de comunicación exclusivo para el servicio de referencia.

- En el Ítem denominado *Secciones* se encuentra una selección de enlaces a *Bibliotecas virtuales, Enciclopedias y Obras de Referencia*.

- En el apartado *Ayuda* se ubica la sección de *Preguntas frecuentes*.

- Mantiene una sección denominada *Últimas adquisiciones*, clasificadas por Facultades de la Universidad.

c. Tipo de servicio: No indica.

A continuación se presenta un cuadro con los criterios seleccionados para definir las prácticas desarrolladas por las bibliotecas universitarias de Lima en el servicio de referencia en su modalidad digital. Para determinar qué universidades ofrecían este servicio se navegó por la página Web de cada biblioteca universitaria. El Centro de Información de la UPC ha sido considerado dentro de este cuadro comparativo, debido a que será analizado a profundidad en el capítulo 3 de este trabajo, y en tal sentido resulta importante explorar el nivel de desarrollo del servicio en comparación con otras universidades.

Tabla N° 10

Servicio de Referencia Digital en Universidades de Lima

Criterio	Bibliotecas Universitarias de Lima							Total
	Bib. A	Bib. B	Bib. C	Bib. D	Bib. E	Bib. F	Bib. UPC	
Tipo de servicio								
Presencial	x	x	x	x	x	x	x	7
Correo Electrónico	x		x		x		x	4
Formulario Web					x		x	2
Chat							x	1
Otros (teléfono, videoconf.)							x	1
Características de la Interfase								
Ícono / imagen / logo que representa el servicio.								0
Muestra texto descriptivo del servicio	x		x		x		x	4
Información de contacto	x	x	x		x		x	5
Sección de Preguntas frecuentes	x		x		x	x	x	5
Políticas del servicio					x		x	2
Recursos o Links (seleccionados por la Biblioteca)		x	x		x	x	x	5
Derechos de Autor y marco legal aplicable al servicio.			x					1
Total	5	3	7	1	8	3	10	

Fuente: Portal de las bibliotecas universitarias (Enero de 2010).

Elaboración propia.

De la información recogida de las páginas web de siete bibliotecas o centros de información universitarias, 4 de ellas ofrecen el Servicio de Referencia Digital a través de correo electrónico, sin intermediación de formulario web y sólo 2 sí emplean el formulario web como interfaz de comunicación y acceso al servicio, sin embargo la consulta es contestada por correo electrónico. Al mismo tiempo se evidencia que la

mayoría de ellas (5 bibliotecas) sí desarrollan el servicio de referencia de forma presencial. Esta información demuestra que el desarrollo del servicio de referencia en su modalidad virtual es aún incipiente. Finalmente, dentro de un marco de doce criterios de evaluación, sólo 1 cumple 10 directrices, en tanto que menos del 50% de bibliotecas cumplen con siquiera el 50% de los criterios considerados. También cabe señalar que sólo 1 biblioteca, de entre la muestra ya señalada, cuenta con un sistema de *chat* como canal de comunicación para el servicio de referencia.

CAPÍTULO III

EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL DEL CENTRO DE INFORMACIÓN DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UPC, APLICANDO LAS DIRECTRICES INTERNACIONALES DE IFLA Y RUSA (ALA)

3.1 Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas

3.1.1 Reseña histórica

Fue fundada en enero de 1994 mediante Ley 276. Realizándose el 4 de agosto de ese mismo año el primer examen de admisión, inaugurándose así, el primer año académico.

En aplicación del artículo 7 de la Ley Universitaria (Ley 23733), en el período inicial de su funcionamiento, la Universidad estuvo regida por una Comisión Organizadora designada por su entidad promotora, la cual estuvo presidida por el Dr. Ernesto Bancalari Rodríguez.

En 1999 se instaura el Programa de Educación Complementaria y hoy en día es reconocida como Estudios Profesionales para Ejecutivos (EPE) y abarca un portafolio de carreras.

A través de la Escritura Pública de fecha 31 de mayo de 1999, se formalizó la transformación de la universidad a un nuevo régimen legal. Con fecha 2 de julio de 1999, el Conafu emitió la Resolución 571-99 que declaró concluido el proceso de adecuación de la universidad al régimen establecido por la Ley de Promoción de la Inversión en la Educación y por la Ley General de Sociedades.

Desde setiembre de 2004, la UPC forma parte de Laureate International Universities, la red de universidades privadas más importante del mundo.

3.1.2 Misión y principios

Misión: Tiene como misión formar líderes empresariales íntegros e innovadores que impulsen, mediante un alto nivel de capacitación, la creación de una nueva realidad.

La Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas promueve, en sus alumnos, el logro de las siguientes competencias (principios y valores) en su formación profesional:

Tabla N° 11

Principios - Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas

Principios	Valores
<ul style="list-style-type: none"> • Saber pensar • Ser creativo • Ser humanista • Conocer la realidad y asumir su responsabilidad frente a ella. • Saber comunicarse • Orientarse al logro • Poseer competencia profesional y empresarial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Libertad • Respeto • Responsabilidad • Valoración de la diversidad • Honestidad • Búsqueda permanente de la verdad • Excelencia • Trascendencia • Integridad

3.2 Escuela de Postgrado de la UPC

3.2.1 Reseña histórica

La Escuela de Postgrado de la UPC fue fundada en 1998 como la Escuela de Negocios de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, denominación que seis años más tarde fue modificada a Escuela de Postgrado (EPG).

A partir del año 2004 la UPC es miembro de Laureate International Universities, red internacional de universidades privadas, acreditadas a través de varios países, que ofrece a los estudiantes un amplio rango de programas de educación superior. Sus miembros comparten los conocimientos y las mejores prácticas en el campo de la educación superior con el objetivo de formar profesionales preparados a nivel internacional.

La Escuela de Postgrado de la UPC obtuvo la certificación de calidad ISO: 9001:2000, en el mes de octubre del año 2007. El alcance del sistema de Gestión de la Calidad de la EPG de la UPC abarca los siguientes procesos:

- Diseño y Desarrollo
- Coordinación Académica
- Enseñanza
- Comercialización de Programas de Postgrado: Maestrías, Masters, Diplomados, Educación Ejecutiva Gerencial y Programas *in House*.

Se incluye además los procesos de Soporte:

- Mantenimiento de Infraestructura.
- Soporte Informático
- Compras
- Administración de Recursos Humanos
- Facturación de Bienes y Servicios
- Gestión del Sistema de Calidad

3.2.2 Misión

Formar líderes empresariales íntegros e innovadores que impulsen la creación de una nueva realidad.

3.2.3 Programas de educación

La Escuela de Postgrado de la UPC ofrece un portafolio de programas de educación superior cuyo detalle se encuentra en la Tabla N° 12.

Tabla N° 12

Portafolio de programas de la Escuela de Postgrado de la UPC

Programas Directivos	Maestrías	Master Europeo	Programas Regionales	Diplomas – Cursos En programas de:
-Doctorado en Administración y Dirección de Empresas (en alianza estratégica con la Universidad Politécnica de Cataluña).	Maestrías en Administración -MBA Directivo (IEDE, España)	-Dirección de Finanzas y Administración – (EOI, España)	Arequipa -Maestría en Derecho de Empresa	-Administración -Derecho
-Programa de Dirección y Liderazgo (PDL)	-MBA Ejecutivo -MBA Tiempo completo -MBA para Titulados del Máster EOI -E-MBA	-Dirección Estratégica del Factor Humano - (EOI, España) -Dirección de Marketing y Gestión Comercial - (EOI, España) -Gerencia y Administración - (EOI, España)	-Másters Especializados -Diplomados de Especialización Seminario en Plan de Marketing 2009	-Ingeniería -Operaciones y Logística -Marketing y Ventas -Finanzas
	Maestrías en Derecho	-Dirección de Negocios Internacionales -(EOI, España) -Dirección de Negocios Turísticos y Hoteleros - UPC Cataluña -Gestión Pública – UPC, Cataluña.	Trujillo -Maestría en Operaciones y Logística. -Diplomados de Especialización	-Gestión Pública -Turismo y Hotelería -Salud
	-Maestría en Derecho de Empresa -Maestría en Regulación	-Supply Chain Management – UPC, Cataluña.	Cajamarca	-Innovación
	Maestrías en Ingeniería	-Dirección Editorial - USAL	-Maestría en Operaciones y Logística -Diplomados de Especialización	
	-Maestría en Dirección de Operaciones y Logística -Maestría en Operaciones y Logística (Arequipa) Maestría en Operaciones y Logística (Cajamarca) -Maestría en Operaciones y Logística (Trujillo)	-Dirección Estratégica de Ventas - IEDE	Huancayo -Diplomados de Especialización	
	-Maestría en Dirección de la Construcción -Maestría en Administración y Dirección de Proyectos		Cusco -Diplomados de Especialización	
	Maestrías en Salud -MBA en Salud		Tacna -Diplomados de Especialización	

Fuente: Sitio web de la Escuela de Postgrado de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Elaboración propia.

3.3 Centro de Información de la Escuela de Postgrado

El Centro de Información de la UPC fue fundado en 1994, después de ocho años se funda el Centro de Información de la Escuela de Postgrado de la UPC con el objetivo de atender las necesidades y demandas de una comunidad de usuarios con un perfil de investigación especializado.

El CI de la EPG – UPC actualmente forma parte de la Red de Bibliotecas del Consejo Latinoamericano de Escuelas de Administración (CLADEA).

3.3.1 Misión

Promover el acceso, generación y difusión de información necesaria para la investigación, la enseñanza, el aprendizaje, los intereses culturales y humanísticos, y la proyección hacia la empresa y la sociedad. Apoya al proceso de formación integral, poniendo al alcance de sus usuarios una bibliografía completa y una multiplicidad de servicios que aplican lo último en tecnología informativa.

3.3.2 Servicios

El Centro de Información de la Escuela de Postgrado de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) apoya al proceso de formación integral de su comunidad de usuarios, ofreciendo tres tipos de servicios:

- **Servicios Físicos**
 - a. Estantería abierta y Lectura en sala: los usuarios acceden directamente a los estantes de libros, revistas y videos sin necesidad de escribir papeletas ni realizar colas.
 - b. Préstamo de libros a domicilio: éste se realiza mediante lectoras de códigos de barras, con plazos de préstamo en función de la demanda y de acuerdo al tipo de usuario (alumnos, graduados, profesores y personal administrativo).

- c. Préstamo Autoasistido: sistema que permite al usuario registrar por sí mismo los préstamos a través de estaciones de autopréstamo con código de barra y tecnología de Identificación de Radio Frecuencia (RFDI).
- d. Préstamo Interbibliotecario: permite acceder, con fines de investigación a la bibliografía localizada en otras bibliotecas de la ciudad con las que existe un acuerdo de intercambio.
- e. Servicio de fotocopia e impresiones: servicio prestado por un concesionario que ofrece un servicio especializado a los usuarios del CI, a través de sistemas de cobro automatizados como el monedero electrónico donde el usuario mantiene una cuenta de crédito.
- f. Reserva de recursos para realizar trabajo de estudio individual y en grupo: para el trabajo individual, el usuario tiene la posibilidad de realizar sus reservas diariamente, a través de la Intranet, tanto de una cabina de Internet como de una notebook. Para el trabajo grupal, los usuarios pueden separar o reservar, vía intranet, cubículos de estudio y otros ambientes acondicionados para estos fines (Mediateca y Sala de Directorio).
- g. Servicios autoasistidos: consiste en el autoservicio que el usuario realiza de digitalización de documentos y grabación de archivos en disco compacto.
- h. WI-FI: todas las instalaciones del Centro de Información cuenta con conexión inalámbrica para acceder a la Intranet de la EPG y a Internet a través de dispositivos como *notebooks*.

- **Servicios en línea**

- a. Catálogo en línea: opción de búsqueda de libros, videos, discos compactos y tesis que existen en el Centro de Información.
- b. Interpres: servicio de préstamo entre las diferentes sedes del Centro de Información, asegurando el acceso a todas sus colecciones, sin necesidad de trasladarse.
- c. E-Journal: Consulta, desde la web, de los índices o tablas de contenido de las revistas que posee el Centro de Información.

- d. Cybertesis UPC: es una plataforma que permite acceder en línea a los textos completos de las tesis o proyectos profesionales, mediante el uso de estándares internacionales de publicación digital y tecnologías que facilitan la consulta e intercambio de información.
- e. Delfos: repositorio que permite publicar y compartir contenidos digitales de apoyo para el proceso de enseñanza-aprendizaje. El acceso a este espacio es a través de la Intranet.

- **Servicios virtuales**

- a. Biblioteca Virtual: portal de recursos de información donde se encuentran bases y bancos de datos especializados.
- b. Bibliotecario en línea: servicio de referencia virtual que consisten en la atención de consultas bibliográficas vía correo electrónico y/o chat.

3.4 Servicio de referencia virtual del CI-EPG

El servicio de referencia virtual del CI-EPG denominado Bibliotecario en línea, está orientado a apoyar en sus investigaciones a los alumnos, profesores y administrativos de la UPC y de su Escuela de Postgrado, proporcionándoles información disponible en sus colecciones de diferente soporte o formato, así como en recursos de calidad disponibles en Internet.

3.4.1 Objetivos del Servicio Bibliotecario en Línea: En el documento denominado *Políticas del Servicio Bibliotecario en línea del Centro de Información de la UPC*, que se encuentra disponible en la interfaz del servicio, se muestran los siguientes objetivos:

- Brindar apoyo y asistencia a los alumnos, profesores y personal administrativo de la EPG en sus investigaciones y necesidades de información, a través de medios virtuales, tales como conversaciones por chat y correo electrónico.
- Fomentar el desarrollo de las destrezas y habilidades de búsqueda de información de los alumnos y profesores.
- Acercar a los usuarios a la información contenida en los libros y revistas (tanto en formato impreso como digital) disponible en los Centros de Información, así como en Internet y otras fuentes de información.
- Atender a los alumnos y profesores que, por razones de tiempo y conveniencia, no pueden asistir al Centro de Información.

- Compartir e intercambiar las respuestas entre los Centros de Información de la UPC, EPG y Cibertec a fin de atender las consultas de sus usuarios con mayor rapidez y calidad.
- Detectar nuevos requerimientos de bibliografía mediante el análisis de las solicitudes de información recibidas.
- Estimular el crecimiento y desarrollo intelectual del personal profesional que atiende el servicio, compartiendo la información de las distintas áreas del conocimiento.
- Promover el respeto de los derechos de autor en la recuperación y uso de la información. (p.2).

A continuación se describe cada uno de los factores que intervienen en el servicio de referencia virtual del Centro de Información de la Escuela de Postgrado de la UPC: Comunidad de usuarios, Interfaz de comunicación (plataforma, portal web, aspectos tecnológicos), Referencistas, Fuentes y recursos de Información; Base del conocimiento local.

3.4.2 Elementos del Servicio Bibliotecario en Línea

Los elementos del servicio Bibliotecario en línea son: Usuarios, Interfaz de comunicación, Personal de Servicios de Información y, Recursos o fuentes de información y base del conocimiento.

3.4.2.1 Usuarios

a. Tipos de usuarios

- **Estudiantes de Postgrado**

La población de estudiantes que siguen programas de Postgrado en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas tienen formación profesional en Ciencias Administrativas, Marketing, Finanzas, Ingeniería (Ingeniería de Sistemas, Computación, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Industrial, Ingeniería Civil). También reúne a médicos, abogados, arquitectos, editores, consultores, entre otros, que se sienten motivados o atraídos por la oferta educativa de la EPG-UPC.

De acuerdo a su ámbito laboral, muchos de ellos desempeñan cargos directivos o ejecutivos en empresas privadas de los diferentes sectores económicos de nuestro país. También encontramos a funcionarios, servidores o empleados de entidades gubernamentales.

En este sentido sus necesidades informativas están sujetas a sus especialidades, profesión o práctica laboral, así como a sus metas específicas de autorrealización y logro personal y habilidades intelectuales adquiridas a lo largo de su experiencia profesional.

- **Docentes e investigadores**

El Centro de Información de la EPG-UPC tiene una clara función de apoyo a la investigación, lo que exige el conocimiento de las necesidades informativas del personal docente e investigador.

Dentro de este grupo se consideran a los docentes de la EPG y del Área de Investigaciones, Directores de Carrera y estudiantes de los programas de Doctorado. Cabe señalar que los docentes e investigadores de la Escuela de Postgrado muestran necesidades de información específicas, recursos para la preparación de clases, lo que exige planificar que una considerable parte del presupuesto del Centro de Información sea destinado a la adquisición de material bibliográfico impreso y electrónico por ellos solicitados.

- **Administrativos**

Conformado por los usuarios de las diferentes áreas administrativas de la Universidad y de su Escuela de Postgrado. A este grupo de usuarios se les denomina clientes internos, entre ellos tenemos a los que trabajan principalmente en las áreas de Secretaría Académica, Calidad Educativa, Marketing y Ventas, Direcciones Académicas y Administrativas, Fondo Editorial, entre otros.

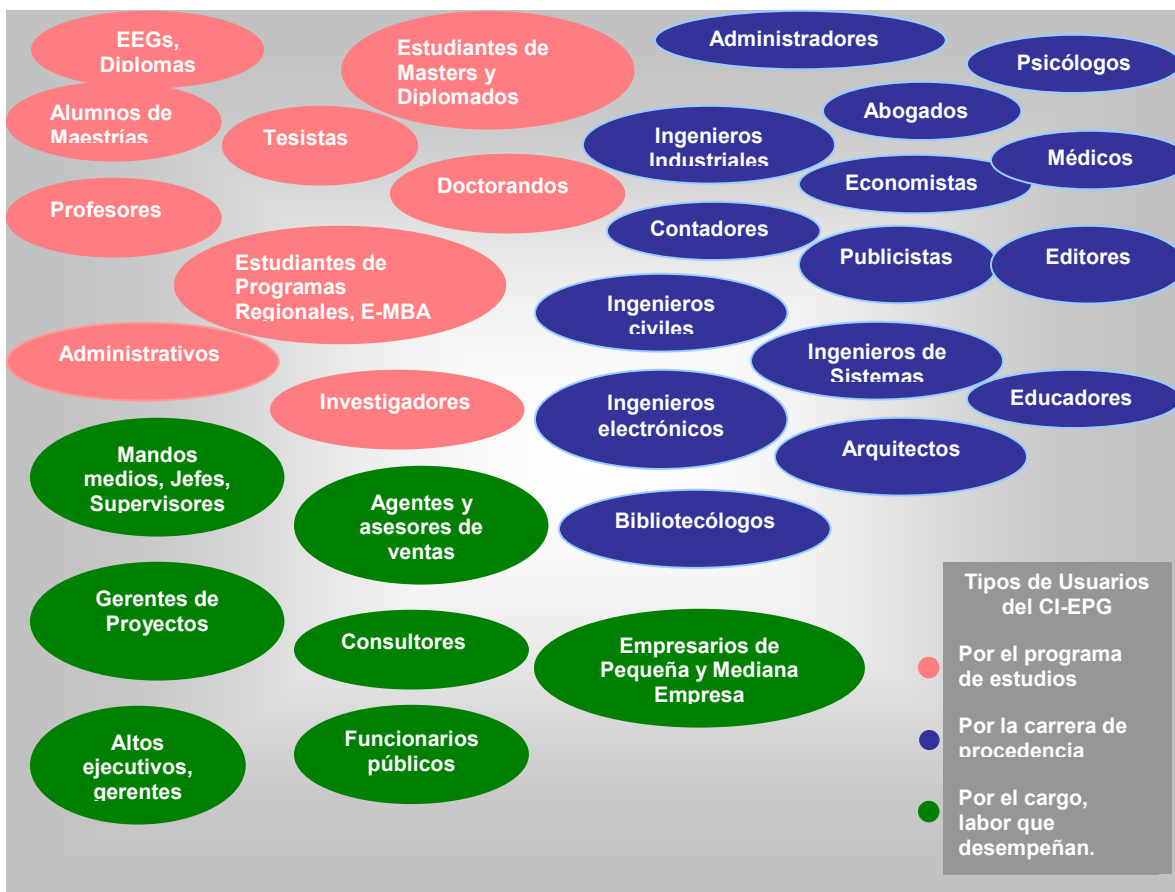
Sus necesidades informativas están relacionadas a sus intereses académicos, ya que en muchos casos son también alumnos de la Universidad o de otras instituciones educativas. También se observa a aquellos que requieren información para la toma de decisiones como parte de sus funciones y labores.

Se observa que los usuarios que solicitan el servicio de referencia virtual, son aquellos que tienen dificultad de desplazarse físicamente a la biblioteca y sólo disponen de tiempo para asistir a sus clases presenciales en los ambientes físicos de la EPG;

también y en mayor medida se encuentran en el grupo de usuarios virtuales, aquellos que no desarrollan de forma presencial el programa académico en la EPG, sino que se encuentran en otras ciudades del país (programas regionales y E-MBA). De acuerdo a estas necesidades y comportamiento en el uso de la información se presenta el siguiente gráfico sobre la tipología de los usuarios del CI-EPG:

Gráfico N° 2

Tipología de los usuarios del CI-EPG



Fuente: Directorio de programas del CI-EPG
Elaboración Propia

b. Identificación de necesidades de información

En su relación con el Centro de Información los principales grupos de usuarios presentan las necesidades siguientes y en función de ello se aplican las siguientes estrategias (Ver Tabla N° 13).

Tabla N° 13

Identificación de necesidades y estrategias

Necesidades de información	Estrategias del Centro de Información
Necesidades de información	Seleccionar, organizar y sistematizar la información relevante para el usuario.
Necesidad de inmediatez	<ul style="list-style-type: none"> -Crear y desarrollar productos y servicios innovadores, mediante una actitud de vigilancia tecnológica constante, y de aplicación de sistemas automatizados y autoasistidos. -Incluye la creación y desarrollo de canales de comunicación diversos (en persona, correo electrónico, <i>chat</i>, teléfono, web, etc., y la creación de servicios en línea y virtuales) a fin de entregar la información relevante en tiempo oportuno (superando las barreras del tiempo y espacio).
Necesidades de actualización	Mediante una política de cambio y renovación de los productos, procesos y recursos (alertas bibliográficas, boletines informativos especializados, bases de datos con información actualizada y de calidad), seguido de una política de normalización y estabilización para impactar en la satisfacción del usuario.
Necesidades de personalización	Con el desarrollo y mejora continua de productos que se adaptan a la comodidad y necesidad del usuario (mediante la adquisición de un Sistema Integrado de Bibliotecas Aleph, un Metabuscaador flexible y altamente funcional, y recursos que cuentan con las aplicaciones de personalización, transferencia e histórico de la información que le es útil al usuario y que finalmente redundan en la toma de decisiones párale proceso de nuevas adquisiciones.
Necesidades de comunicación	Mediante una política vanguardista del uso de la tecnología y de personal calificado en servicio al cliente y habilidades informativas.
Necesidades de formación	Mediante un programa de formación de usuarios para habilitar al usuario en la búsqueda de información relevante, y el uso y manejo de las tecnologías de la información y telecomunicaciones.
Necesidades de desarrollo personal	<ul style="list-style-type: none"> -Mediante el entrenamiento continuo del personal en aspectos de Liderazgo y una fuerte cultura de servicio. -Compartir las mejores prácticas profesionales, de valores y ética laboral en consonancia con los principios y cultura organizacional de la Universidad. -Mediante una cultura de excelencia a través de un gradual y sostenido proceso de mejora continua y la aplicación de estándares internacionales. -Disponer de recursos de alta calidad y diversidad.

Fuente: Entrevistas a la Directora del CI (2007, 2008).

Elaboración propia

3.4.2.2 Interfaz de comunicación

Hasta la primera semana de enero de 2010, el usuario de la Escuela de Postgrado podía enviar sus consultas o solicitudes de información por correo electrónico o por Formulario web. Una vez que ingresaba la consulta por cualquiera de estos canales, la consulta era enviada a un buzón de correo electrónico denominado Bibliotecario Online que agrupaba a un equipo de bibliotecólogos de los Centros de Información de Pregrado, de la Escuela de Postgrado y de Cibertec, de los cuales no necesariamente todos los considerados en este buzón responden a las consultas, sino aquellos que son designados para la atención de este servicio. El usuario debía llenar un formulario detallado con los siguientes campos: nombre, código de usuario, programa o carrera, correo electrónico, unidad de negocio y una casilla para digitar la consulta. El formulario no indicaba los campos que debían ser llenados de forma obligatoria, por lo que el usuario podía omitir la información solicitada en cualquiera de los campos.

Después de la implementación de la plataforma QuestionPoint, en enero de 2010, el servicio de referencia virtual cambió su denominación por el de Bibliotecario en línea. Así el diseño de la interfaz del nuevo servicio consta de las siguientes páginas y secciones:

- **Página de inicio:** Esta sección contiene la zona de validación o autenticación, las políticas del servicio, la definición del público objetivo (a quienes está dirigido) y la finalidad del servicio, así como el horario de atención del mismo. También enlaza directamente a la página de inicio del Centro de Información, del Catálogo en línea y de la Biblioteca virtual.

Gráfico N° 3

Interfaz: Página de Inicio del servicio Bibliotecario en Línea

Bibliotecario en línea

UPC ESCUELA DE POSTGRADO

| Inicio de sesión | [Políticas del servicio](#) |

El servicio Bibliotecario en Línea opera bajo la plataforma de referencia virtual llamada Question Point, desarrollada por la organización OCLC (Online Computer Library Center) que sigue estándares internacionales de cooperación entre bibliotecas de todo el mundo. Este servicio está orientado a apoyar a los profesores y alumnos de la Escuela de Postgrado de la UPC a fin de resolver las consultas que requieran para elaborar sus trabajos, investigaciones o preparación de clases.

Las consultas se realizan a través del correo electrónico (cuya respuesta será enviada en un plazo no mayor de 48 horas) o por sesiones de chat (de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 10:00 p.m. y los sábados, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.)

Inicio de sesión

Identifíquese y pregúntele al bibliotecario:

Usuario:

Contraseña:

[Centro de Información](#) | [Catálogo en línea](#) | [Biblioteca virtual](#)

QuestionPoint

Copyright 2009 © Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas - UPC

Fuente: Página Web del servicio Bibliotecario en Línea del CI-EPG-UPC

- Página de Modalidades del servicio:** Muestra en la pantalla una breve reseña sobre el equipo de bibliotecarios especializados que ayudarán a resolver las consultas a través de la información contenida en las colecciones impresas y digitales de los Centros de Información de la UPC, así como en Internet y otras fuentes de información. Esta página contiene las secciones de presentación y acceso a los formularios de correo electrónico y *chat*, así también cuenta con la sección de Preguntas frecuentes (FAQ) que muestra preguntas como: ¿Qué es el servicio Bibliotecario en línea?, ¿quiénes pueden utilizar este servicio?, ¿cómo se accede al servicio?, ¿cuál es el horario de atención del servicio?, ¿qué ocurre si no se puede conectar?, ¿se puede utilizar la modalidad de *chat* para comunicarse con sus amigos?, ¿qué tipo de consultas puede realizar en el *chat*?, ¿en cuánto tiempo se reciben las respuestas por correo electrónico?.
- Páginas subsiguientes:** Contienen los formularios del correo electrónico que ha sido estructurado con los campos siguientes: Nombre, Código de usuario, Correo electrónico, Tipo de usuario, Programa, Consulta, Motivo de la consulta; y del chat que a su vez consta de los siguientes campos: Nombre, Código de usuario, etc. Esta página cuenta con los términos del servicio del QuestionPoint.

Dentro del diseño del sitio se aprecia la flexibilidad de la navegación ya que por ejemplo, todas las páginas cuentan con enlaces persistentes a las secciones siguientes: *Home*, Correo electrónico, *Chat*, FAQ, Políticas del servicio (en la cabecera), así como mantiene activos los hipervínculos a la página de inicio del Centro de Información, del Catálogo en línea y de la Biblioteca Virtual.

Gráfico N° 4

Interfaz: Página de las modalidades del servicio Bibliotecario en Línea



Fuente: Página Web del servicio Bibliotecario en línea del CI-EPG-UPC

- **Canales de comunicación**

Existen en la actualidad dos canales de comunicación virtual por los que un alumno, profesor o administrativo de la EPG puede comunicarse con los bibliotecarios referencistas del CI a fin de ser asesorado o asistido en su solicitud de información: un canal asíncrono como el correo electrónico, el cual se recomienda para la realización de consultas más extensas y que pueden ser atendidas en un plazo no mayor de 48 horas. Después de acceder al formulario y enviar la consulta, el usuario recibe la siguiente respuesta automática: “Se le enviará un correo electrónico a la dirección que usted especificó acusando recibo de su consulta”. También existe la posibilidad de escribir

directamente al correo bibliotecarioenlinea@upc.edu.pe sin necesidad de ingresar a la interfaz del servicio; sin embargo esta opción no permite obtener necesariamente los datos que identifican al usuario de la EPG.

En casos en que un usuario de la Escuela de Postgrado de la UPC desee establecer contacto con el Centro de Información sobre temas de reserva de recursos (cubículos, *notebooks*), dificultades técnicas o de acceso a las bases de datos electrónicas u otros recursos de los servicios en línea o virtuales, debe dirigirse a la dirección de correo electrónico modulociee@upc.edu.pe a fin de que los bibliotecarios del servicio reporten a las áreas correspondientes (Oficina de Recursos de Información, Oficina de Help Desk) este tipo de dificultades técnicas para ser solucionadas en el menor tiempo posible. Si bien esta indicación no se muestra en la Interfaz del Centro de Información, esta pauta es expuesta en los Talleres de Inducción o de Formación de Usuarios que se dicta a los alumnos al inicio de cada Programa de la EPG. También se ha establecido que en caso de no funcionar el servicio de referencia virtual, se envíe la consulta a este buzón de correo.

El *chat* es el otro canal por el que los usuarios pueden recibir una respuesta rápida por parte del bibliotecario referencista. Las conversaciones por *chat* solamente se realizan entre el usuario y el bibliotecario, una vez al día y tienen un tiempo de duración máximo de 10 minutos. La transcripción de la conversación es enviada al usuario automáticamente al término de la misma. El horario de atención de esta modalidad del servicio es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 10:00 p. m. y los sábados, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m. Finalmente, una de las políticas de la conversación por *chat* es que se debe respetar el turno de entrada a las conversaciones por *chat* y por ninguna circunstancia razonable se puede interrumpir la consulta que se esté realizando en el momento.

Cuando la respuesta requiere mayor tiempo para investigar y estar en condiciones de brindar una respuesta adecuada, ésta se realizará a través del correo electrónico, previa coordinación con el usuario. Si se necesita adjuntar algún documento, sólo es posible enviar el URL de la página referida, debido a que este sistema no acepta documentos adjuntos.

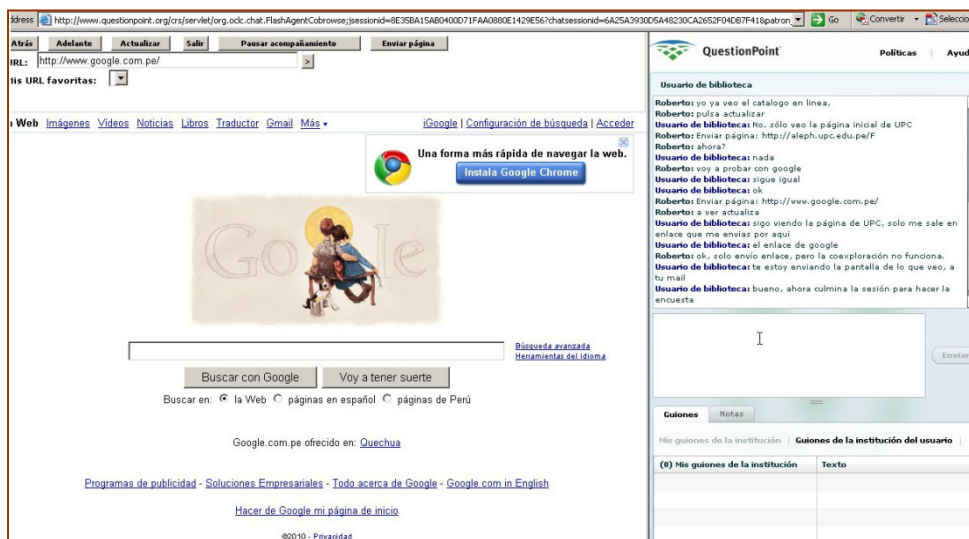
El acceso a cualquiera de estas dos modalidades del servicio, se realiza a través del portal del Centro de Información o de la Intranet de la EPG, siempre, ingresando sus claves de acceso de la red.

Con la finalidad de emplear el aplicativo del *co-browsing* o co-navegación es necesario que tanto el usuario como el bibliotecario que entablan una conversación virtual, utilicen el navegador Internet Explorer 7 y tener instalada la versión Java 6 Update 7 a fin de que el bibliotecario pueda apoyar al usuario controlando la caja de navegación de su computadora.

A continuación se aprecia un gráfico (N° 5) en el que un bibliotecario envía a través del *chat*, empleando la herramienta de co-navegación, la página de búsqueda de Google. De este modo el usuario podrá visualizar las estrategias de búsqueda y los resultados de la misma.

Gráfico N° 5

Interfaz de usuario: aplicativo de Co-navegación del QP



Fuente: Imagen de una entrevista vía chat en la plataforma QP del CI-EPG.

3.4.2.3 Personal de Servicios de Información

El equipo de referencistas está conformado por 4 bibliotecólogos que atienden el servicio de Referencia y Consulta de lunes a sábado.

Las consultas remitidas específicamente por el servicio Bibliotecario en línea (consultas por correo electrónico) son atendidas específicamente por dos bibliotecólogos referencistas que cubren respectivamente el turno de la mañana, en los horarios de 8 h. a 15 h. y el turno tarde a partir de las 15 h a 22 h. Cabe resaltar que los domingos los bibliotecólogos referencistas no atienden este servicio.

La atención del servicio Bibliotecario en línea se realiza de acuerdo a las siguientes políticas de servicio:

1. El servicio está a cargo de bibliotecarios altamente especializados en búsqueda y recuperación de información, utilizando los diferentes recursos impresos y digitales disponibles en los Centros de Información.
2. Cada Centro de Información, debe asignar un responsable del servicio, quien se encarga de definir las responsabilidades y los turnos de trabajo a fin de garantizar la estabilidad del servicio.
3. Las consultas deben estar relacionadas a los temas de investigación de los cursos, carreras y programas que imparte la EPG.
4. Según el tipo de consulta, las respuestas incluirán recursos disponibles en los Centros de Información a través del catálogo en línea ALEPH, la Biblioteca Virtual, DELFOS, Cybertesis, Internet y otros recursos externos, respetando la normativa sobre derechos de autor y la norma para la publicación de contenidos educativos de la UPC. Por tanto, siempre se citarán los materiales utilizados en la resolución de las consultas. No se utilizarán fuentes cuya confiabilidad no pueda ser comprobada.
5. El bibliotecario debe responder a todas las consultas realizadas por los usuarios, incluyendo aquellos casos en los que solo se escriba para pedir disculpas por no tener la respuesta inmediata.
6. Una vez que el bibliotecario esté seguro de haber satisfecho la consulta del usuario con las respuestas y soluciones ofrecidas, procederá a la despedida y a manifestar la disponibilidad de ayuda cada vez que se necesite (Políticas de servicio del Bibliotecario en línea del CI de la UPC, p. 4).

Es necesario tener en cuenta que debido al crecimiento del mercado de recursos de información electrónica, el usuario se siente independiente para realizar búsquedas por sí sólo, sin la intervención del referencista; pero por otro lado, no conoce el lenguaje de búsqueda (que muchas veces es diferente para cada base o banco de datos), o incluso desconoce cuál es la base de datos más apropiada para su tema. Esto significa una constante atención por parte del referencista para brindar orientación y formación.

3.4.2.4 Recursos o fuentes de información: se ofrecen a través de tres tipos de servicios:

a. Servicios en línea

Que incluye recursos como el Catálogo en línea Aleph, el servicio E-Journal y el servicio de Referencia Bibliotecario en línea, éste último es descrito y evaluado a lo largo del presente capítulo.

- **Catálogo en línea**

Desde marzo de 2008, el Centro de Información de la UPC tiene instalado el sistema integrado de bibliotecas Aleph. En él se ofrece un catálogo en línea que consiste en una opción de búsqueda de libros, videos, discos compactos, revistas, separatas, tesis, entre tipos de documentos que existen en el Centro de Información. Es personalizable, ya que al ingresar con su clave de acceso, el usuario tiene la opción de renovar sus préstamos a través de la web, revisar su historial de préstamos y conservar su selección bibliográfica, así como la posibilidad de generar un sistema de alertas sobre temas de su interés.

Gráfico N° 6

Interfaz del Catálogo en Línea Aleph

The screenshot displays the Aleph online catalog interface. At the top, there is a navigation bar with links: Registrarse, Finalizar sesión, Mi cuenta, Otros catálogos, PIB, and Ayuda. Below this is a banner for the 'CENTRO DE INFORMACIÓN' featuring a grid background and a group of people. A secondary navigation bar includes: Buscar, Lista de resultados, Búsquedas anteriores, Mi bibliografía, and Otros recursos. A third bar offers search methods: Búsqueda básica, Búsqueda avanzada, Búsqueda por índice, Biblioteca virtual, and Estante virtual. The main content area is titled 'Búsqueda Básica' and includes a search input field, a dropdown for 'Campo de búsqueda' (set to 'Todos los campos'), radio buttons for '¿Palabras adyacentes?' (set to 'No'), and a dropdown for 'Base de Búsqueda' (set to 'Bibliográfica'). There are 'Buscar' and 'Borrar' buttons. At the bottom, there are filters for 'Limitar búsqueda': Idioma (Todos), De año (input field), A año (input field with 'aaaa' placeholder), Tipo de documento (Todos), and Ubicación (Todas). A note at the bottom right says '(Use ? para borrar cuando no use de/h)'.

Fuente: Sitio web del Catálogo en línea Aleph. En: <http://aleph.upc.edu.pe/F>

- **Servicio E-Journal**

Permite revisar virtualmente las tablas de contenido o índices de los últimos números de las revistas impresas que recibe la Hemeroteca del CI de la UPC y de la Escuela de Postgrado. Una vez identificado el artículo requerido, el usuario puede solicitar la digitalización del mismo y su envío a su cuenta de correo electrónico.

Gráfico N° 7

Interfaz de Búsqueda E-Journal

Fuente: Sitio web del Servicio E-Journal

En: <http://info.upc.edu.pe/hemeroteca/tablas/buscar/fr-busqueda.htm>

b. Servicios virtuales

El Centro de Información de la EPG-UPC - a fin de responder a las demandas de información académica de sus usuarios y teniendo en cuenta que uno de los factores clave en la difusión y construcción de conocimiento es contar con múltiples colecciones especializadas y de alta calidad académica a la que el usuario pueda acceder en tiempo real – ha adquirido en la última década licencias de uso para el acceso de toda su comunidad de usuarios a una amplia gama de bases de datos de colecciones de libros, revistas, diarios y material multimedia. Así los usuarios del CI-EPG pueden acceder a estas colecciones ingresando con su usuario y contraseña a la Biblioteca Virtual.

- **Biblioteca Virtual**

La Biblioteca Virtual del CI-EPG cuenta con 61,767 títulos de revistas internacionales en formato digital, así como 52,257 libros electrónicos, que se consultan dentro del campus de la Universidad o de forma remota. En el caso de las revistas, ofrece acceso a artículos publicados antes que las versiones impresas lleguen a los estantes. Las características generales de estas bases de datos son que contienen variedad de funcionalidades que permiten una navegación amigable y de útil ayuda al momento de redactar, citar, hacer notas, exportar bibliografías de interés, ordenar por orden de relevancia documentos de interés, priorizando de este modo el tiempo (oportunidad de la información) y la comodidad del usuario. Para acceder a la Biblioteca Virtual, es necesario ingresar a la Intranet o al portal de la EPG con usuario y contraseña proporcionado por la Universidad.

Gráfico N° 8

Interfaz de acceso a la Biblioteca Virtual del CI- EPG

Fuente: Sitio web del Servicio Biblioteca Virtual.

En: http://postgrado.upc.edu.pe/1/modulos/JER/JER_Interna.aspx?ARE=1&PFL=0&JER=2387

A continuación se describe brevemente las colecciones digitales de libros, revistas y bancos de datos – contenidos en la biblioteca virtual - más utilizados por los usuarios del CI.-EPG:

1) Colección digital de libros

EBRARY e ELIBRO: Es una base de datos multidisciplinaria (Administración, Derecho, Lengua y Literatura, Historia, Informática, Ciencia y Tecnología, Filosofía, Psicología) que permite recuperar documentos a texto completo de editoriales como Alfaguara, Deusto, FLACSO, Greenwood, Harvard, John Wiley & Sons, Kluwer Academic, McGraw-Hill Companies, Penguin Classics, Random House, Sudamericana, Taylor & Francis, Yale University Press, entre otras importantes. Aquí los libros nunca se encuentran prestados, ya que la colección de E-brary puede ser accedida simultáneamente por un ilimitado número de usuarios, donde el acceso remoto requiere previamente descargar el lector E-brary. La colección se encuentra en formato PDF, lo cual asegura que los libros muestren exactamente la misma diagramación como si fuese el libro impreso. Permite personalizar una biblioteca con los libros de interés y asimismo ofrece un menú de herramientas que enlazan a recursos necesarios en toda investigación como: definiciones de términos, información biográfica, mapas y traducciones, anotaciones en línea, resaltado y marcadores. La forma en que E-brary compensa a las más de cien editoriales asociadas, protegiendo sus derechos de autor es que la información copiada o impresa incluye automáticamente la referencia bibliográfica. La base de datos E-libro contiene cerca de 45,000 títulos en español.

SAFARI: Bases de datos de libros electrónicos especializados en tecnología de la información publicadas por las más prestigiosas casas editoriales. Presenta opciones de búsqueda por categorías temáticas y alfabéticamente, ofrece además acceso directo a los capítulos del E-book desde la tabla de contenido.

2) Colección digital de revistas

EBSCO: Que contiene variadas bases de datos con información multidisciplinaria. Entre las más utilizadas, destaca, en temas de ciencias administrativas la siguiente:

Business Source Premier es una de las bases de datos de investigaciones empresariales (con cobertura en disciplinas de marketing, administración, sistemas de información gerencial, gestión de producción/operaciones, contabilidad, finanzas y economía) más

utilizada, con publicaciones de texto completo para más de 9,200 series y un archivo retrospectivo hasta 1965 y referencias citadas. Incluye informes de investigaciones de mercado, informes del sector económico, informes sobre países, perfiles de empresas y análisis SWOT.

PROQUEST: Plataforma que permite el acceso a bases de datos especializadas en economía, industria y negocios (ABI/INFORM Global y ABI/INFORM Trade Industry), ciencias sociales (Proquest Research Library), psicología (Proquest Psychology Journals) y tecnología (Proquest Science Journals).

EMERALD (*Emerald Fulltext*): permite el acceso al texto completo de artículos de 113 revistas de la Editorial MCB University Press en las áreas de Recursos Humanos, Economía, Administración, Marketing, Producción, Calidad, Ingeniería, Gestión del Conocimiento, Ciencias de la Información, Auditoría, Finanzas, etc. Muestra las revistas ordenadas según el sistema de clasificación de la Biblioteca del Congreso de Estados Unidos (LCC). La cobertura cronológica para artículos de texto completo comprende desde 1994, y desde 1989 para los resúmenes.

WILSON: Base de datos multidisciplinaria que contiene los artículos a texto completo publicados desde 1994 hasta la fecha. Ofrece diversas opciones de búsqueda como la básica, avanzada, *browse* y tesaurus.

Journal Storage Project (JSTOR): Es una base de datos que brinda acceso a colecciones retrospectivas de publicaciones periódicas digitalizadas, y cubre una variada gama temática (economía, educación, finanzas, ecología, historia, lengua y literatura, ciencias políticas, sociología, estadísticas, matemáticas, negocios, estudios latinoamericanos, estudios demográficos y filosofía).

HINARI: La InterRed-Salud Iniciativa de Acceso a la Investigación (HINARI) ofrece acceso a más de 3,300 revistas importantes de bioingeniería, medicina y otros temas en el campo de las ciencias de la salud. Después de realizar una búsqueda ofrece un ranking de relevancia, generado cuando los términos de búsqueda aparecen en el encabezamiento o en mayúsculas. Desde la página Web de HINARI podemos tener acceso a PubMed

(*Medline*). Respecto a la licencia de uso, los usuarios no pueden descargar números completos de revistas o libros (el límite por número de revista o libro es 15%). No se puede distribuir documentos obtenidos a través de HINARI a ninguna persona externa a la Universidad.

LEXIS NEXIS: que ofrece el acceso a cerca de 6,000 fuentes de información legal y de negocios, con un servicio de noticias de actualidad mundial. En el tema empresarial proporciona acceso a noticias de sectores de mercado e industrias, permite buscar detalles financieros y perfiles de empresas de todo el mundo, asimismo el usuario puede buscar noticias e informes de un determinado país, incluyendo algunas de las fuentes más significativas de política, economía y de información socio-demográfica como The Economist Intelligence Unit, Quest Economic Database y BBC Monitoring. En el tema legal incluye un conjunto de fuentes que engloba la jurisprudencia inglesa y de Gales, irlandesa y escocesa.

3) Banco de Datos

EUROMONITOR: The Global Market Information Database (GMID) es un sistema integrado de información en línea sobre inteligencia de negocios de más de 200 países de todo el mundo, presenta perfiles de empresas, tendencias de los mercados (casos de estudio) e informes sobre el estilo de vida de los consumidores. Además proporciona información sobre fuentes de investigación de mercados. Constituye un recurso importante para la elaboración de planes de introducción de un producto a diferentes mercados y en distintas partes del mundo. El acceso a esta base de datos está disponible tanto dentro como fuera del campus de la Universidad.

INFORM@CCION: Especializada en el desarrollo de información sectorial y de mercados, para la toma de decisiones y acciones a nivel empresarial y gubernamental. Ofrece información a cerca de indicadores económicos, informes de producción y comercio de los sectores de agricultura, pesca, minería, hidrocarburos, energía, construcción y turismo. El acceso es dentro y fuera del campus.

DATATRADE: Es un directorio de exportadores e importadores del Perú. Contiene información estadística de comercio exterior, preferencias arancelarias, arancel de Aduanas, precios internacionales, normatividad del comercio exterior peruano.

ECONOMÁTICA: Banco de datos que permite realizar análisis de inversiones de las principales empresas de capital abierto que cotizan desde 1992 hasta la fecha en la Bolsa de Valores de Latinoamérica, USA y algunos países de Asia.

Síntesis Informativa Empresarial (SIE): Boletín informativo especializado en recopilación de información sobre los últimos datos, noticias y trabajos de análisis del quehacer económico y empresarial elaborado por diversas empresas nacionales y extranjeras.

c. Otras herramientas de búsqueda y gestión de información

Metabuscador: En el año 2009 se adquirió el metabuscador 360° Search, que consiste en una herramienta de búsqueda global, y desde una sola interfaz, en la mayoría de recursos del Centro de Información. Contiene la opción Búsqueda Integral de Revistas.

RefWorks: es un gestor de citas y referencias bibliográficas. Es una aplicación multilingüe vía web que permite a los usuarios gestionar las referencias bibliográficas de sus investigaciones mediante las siguientes acciones:

- Importar referencias desde múltiples fuentes de información.
- Incluir citas a la hora de redactar un documento.
- Crear una bibliografía en una amplia gama de formatos.
- Compartir la información con colegas, estudiantes y cualquier persona que el usuario desee.

Dado que RefWorks es una aplicación web, no se requiere descargar ni actualizar ningún software, y todo usuario puede acceder a su cuenta personal desde cualquier PC conectado a Internet.

3.4.2.5 Base del conocimiento y gestión de las consultas del servicio

Se ha identificado que los usuarios del CI-EPG realizan consultas que pueden agruparse en las siguientes tres categorías:

- Consultas rápidas: las cuales versan principalmente sobre:
 - Orientación sobre el uso de los recursos.
 - Solicitudes de claves de acceso para el uso de los servicios virtuales.
 - Dificultades técnicas con el bloqueo de contraseñas.
- Consultas bibliográficas: que consisten generalmente en:
 - Consultas sobre normalización de bibliografía.
 - Búsqueda en el Catálogo en línea, Biblioteca virtual y otros recursos o fuentes de información.
 - Solicitud de artículos o *papers*.
- Consultas de Investigación: referentes a la revisión de información sobre el tema de tesis o artículos de investigación.

Las respuestas a las consultas son enviadas como un enlace a un documento adjunto a través del sistema de correo electrónico QuestionPoint, de tal forma que los documentos en formato pdf son almacenados en una unidad del servidor de la Universidad, guardando el siguiente orden temático: Administración y Negocios, Arquitectura y Arte, Ciencia y Tecnología, Ciencias Agrícolas, Ciencias Puras, Ciencias Sociales, Ciencias de la Comunicación, Ciencias de la Información, Ciencias de la Salud, Computación, Contabilidad, Derecho, Economía, Educación, Humanidades, Ingeniería Civil, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Industrial y Psicología.

Respecto a la política de actualización de las respuestas; éstas se reemplazan a medida que las consultas se repiten. Todas las respuestas son guardadas temporalmente en la plataforma QuestionPoint por un plazo máximo de tres meses, luego de lo cual son eliminadas automáticamente. Sin embargo, existe la opción de seleccionar y guardar permanentemente las consultas, que previamente han sido seleccionadas en base a

criterios como: frecuencia de requerimiento, estrategia de búsqueda, novedad de la consulta, complejidad y nivel de profundidad de la respuesta. La política de selección de las consultas es realizada por el Coordinador del servicio, de forma semanal, quien además se encarga de verificar que los descriptores estén correctamente ingresados a fin de evitar la duplicación de consultas y que los temas que contienen las respuestas sean recuperadas de forma óptima.

Los bibliotecarios referencistas tienen la opción de buscar en la Base Global del Conocimiento en las que se encuentran respuestas de bibliotecarios de todo el mundo a consultas de usuarios de diferentes áreas geográficas, lenguas y culturas diversas (Ver gráfico N° 9).

Gráfico N° 9

Base global del conocimiento de la plataforma QP

	Consulta	BC
1	99593: [From chat Transcript]: What is the currency of Peru?	QP Global Reference Network
2	45285: Was there a mud slide or earthquake in April 1991 in Peru?	QP Global Reference Network
3	141683: Patron is looking for information telling about the life and work of Graziella Laffi, an Italian woman who moved to Peru in 1947 and is some kind of artisan. She was still living in 2005	QP Global Reference Network
4	89450: I would like to know more about the organisation Súperu and amazon ferry plz	QP Global Reference Network
5	11243: What native peoples used "rainsticks?" I understand that tribal folks in Peru and in Mexico make them today.	QP Global Reference Network
6	497: What are the principal apple producing countries? (Looking for markets for biopesticides) Client is looking for a definitive list.	QP Global Reference Network
7	156526: Dear Madam: I am writing to request guidance in how to research the history, culture and life of two very small towns in Peru: WILLOQ or HUILLOC and PATACANCHA. I have a travel photograph book that I am writing and I am interesting in finding out ...	QP Global Reference Network
8	59280: I am an ESL [Ed: English as a second language?] teacher (elementary school). I am looking for biographical videos /DVDs about people from third world countries (S. America, Africa, Asia) that would be of interest to small children. The only one I've ...	QP Global Reference Network
9	35083: Are you able to help me find any records of the Incas or South American Indians or if you know of a web sight that has this information? I have been looking but I may be looking in the wrong spot.	QP Global Reference Network
10	18306: The Quechua and Aymara civilizations came centuries after the Incas and had their own folk literature of Peru. There are reportedly small helping creatures (human like) who guard livestock, people, etc. The only one I've been able to find is Coquena, ...	QP Global Reference Network

Actualmente no se ha realizado aún una primera selección de respuestas a ser incluidas en la base global del conocimiento. Esta tarea estará a cargo del administrador del sistema.

3.5 Implementación del Servicio Bibliotecario en Línea del CI – EPG - UPC

La implementación del servicio de referencia virtual a través de la plataforma QuestionPoint (QP) se llevó a cabo entre los meses de febrero a julio de 2009. El relanzamiento oficial del servicio se realizó a manera de piloto en el CI de Pregrado en

julio del año pasado. En el CI-EPG se desarrollaron las pruebas de certificación durante el mes de diciembre de 2009 (para las modalidades de correo electrónico y *chat* y la aplicación de la herramienta de co-navegación), y su pase a producción y difusión a los usuarios el 25 de enero de 2010.

El proyecto de implementación del servicio Bibliotecario en Línea a través de la plataforma QP estuvo dividido en ocho fases las cuales fueron:

Fase 0: Fase de planificación del proyecto de implementación:

Incluye el diagnóstico del servicio hasta ese momento denominado Bibliotecario Online, de acuerdo a las necesidades y perfil de usuario (encuestas de satisfacción). Luego, son definidos los objetivos y alcances del proyecto, la cobertura de atención (comunidad de usuarios, configuración de equipos que atenderán, infraestructura y soporte tecnológico).

Fase 1: Fase de adquisición del sistema:

Análisis y evaluación del sistema a adoptar (si se trata de un sistema local, desarrollado en el interior de la institución o si se trata de un sistema importado; un software de código abierto o por suscripción de licencia). Esto implicó la formación de un equipo de trabajo y plan de actividades cuyo principal objetivo era definir los criterios de evaluación del sistema. La evaluación concluyó con la selección de la plataforma QuestionPoint. A continuación se desarrollaron las coordinaciones con OCLC (proveedores del software); además de determinar los términos del contrato.

Fase 2: Fase de la implementación del sistema:

Establecimiento del alcance del proyecto por parte de la Dirección del Centro de Información así como definición del cronograma de trabajo por parte de los proveedores del producto. El plan de implementación constaba de dos etapas bien diferenciadas. Estas fueron las siguientes:

- a. Comunicación con OCLC para la implementación del servicio: que consistió en dos sesiones virtuales del equipo de implementación con el de proveedores del QP. La finalidad de estas reuniones fueron hacer coincidir y consolidar el Plan de trabajo y cronograma del equipo del QP con el del CI-UPC.
- b. Implementación del servicio: revisión y definición del cronograma de actividades, análisis de los módulos del software (administrador, base del conocimiento y perfiles). Elaboración de las políticas de acceso y uso del servicio, así como el documento de preguntas frecuentes. Configuración del *Flash Chat*, revisión y definición de la estructura de la base del conocimiento local (BCL), definición de formatos de respuesta así como del sistema de descriptores que se considerarán dentro de la BCL También incluye la configuración del calendario de atención de la modalidad por *chat* y políticas de organización del servicio y elaboración de las encuestas para las modalidades *chat* y correo electrónico, creación de roles de usuarios en el módulo de administrador, entre otras.

Fase 3: Fase de diseño de la Interfaz del QP:

Que consistió en el diseño de la página web (incluyó la presentación de bocetos, revisiones y la definitiva aprobación), así también la creación del sitio en el portal web del CI y en la intranet. Por otro lado, se configuró la activación de los enlaces de las políticas del servicio, formularios y demás secciones del servicio.

Fase 4: Fase de prueba y certificación:

En esta fase se realizaron actividades como capacitación del administrador y de los bibliotecarios. También comprendió la verificación de los formularios de consultas y de la base de conocimiento local. Por otro lado, implicó la configuración de los escenarios de simulación o de prueba propiamente para cada uno de los Centros de Información. La verificación o certificación estuvo basada en criterios y actividades de validación LDAP (*Lightweight Directory Access Protocol*) para garantizar la seguridad en el acceso a las páginas web del servicio así como en verificación de las conexiones a las diferentes secciones y bloques del sitio. También incluyó las pruebas del aplicativo de co-navegación que comprendió la instalación de la versión de Java 6 update 7.

Fases 5 y 6: Fases de lanzamiento y difusión:

La fase de lanzamiento y difusión del servicio Bibliotecario en línea fue programada en diferentes fechas para cada uno de los Centros de Información del Pregrado de la UPC, de su Escuela de Postgrado y de las dos sedes del Instituto Superior Tecnológico Cibertec; sin embargo las actividades desarrolladas para lograr los objetivos de esta fase fueron las mismas para todas las sedes. Estas actividades consistieron, entre otras, la elaboración de piezas publicitarias, comunicación por medio de encartes, correo electrónico y notas informativas a la comunidad de usuarios de cada CI, elaboración de una nota informativa para la lista de distribución profesional local. Asimismo, esta fase comprende el programa de capacitación a los usuarios en el uso del servicio.

Fase 7: Cierre del proyecto:

Previo al cierre del proyecto es importante presentar el Plan de Calidad del Servicio a fin de monitorear y evaluar, así como de proponer y ejecutar mejoras en el servicio, lo que incluye una periódica retroalimentación al proveedor sobre los niveles de flexibilidad, accesibilidad y usabilidad del software del QP, tanto para el usuario como para el personal bibliotecario que atiende el servicio, así también se tendrá en cuenta en este Plan la reevaluación de las políticas y normas que rijan el servicio, especialmente de los factores anteriormente determinados y descritos.

3.6 Evaluación del Servicio Bibliotecario en Línea aplicando las directrices internacionales de IFLA y ALA (RUSA)

Para los fines de evaluación del servicio de referencia virtual del Centro de Información de la Escuela de Postgrado se han considerado tanto las Recomendaciones para el servicio de referencia digital de IFLA como las Guidelines for behavioral performance of reference and information service providers de la *Reference and User Services Association* (RUSA). Ambas han sido adaptadas de acuerdo a la siguiente estructura: categorías, parámetros y directrices, las cuales facilitan la evaluación. Por otro lado, también se ha considerado agregar un ítem denominado Código, que constituye la forma abreviada de la directriz a fin de lograr su rápida identificación y cuantificación.

3.6.1 Recomendaciones del Servicio de Referencia Digital de IFLA

IFLA presenta las siguientes categorías: Categoría de Administración, la cual cuenta con nueve parámetros, y la categoría Práctica del Servicio de Referencia Digital que cuenta con dos parámetros. Asimismo, cada parámetro cuenta con un número definido de directrices (Ver anexo 1).

3.6.2 Directrices para el Servicio de Referencia Virtual de ALA (RUSA)

RUSA (ALA) presenta las siguientes categorías: Categoría de Acceso, la cual cuenta con tres parámetros, la categoría Base del Conocimiento con cuatro parámetros, la categoría Marketing / Conocimiento / Información que cuenta con un solo parámetro, y finalmente la categoría Colaboración que contiene tres parámetros, cada parámetro cuenta con un número definido de directrices (Ver anexo 2).

3.7 Evaluación del Servicio Bibliotecario en Línea aplicando las directrices internacionales del servicio de referencia virtual

A continuación se muestran las tablas de evaluación de las categorías, parámetros y directrices anteriormente mencionados. El esquema que se emplea para llevar a cabo dicha evaluación consta de las siguientes secciones:

1. Directrices: recomendaciones o características establecidas por IFLA y RUSA (ALA) para el diseño, implementación y evaluación del servicio de referencia virtual,
2. Código: constituye la referencia abreviada de la directriz,
3. Descripción y aplicación de la directriz: sección donde se describe y analiza, mediante la observación y revisión de los documentos internos (normas, políticas) y de la interfaz del servicio, el grado de cumplimiento o aplicación de cada directriz.
4. Nivel de cumplimiento: donde se emplea la escala del 0 al 2, para calificar el nivel de aplicación de las directrices. Esta escala está constituida por los siguientes niveles de aplicación: 0=no aplica, 1=cumple, y, 2=cumple satisfactoriamente

Tabla N° 14
Categoría Administración: Parámetro Política de Referencia

Ítem	Categoría: Administración		Parámetro: Política de Referencia		CUMPLE	
	Directriz IFLA	Código	Descripción de Aplicación de la Directriz	0	1	2
1.1	Propone los objetivos para el servicio de referencia.	Objetivos del servicio	-Los objetivos están claramente definidos en el documento de Políticas del Servicio de Referencia Virtual del CI.			x
1.2	Elaborar normas que se puedan aplicar combinando las políticas y procedimientos existentes con los objetivos planificados, asegurándose de que están en consonancia con el propósito general de la institución.	Normas	-Las normas y documentos internos del Servicio de Referencia están en consonancia con la misión de la Universidad. -Se sustenta en la norma del servicio de referencia. (Apoyo a la investigación).			x
1.3	Establece un grupo supervisor, responsable de crear prácticas de mejora, definir una conducta aceptable y articular un código de conducta teniendo en cuenta las consecuencias de su infracción.	Grupo supervisor	-Sí existe un equipo liderado por las Jefaturas y Coordinadores del CI. -El equipo motiva la aplicación de Mejores Prácticas en Servicios, lo que redundará directamente en la mejora continua del SRV. - No existe un código de conducta formal y específico.		x	
1.4	Establecer la periodicidad con que estas políticas se deben revisar, describir el procedimiento y asignar responsabilidades.	Periodicidad de revisión de políticas, procedimientos y responsabilidades.	-La revisión y actualización de políticas y normas se realiza anualmente. -En la norma del servicio de referencia se incluye los procedimientos y asignación de responsabilidades.			x
1.5	Asegurarse de que se respetan los derechos de autor y demás restricciones legales aplicables.	Respeto de derechos de autor.	-Existe la buena práctica de respeto de derechos de autor. -En las condiciones específicas de la norma del servicio de referencia se indica la forma de entrega de la información.			x
1.6	Establecer quién puede utilizar el servicio. Definir y delimitar la clientela primaria. Si se presta servicio a cualquier persona sin tener en cuenta su edad, raza, sexo, preferencia sexual, religión, etc., se debe decir. Si se excluye a ciertas personas (p.ej. clientes ajenos a una comunidad particular), la aplicación de la norma debe ser uniforme.	Definir comunidad de usuarios.	-Se especifica a detalle que el SRV está dirigido a profesores, alumnos y administrativos de todas las sedes de la Universidad. -Esta definición se encuentra en la norma del servicio de referencia.			x
1.7	Establecer si existen tipos de preguntas que la institución responderá o no.	Definir preguntas que se responderán	-No se especifican los tipos de preguntas que serán atendidas por los bibliotecarios referencistas. Sí indica, que se trata de preguntas de investigación, más no define niveles de profundidad, tampoco observa excepciones a preguntas relacionadas con asesoría legal o médica. -Existe la buena práctica por parte de los referencistas de comunicar, al momento de responder la consulta, que el servicio se limita a responder consultas académicas. - Ver anexo de ejemplo de respuesta.		x	
1.8	Los usuarios deberían utilizar el servicio de acuerdo a los propósitos y funciones de dicho servicio.	Uso del servicio	-Esta delimitación no es clara para los usuarios. -Los usuarios utilizan el servicio teniendo en cuenta los propósitos del Servicio de Referencia. -Se tiene evidencia de que el servicio también recibe preguntas relacionadas a dificultades con cuentas de alumno, etc.		x	
Total				0	3	5

Tabla N° 15

Categoría Administración: Parámetro Planificación

Ítem	Categoría: Administración	Código	Parámetro Planificación		CUMPLE	
			Directriz IFLA	Descripción de Aplicación de la Directriz	0	1 2
2.1	Crear un grupo de trabajo de administradores y profesionales de la institución para investigar las opciones de servicios posibles y establecer prioridades.	Grupo de trabajo	-Se han establecido diferentes tipos de equipos de trabajo en el CI: -Equipos evaluadores y de implementación: cuyas funciones inician desde la evaluación y selección de las propuestas de proveedores de tecnologías hasta las de implementación y puesta en marcha del servicio. -Jornadas de Calidad: cuya función es actualizar la normalización de los procesos del servicio del C.I.			x
2.2	Elaborar objetivos concretos ¿Cómo atenderá este servicio las necesidades de la comunidad?, ¿Cómo podría evolucionar este servicio con el transcurso del tiempo?	Objetivos	-Los objetivos que establecen la forma en que se atenderá la comunidad de usuarios está indicada en la norma del servicio de referencia. - No se ha especificado objetivos con proyección al desarrollo o crecimiento del servicio.	X		
2.3	Elaborar propuestas de actuación.	Propuestas de actuación	-Si bien existe anualmente un Comité que evalúa las normas y con ello los procedimientos del servicio, falta establecer un Plan con propuestas de acción y de mejora sobre el desarrollo del servicio.	X		
2.4	Evaluar los servicios y programas informáticos disponibles.	Evaluación del servicio.	-La evaluación del servicio de referencia se realiza de dos maneras: -Encuesta semestral: en la cual se establecen dos preguntas. (Ver anexo). -Breve cuestionario incorporado en cada respuesta. (Ver anexo). -La evaluación de programas informáticos está a cargo del Área del RINF. -Se realiza un monitoreo constante de las fallas de los equipos y programas informáticos del servicio de referencia.			X
2.5	Determinar los servicios y programas informáticos necesarios.	Determinar los servicios y programas informáticos.	-Se encuentra determinado en la "Plantilla del Proceso" (Ver anexos).			X
2.6	Establecer las fuentes de financiación más seguras.	Fuentes de financiación.	-La partida presupuestal anual es aprobada por la Gerencia de la Universidad sobre un evidente sustento del mantenimiento y mejora de los servicios.			X
2.7	Solicitar información a los clientes.	Opinión de usuarios.	- Toda evaluación del servicio está orientada en la satisfacción del usuario. - Idem 2.4.			X

2.8	Comprobar si otras instituciones (locales, regionales, etc.) podrían estar interesadas en aunar los recursos para fomentar un servicio cooperativo.	Fomenta redes de cooperación.	-El C.I. de la UPC es miembro del grupo de bibliotecas ALTAMIRA. -ALTAMIRA tiene como misión <i>la actualización tecnológica de las unidades de información</i> , a través de la adquisición conjunta de recursos electrónicos, disminuyendo costos. -No existe servicio cooperativo del SRV. -En http://www.universia.edu.pe/altamira/mision.php -La evaluación de los proyectos iniciales se realiza anualmente mediante las Jornadas de Calidad del C.I. -La implementación de la plataforma QP ha sido reciente (enero de 2010) por lo que no se puede estimar aún un tiempo adecuado para volver a evaluar. - Es el equipo de bibliotecarios referencistas el llamado a evaluar directamente el servicio y en tal sentido de establecer los mecanismos adecuados para el mismo; para finalmente elevar un Informe que permita generar las medidas preventivas y correctivas de estos servicios.	X		
2.9	Volver a evaluar las propuestas de actuación iniciales basándose en los logros obtenidos a partir de los pasos anteriores.	Volver a evaluar			X	
1.10	Presentar un plan de acción y asegurarse el apoyo de la dirección.	Plan de acción	-La Dirección del C.I. aprueba los planes de acción propuestos por las Jefaturas de cada uno de los CIs, los mismos que son sustentados ante la Gerencia de la Universidad. -La Feria de Indicadores* constituyen la ocasión para presentar el plan de acción.		X	
Total				0	3	7

Elaboración propia

Tabla N° 16

Categoría Administración: Parámetro Personal

Ítem	Categoría: Administración		Parámetro: Personal		CUMPLE	
	Directriz IFLA	Código	Descripción de Aplicación de la Directriz		0	1 2
3.1	Selección personal participativo atendiendo al interés (aspecto clave), capacitaciones, disponibilidad, conocimientos informáticos y aptitudes de comunicación interpersonal. Definir claramente sus responsabilidades y tareas específicas.	Selecciona personal participativo, capaz y dispuesto.	-El personal es seleccionado inicialmente de acuerdo a las siguientes competencias: -Las competencias, funciones y tareas se encuentran definidas en la Plantilla de <i>Descripción del Puesto</i> , donde sobresale el requerimiento de la experiencia. -No existe la descripción de puesto de referencista.		X	
3.1.1	Estimar cuántos bibliotecarios se necesitan a jornada completa para distribuir y responder preguntas, así como cuántos técnicos o informáticos, si procede.	Estima N° de referencistas y técnicos.	-Se tiene establecido 1 personal por turno en la atención de consultas por Bibliotecario en Línea. -Esta cantidad hace posible que se logre responder la mayoría de las consultas, no siempre con la debida oportunidad. -El personal técnico está a disponibilidad a jornada completa: Áreas de RINF y Help Desk.		X	
3.1.2	Tener la suficiente flexibilidad en cuestiones de personal como para incorporar miembros que expresen interés en participar una vez que hayan asumido los objetivos. Recordar que el futuro del proyecto depende de fomentar el interés más que de desalentar al personal.	Incorpora miembros interesados.	-Es flexible porque a medida que el personal va adquiriendo experiencia asume nuevas responsabilidades.			X
3.1.3	En caso que no se pueda conseguir o no se desee un servicio de 24 horas, hacer un calendario del personal durante las horas que mejor se adapten a las necesidades de información y expectativas de los clientes, lo que se debe tener especialmente en cuenta si se emplean herramientas de referencia por chat.	Calendario de atención.	-Existe un calendario de atención. -La atención de las consultas está a cargo de un personal designado por turno para realizar esta función.			X
3.1.4	Examinar y evaluar la planificación y distribución de la carga de trabajo de los bibliotecarios basándose en información actual. Realizar ajustes cuando sea necesario y posible.	Evalúa y planifica la distribución de trabajo.	-Las tareas se planifican de forma semanal. -La distribución de las tareas se hace de acuerdo a las competencias adquiridas y metas logradas. -El control de las tareas genera ajustes que van ejecutando durante la semana.			X
3.1.5	Elaborar un calendario de turnos de trabajo centralizado para el personal estable, así como para sustitutos y/o auxiliares.	Calendario de personal (Responsable de turno – Asistente)	-Idem 3.1.3			X
3.2	Establecer quién proporcionará el apoyo técnico necesario dentro de la institución o consorcio (un grupo de soporte técnico organizado es fundamental para el éxito del servicio de referencia digital).	Equipo de soporte técnico.	-RINF: Coordina con proveedores de servicios virtuales la selección de las dificultades técnicas. -Help Desk: Resuelve dificultades de cuentas de correo, configuraciones de páginas de los servicios virtuales.			X

3.3	Decidir quiénes serán los miembros del personal que controlarán el cumplimiento de las restricciones de uso.	Supervisor (es) de cumplimiento de Normas del servicio.	-Los referencistas tienen conocimiento de las restricciones de uso y de acuerdo a ellas proceden. -Las restricciones de uso se encuentran en el Item de <i>Políticas para los usuarios</i> en las <i>Políticas del Servicio de Referencia Virtual Bibliotecario en Línea</i> .	X
3.4	Decidir quiénes serán los miembros del personal responsables de asegurar que las “Normas para el Servicio de Referencia Digital” se cumplan.	Responsable de cumplimiento de Normas del servicio.	-Los responsables de supervisar son los Coordinadores de Servicios de Información. -La responsabilidad de supervisión está indicada en la norma del servicio de referencia.	X
3.5	Planificar la integración del “Servicio” en los procedimientos diarios y el flujo de trabajo. Normalizar los procedimientos para que cuando haya personal ausente, no se pierdan preguntas de referencia.	Planificar el servicio dentro del flujo de trabajo diario. Normalizar.	-El servicio Bibliotecario Online forma parte de los procesos de los Servicios de información que se brindan en el C.I. -El procedimiento del servicio se indica en la Norma del Servicio de Referencia DCI-S-P02-N01 (Ver Anexo). -Las políticas del servicio de referencia se encuentra en Políticas del Servicio de Referencia Virtual Bibliotecario Online.	X
Total				8

Elaboración propia

Tabla N° 17

Categoría Administración: Parámetro Formación

Ítem	Categoría: Administración		Código	Parámetro: Formación		CUMPLE	
	Directriz IFLA	Descripción de Aplicación de la Directriz		0	1	2	
4.1	Establecer quién formará al personal y dedicar tiempo a la formación, orientación y desarrollo profesional del mismo.		Formación del personal	-Los Jefes y Coordinadores en acuerdo con el personal de servicios son quienes las planifican y orientan. -Se encuentra establecida en el Plan de Desarrollo Profesional que se incorpora en la Evaluación de Desempeño de medio año.			X
4.1.1	Las aptitudes más importantes que un bibliotecario de referencia digital debería poseer son las siguientes:		Aptitudes				
4.1.1.1	Multitarea		Multitarea	Esta competencia se encuentra establecida dentro de las <i>Descripción de Puestos y Competencias</i> .			X
4.1.1.2	Clara capacidad de comunicación, sobre todo escrita.		Capacidad de comunicación	Idem 4.1.1.1			X
4.1.1.3	Conocimientos para realizar búsquedas en recursos convencionales y bases de datos en línea.		Conocimientos de búsqueda	Idem 4.1.1.1			X
4.1.1.4	Capacidad para entrevistar a distancia, con la dificultad que añade la falta de indicaciones visuales o auditivas.		Capacidad de entrevista a distancia	Idem 4.1.1.1			X
4.1.1.5	Conocimientos de los recursos de referencia.		Conocimiento de recursos de referencia	Idem 4.1.1.1			X
4.1.1.6	Estar familiarizado con los programas Informáticos seleccionados.		Capacidad de manejo de programas informáticos	Idem 4.1.1.1			X
4.2	Actualizar la formación según sea necesario. Animar y dar facilidades para que el personal se mantenga al día de los nuevos avances en este ámbito.		Actualizar y facilitar nuevos conocimientos en Referencia	-Se realiza mediante el Plan de desarrollo profesional. -Programa de capacitaciones del C.I. -Programa de capacitaciones en bases de datos del Área del RINF.			X
Total					0	0	8

Elaboración propia

Tabla N° 18

Categoría Administración: Parámetro Interfaz

Ítem	Categoría: Administración		Código	Parámetro: Interfaz	CUMPLE	
	Directriz IFLA	Descripción de Aplicación de la Directriz			0	1 2
5	Ilustrar con ejemplos la interfaz “fácil de usar” y la navegación sencilla.	Ejemplos “Fácil de usar”		-La EPG cuenta con una interfaz web para recepción de consultas tanto por correo electrónico como por <i>chat</i> . -El sitio web del servicio no muestra con ejemplos el <i>fácil uso</i> del formulario.		X
5.1.1	Elaborar una estructura y diseño estándares y utilizarlos de un modo coherente en todo el sitio, con el fin de que un usuario que entre por primera vez pueda comprender cómo navegar por el sitio después de emplear una o dos pantallas. Colocar el vínculo al “Servicio” (el botón “Pregunte al bibliotecario”) de un modo coherente en todas las páginas Web de la institución.	Diseño estándar, amigable e intuitivo		-La opción Bibliotecario en línea se ubica en el menú principal de la Página de Inicio del Centro de Información. -La opción Bibliotecario en línea no se encuentra en otras secciones del sitio web del Centro de Información.	X	
5.1.2	Emplear tantos íconos e imágenes como se necesiten para orientar al usuario. Intentar no llenar la página con grandes bloques de texto.	Íconos e imágenes de orientación		-Contiene imágenes (íconos) que representan las modalidades del servicio de Referencia virtual, más no de todo el servicio de Referencia (por ejemplo indicar que existe un servicio de referencia presencial en determinados horarios de atención). -Las páginas de inicio, y las dos subsecuentes no están saturadas de textos que confundían al usuario.		X
5.1.3	Indicar claramente el nombre de la institución y colocar un vínculo hacia la página de la biblioteca.	Nombre de la institución y vínculo del servicio en la página principal		-El nombre de la Institución está identificado claramente en el sitio del C.I. -Sí existe el vínculo hacia la página principal del C.I.		X
5.1.4	Incluir un breve párrafo en el que se explique el ámbito de los servicios de referencia de la institución y se mencione el tiempo que tarda una respuesta a las preguntas (por ejemplo “... todas las preguntas que se realicen a este servicio se responderán en un plazo de cinco días laborales...”).	Muestra alcance, tiempo de respuesta		-El alcance y los tiempos respuesta de las modalidades del servicio están definidos en el documento de las Políticas del Servicio Bibliotecario en línea.		X
5.1.5	Proporcionar información para orientar al usuario en el formulario. (En el campo de “Recursos consultados” debería figurar al menos un ejemplo que muestre al usuario que es importante incluir el número de volumen, el número de página, fecha, título, información del autor, etc.)	Guía de ayuda – Ejemplo de recursos consultados previamente		-No muestra una Guía de ayuda de los recursos previamente consultados por el usuario.	X	
5.1.6	Se pueden añadir campos comunes de información a su formulario web que son básicos, como “Dirección de correo electrónico” y “Texto de la pregunta”, así como campos optativos como: “Nombre”, “Número de teléfono”, “Nivel de estudios”, y “Motivo de la búsqueda”, etc.	Campos comunes de información		-El formulario web recoge todos los datos posibles del usuario que son necesarios para contestar su consulta. -El formulario web contiene los campos básicos como correo electrónico y casilla de consulta. -Muestra campos optativos como <i>nombre, código, carrera y sede</i> (exclusividad del servicio).		X

5.1.7	Insertar vínculos para recursos en línea que sean importantes, tanto internos como externos (revisados y actualizados periódicamente): páginas principales, catálogos en línea, bases de datos y preguntas frecuentes.	Lista de recursos internos y externos. Preguntas frecuentes	-La página principal del servicio cuenta en el pie de página con enlaces directos a los servicios más importantes y demandados por los usuarios, como al Catálogo en línea, Biblioteca virtual, Página de Inicio del CI. -La opción de Preguntas Frecuentes sólo puede ser visualizada si el alumno ingresa con sus claves de acceso. -Las Políticas del Servicio Bibliotecario en línea se encuentra a libre disposición en la página inicial del servicio.			X
5.1.8	Insertar un vínculo para información sobre políticas generales de correspondencia de la institución.	Políticas del servicio.				X
5.1.9	Señalar y proporcionar información de contacto por cualquier medio con el personal bibliotecario: por servicio de chat en directo, correo electrónico, formulario web, fax, correo postal, teléfono, etc.	Información de contacto	-En el sitio web del servicio se indican las formas de contacto, asimismo están claramente definidas en el documento Políticas del servicio. -La información de contacto se encuentra en el link del C.I., en la opción "Acerca del Centro de Información".			X
5.2	Tener en cuenta las posibles limitaciones del equipo informático y la sofisticación técnica de los usuarios finales a la hora de planificar un sitio. Deben estar claramente especificadas las necesidades mínimas para el funcionamiento del servicio.	Indicaciones técnicas para el usuario	-No se indica las condiciones técnicas para el uso del co-browser.	X		
5.3	Incorporar las políticas y cumplir con las leyes que aseguran a todos los usuarios el acceso al servicio.	Políticas y marco legal del servicio	-En las políticas del servicio se definen las políticas de acceso del usuario a los canales del servicio así como la protección de sus datos personales al ser ingresados en los formularios de consulta.			X
5.4	Indicar claramente quién responde las preguntas y señalar lo que el servicio no hará. Por ejemplo: "Por cuestión de tiempo y volumen de preguntas que recibimos no podemos: -Enviar por fax material a los clientes. -Elaborar bibliografías. -Efectuar investigaciones.	Indicar: referencistas, tipo de preguntas a responder, restricciones de uso	-No se indica en el sitio web del servicio. -Se informa a los usuarios en los Talleres de Formación.		X	
Total				2	3	8

Elaboración propia

Tabla N° 19

Categoría Administración: Parámetro Aspectos Legales

Ítem	Categoría: Administración Directriz IFLA	Código	Parámetro: Aspectos Legales		CUMPLE	
			Descripción de Aplicación de la Directriz	0	1	2
6.1	Referencia Digital y Libertad de Información/Cultura Local.	Libertad de información	- No se especifica en ningún documento o en el sitio web.	X		
6.2	Políticas Nacionales de Información. ¿Cuál es el panorama político?	Política Nacional de Información	-Esta directriz no aplica debido a que en Perú no existen Políticas – plan o sistema - Nacionales de Información.	-		
6.3	Legislación sobre Información Pública.	Información pública	-Esta directriz no aplica por tratarse de una institución de carácter privado. -Cuando la consulta lo amerita se ha mencionado al usuario a cerca del Principio de Transparencia de la Información de las instituciones del sector público. Más no se encuentra publicada en sección alguna del sitio web del servicio.	X		
6.4	Legislación Relacionada.	Legislación relacionada	-No se especifica en ningún documento o en el sitio web.	X		
6.5	Derechos de Autor.	Derechos de autor	- Se tiene en cuenta el D.L. 822 Ley sobre Derechos de Autor por parte de los bibliotecarios referencistas al momento de ofrecer el servicio de respuestas a las consultas. -Se indica en los Talleres de Formación de Usuarios los límites del fotocopiado del material bibliográfico, hemerográfico o multimedia. -Periódicamente, en el año, se dicta un Taller sobre Derechos de Autor al personal y usuarios del C.I. -Se indica en las respuestas cuando lo amerita. -El D.L. 822 no se encuentra publicado en el sitio web del servicio.			X
6.6	Privacidad y Confidencialidad.	Privacidad y confidencialidad	-Se indica que "...los datos de carácter personal no podrán ser transferidos o cedidos a terceras personas, salvo en aquellos casos que la legislación vigente así lo indique" en las Políticas del Servicio de Referencia Virtual (2009, p.3).			X
6.7	Contratos de licencia.	Contratos de licencia	- No se indica en ningún documento o en el sitio web.	X		
6.8	Relaciones de Consorcio.	Consorcio	-La UPC forma parte de AL TAMIRA, Consorcio que tiene por objetivo adquirir de forma conjunta recursos de información y de tecnología. -En http://www.universia.edu.pe/altamira/mision.php			X
Total				3	1	3

Elaboración propia

Tabla N° 20

Categoría Administración: Parámetro Publicidad y Promoción

Categoría: Administración		Parámetro: Publicidad y Promoción		CUMPLE		
Ítem	Directriz IFLA	Código	Descripción de Aplicación de la Directriz	0	1	2
7.1	Identificar claves de audiencia.	Claves de audiencia.	-Indicado en la Norma del Servicio de Referencia DCI-S-P02-N01. -Indicado en el documento Políticas del Servicio de Referencia (en web).			X
7.2	Desarrollar una descripción que identifique el proyecto y un nombre o logo que conecte con los objetivos de la comunidad a la que se dirige.	Nombre o Logo que lo identifica.	-El servicio se denomina Bibliotecario en línea. -No tiene logo.			X
7.3	Fomentar la comunicación directa entre el personal y los patrocinadores.	Comunicación personal-patrocinador.	-Se mantiene una buena relación con proveedores liderado por el Área del RINF (soporte, capacitación y actualización).			X
7.4	Crear enlaces estratégicos en el sitio Web de la Biblioteca, y en los sitios de posibles colaboradores institucionales.	Enlaces estratégicos.	-El enlace del Formulario se encuentra segundo en el menú de servicios del C.I. -No se encuentra en otro lugar fuera del sitio Web del C.I.			X
7.5	Entrar en contacto con los medios de comunicación locales, publicaciones periódicas de amigos de la biblioteca, emisoras de radio locales, centros educativos.	Difundir por medios de comunicación.	-Las novedades sobre el lanzamiento de nuevos servicios o adquisición de recursos importantes son publicados tanto en Medios externos: -En Universidad Perú: http://www.universia.edu.pe/ . -Notas de prensa en publicaciones periódicas de alta circulación. Como en Medios de comunicación internos: -Clipping: boletín de noticias del ámbito educativo local, de circulación interna. -Boletín de la Universidad. -Informados en los talleres de Formación de usuarios.			X
7.6	Enviar información a las listas de distribución profesionales o de especial interés.	Difunde en listas de distribución.	-No se ha encontrado evidencia de haberlo realizado.			X
Total				0	0	6

Elaboración propia

Tabla N° 21

Categoría Administración: Parámetro Evaluación y Calidad

Ítem	Categoría: Administración Directriz IFLA	Código	Parámetro: Evaluación y Calidad		CUMPLE		
			Descripción de Aplicación de la Directriz		0	1	2
8.1	Efectuar encuestas tanto a clientes como a trabajadores. Supervisar sus problemas y preguntas.	Encuestas a usuarios y a personal. Supervisar dificultades.	-Se realiza encuestas a los usuarios y tienen por finalidad conocer el grado de satisfacción. Son de dos tipos: -Encuesta semestral. -Breve cuestionario que va incorporado en cada respuesta. -Las acciones correctivas se realizan después de conocer los resultados de las encuestas. -No se realizan encuestas al personal de servicios de información. -El seguimiento a las dificultades del personal de servicios de información es constante (diario).			X	
8.2	Recoger y hacer una evaluación de las estadísticas de la actividad del servicio, así como de asuntos técnicos o políticos si es posible.	Estadísticas de uso.	-La evaluación del servicio y uso de los recursos se realiza a través de estadísticas. -El análisis de las mismas se complementa con las respuestas de los dos tipos de encuestas señalados en el ítem 8.1. -Se envía un reporte mensual de las fallas técnicas al Área de Help Desk.			X	
8.3	Introducir los cambios en los servicios basándose en el análisis de las estadísticas y las respuestas de bibliotecarios y clientes.	Respuesta a las evaluaciones.	-Se introducen cambios en el servicio a medida que el análisis realizado mensualmente lo requiera.			X	
Total					0	0	3

Elaboración propia

Tabla N° 22

Categoría Administración: Parámetro Colaboración

Ítem	Categoría: Administración Directriz IFLA	Código	Parámetro: Colaboración		CUMPLE		
			Descripción de Aplicación de la Directriz		0	1	2
9.1	Establecer una visión común de los servicios que prestará la nueva entidad.		No aplica.				
9.2	Elaborar normas comunes de práctica y procedimientos.		No aplica.				
9.3	Crear confianza entre los socios, establecer responsabilidades.		No aplica.				
9.4	Reflexionar sobre las cuestiones que puedan surgir en el uso de recursos compartidos, lo que incluye: ley de derechos de autor, contratos de licencia, responsabilidad, políticas de información nacional, etc.		-No aplica. -El único servicio que se realiza en la modalidad de acuerdos entre bibliotecas es el de préstamo interbibliotecario.				
Total					0	1	2

Elaboración propia

Tabla N° 23

Categoría Práctica del SRD: Parámetro Recomendaciones Generales para el Comportamiento de los Profesionales de Referencia e Información

Ítem	Categoría: Práctica del Servicio de Referencia Digital	Directriz IFLA	Parámetro: Recomendaciones Generales para el Comportamiento de los Profesionales de los Servicios de Referencia e Información		CUMPLE	
			Código	Descripción de Aplicación de la Directriz	0	1 2
10.1	Comprometerse a prestar la ayuda más eficaz.		Compromiso de ayuda eficaz	-Se especifica en la descripción del procedimiento de la norma del servicio de referencia. -Existe la buena práctica de atender con cortesía.		X
10.2	Mostrar cortesía y respeto profesional a la hora de responder preguntas.		Atención cortés.			X
10.3	Respetar los principios de libertad intelectual.		Libertad intelectual	-No se especifica en la norma del servicio de referencia y tampoco en las Políticas del servicio. -En la práctica, la información no se restringe a ningún tipo de usuario, sólo aquella que sea de carácter restringida o confidencial por así disponerlo los autores. -Se mantiene la objetividad en la exploración o búsqueda de la información del usuario.		X
10.4	Acusar recibo de las preguntas de clientes y responderles a la mayor brevedad posible. Las cartas y otros tipos de comunicación se deberían responder de un modo rápido y educado.		Formalidad de la atención y contacto con el usuario.	-En las Políticas del Servicio de Referencia Virtual (2009) se indica: -“El bibliotecario debe responder a todas las consultas realizadas por los usuarios, incluyendo aquellos casos en los que solo se escriba para pedir disculpas por no tener la respuesta inmediata” (p.4). -“Las consultas realizadas por correo electrónico se responderán en un plazo máximo de 48 horas” (p.6). -El tiempo de respuesta se informa también en los Talleres de Formación de Usuarios.		X
10.5	Elaborar y seguir una política de cambio en las respuestas.		Actualización de respuestas.	-Las respuestas se conservan para atender consultas sobre el mismo tema en un banco de conocimiento. -Se actualizan de acuerdo a la consulta, a los cambios en el servicio (fuentes o recursos de información, tecnología, etc.).		X
10.6	Cumplir los contratos de licencia, tanto para material electrónico como impreso, así como las restricciones específicas de uso y las leyes de derechos de autor que se refieren al material en cuestión.		Cumplir contratos de licencia, restricciones de uso, derechos de autor.	-El Área del RINF se encarga de velar por el cumplimiento de las licencias y restricciones de uso (exclusividad). -Se vela por los derechos de autor en el caso de los documentos de acceso restringido y confidencial. -Ídem ítem 6.5.		X
10.7	Poner en práctica buenas prácticas de búsqueda. (Véase el documento de ALA: Normas de Comportamiento para los profesionales de los Servicios de Referencia e Información. Sección 4.0 Comisión sobre Normas de Comportamiento para los Servicios de Referencia e Información.		Prácticas de búsqueda.	-En este acápite se evaluará la sección de búsquedas aplicando las Normas de Comportamiento para los profesionales de los Servicios de Referencia e Información.		
	Responder a todas las preguntas que se asignen, aunque sea sólo para decir “Lo siento, no sé pero puede		Responder todas las respuestas.	-Todas las consultas son respondidas y en caso no se tiene la respuesta precisa se ofrece otras alternativas.		x

10.8	<i>intentar ...</i> Para preguntas que requieran respuestas más detalladas, se puede prestar ayuda si procede. El tiempo de búsqueda debería limitarse al tiempo recomendado por el supervisor, siempre que ello sea posible.	Respuesta detallada: presta ayuda y tiempo de respuesta.	-Se responden preguntas detalladas con apoyo de especialistas de la institución (profesores, asistentes de cátedra). -Se emplea el tiempo de búsqueda en equilibrio con la multitarea.		X
Total			0	0	8

Elaboración propia

Tabla N° 24

Evaluación de la Categoría Práctica del SRD - Parámetro Recomendaciones Referentes al Contenido

Ítem	Categoría: Práctica del Servicio de Referencia Digital Directriz IFLA	Parámetro Recomendaciones Referentes al Contenido Código	CUMPLE		
			0	1	2
11.1	El "Servicio de Referencia Digital" debería ser informativo, fomentar la capacidad de informarse mostrando a los usuarios cómo encontrar respuesta a sus preguntas.	Estrategia de búsqueda detallada			X
11.2	Mantener la objetividad y no emitir juicios de valor sobre la cuestión o la naturaleza de la pregunta durante la operación.	Objetividad.			X
11.3	Emplear una técnica neutral de entrevista para concretar "la pregunta real" y cuando se haya determinado, responder a los usuarios de un modo preciso y adecuado en cuanto a duración y nivel para satisfacer su demanda. Incluir la notificación de que la pregunta se puede remitir a otros socios del consorcio si procede.	Técnica neutral de entrevista.			x
		Nivel y duración de la respuesta		X	
	* Encabezamiento: Salude al cliente, incluya una expresión de agradecimiento general por utilizar el servicio y mencione directamente el asunto de la pregunta del cliente: Ejemplo: "Puede encontrar información sobre _____ en _____". Para saber más sobre _____, le recomendamos _____	Respuesta a través de Consorcio.			
		Saludo y asunto			X
	* Cuerpo: Mencione las fuentes íntegramente y describa todo el material (si procede) que se envía por separado o adjunto. Explique cómo encontró la información y su ubicación con respecto al recurso recomendado, en caso de que no sea evidente. * Firma: Debería formar parte de toda conclusión y se debería guardar anotada por el bibliotecario. La firma del bibliotecario puede contener su nombre o iniciales, cargo, institución e información de contacto, según establezca el supervisor.	Agradecimiento por el uso del servicio		X	
		Fuentes completas, adjuntos, estrategia de búsqueda			X
11.4	Evitar el uso de jergas, acrónimos o abreviaturas de Internet (como BTW, IMHO).	Firma o responsabilidad de la respuesta			x
		Jerga, abreviaturas, acrónimos			X
11.5	Escribir con claridad todas las respuestas y relacionarlas con el nivel de la pregunta (en la medida de lo posible).	Claridad de la respuesta			X
11.6	Ofrecer respuestas precisas, comprobar los hechos y evaluar las	Exactitud de			X

	fuentes.	respuestas	manera personal y con especialistas. -Para garantizar se comprueban los hechos previamente. -Se evalúan las fuentes con criterios como: Autoría, actualidad, relevancia, etc.			
11.7	Comprobar la ortografía y validar la URL.	Ortografía y validación de enlaces	-Se comprueba la ortografía y se valida la URL de las Web.			X
11.8	Seleccionar y citar sólo recursos con autoridad:	Uso de fuentes arbitradas	-Solo se hace uso de fuentes relevantes, con respaldo académico y arbitrado.			
	* Criterios de evaluación para recursos impresos: Autor, Fecha de Publicación, Edición o Revisión, Editor, Título, Público Destinatario, Difusión, Estilo.	Evaluación de recursos (impresos, revistas y Web)	-Según sea el tipo de recurso se emplean la mayor parte de los criterios indicados.			
	* Criterios de evaluación para revistas, Precisión, Autoridad, Actualidad, Objetividad.					
11.9	* Criterios de evaluación para recursos Web: Autor, Contenido, Nombre del Dominio, Fecha de la última Revisión, Objetividad, Autoridad y Precisión.					
	Citar siempre las fuentes de información íntegras, ya sean páginas Web, obras de referencia, bases de datos u otras. Si es posible, emplear un estilo de citas coherente a escala institucional.	Estilo de citas	Ídem Cuerpo de la respuesta. -En las respuestas no se emplea un estilo de citas. -La Universidad ha establecido un estilo de citas para las bibliografías de los sílabos.			X
11.10	Si la información de una fuente no es útil, el bibliotecario debería aumentar su valor con análisis, descripciones, palabras clave, referencias o paráfrasis. Evitar manipular la información de manera que pueda llevar a equívocos.	Valor agregado de las respuestas	Se mantiene como buena práctica de aumentar descriptores, palabras claves cuando las fuentes son insuficientes. -No se manipula la información.			X
11.11	El bibliotecario debería esforzarse por señalar o recomendar al menos un recurso para cada pregunta.	Recomendación de fuentes	-Como práctica no se realizan recomendaciones por recomendación de la Jefatura del CI. Tampoco está indicado en la norma. -Sólo se establece un criterio de relevancia temática en el orden de los recursos brindados.			X
Elaboración propia			Total	1	1	13

Tabla N° 25

Categoría Acceso: Parámetro Receptividad

Ítem	Categoría Acceso	Código	Parámetro Receptividad		CUMPLE	
			Directriz ALA (RUSA)	Descripción de Aplicación de la Directriz	0	1
1.1	Determina el contexto situacional de cada una de las necesidades de información de los usuarios al interactuar con cada uno de ellos ya sea en persona o a través de otro canal de comunicación.	Contexto situacional de necesidades	-Se determina al recibir la consulta: se establece la necesidad mediante la identificación del tipo de usuario y nivel de investigación.			X
1.2	Recomienda fuentes de información a los usuarios analizando el contexto de los intereses y nivel de contenido para cada usuario.	Recomendación de fuentes	-No se realizan recomendaciones. Se seleccionan las fuentes teniendo en cuenta criterios de calidad de los recursos. -Sólo se establece un criterio de relevancia temática en el orden de los recursos brindados.		X	
1.3	Sugiere obras específicas de importancia para el usuario.					
1.4	Utiliza el documento Normas de comportamiento (Disponibilidad, Interés, Interés, Escuchar e Investigar) al momento de proporcionar el servicio de referencia de forma tradicional (persona a persona).	Aplicación de las NCBR	-No se utiliza el documento. -Se aplica a través de las buenas prácticas del servicio.		X	
1.5	Participa en los debates sobre los usuarios basada en experiencias relacionadas con sus necesidades de información y comunica interés en las experiencias de cada usuario.	Análisis y comunicación de las experiencias en la atención	Se aplica como una “buena práctica” en las coordinaciones diarias y semanales entre el personal bibliotecario.		X	
1.6	Respeto el derecho de los usuarios para determinar la orientación de sus investigaciones mediante su empoderamiento para alcanzar sus propias preferencias.	Respeto a la libertad de investigación	Se respeta el derecho indicado			X
			Total	0	3	2

Elaboración propia

Tabla N° 26

Categoría Acceso: Parámetro Organización y Diseño de Servicios

Ítem	Categoría Acceso Directriz A.L.A (RUSA)	Parámetro Organización y Diseño de Servicios		CUMPLE		
		Código	Descripción de Aplicación de la Directriz	0	1	2
2.1	Organiza la presentación de recursos de información para que coincida con el proceso de búsqueda de información que suelen utilizar los usuarios para satisfacer sus necesidades.	Presentación de recursos	El C.I. presenta sus recursos en base a los servicios que brinda. El proceso de búsqueda se indica en los talleres de formación de usuarios.			X
2.2	Crea bibliografías, libro de conversaciones (interacción con el usuario), muestra tutoriales, documentos electrónicos, y otras herramientas especiales para aumentar el acceso a los recursos de información y motivar a los usuarios para utilizarlas.	Muestra herramientas de orientación para el acceso a los recursos	Se tienen tutoriales y documentos electrónicos que facilitan el acceso a los recursos. En base a la experiencia con los alumnos presenciales se informa de ello en los talleres de formación.			X
2.3	Organiza y muestra la información de manera eficaz para que sea significativa para el principal grupo de usuarios.	Organización de la información	Idem al ítem 2.1.			x
2.4	Utiliza las directrices de comportamiento para la búsqueda de resultados a la hora de proporcionar el servicio de referencia.	Uso de las NCBR	-Sí se aplican. -Se selecciona los términos de búsqueda más relacionados con la información solicitada.			X
2.5	Diseños de servicios especiales para satisfacer las necesidades de acceso de los usuarios principales, incluidos aquellos con discapacidades, y aquellos que tienen al inglés como segundo idioma.	Servicios especiales	-No se han desarrollado servicios especiales. -La interfaz del servicio no aplica normas de Accesibilidad.	X		
2.6	Recopila y mantiene información sobre los recursos de la comunidad de intereses de los grupos de usuarios principales de modo que los mismos pueden remitirse a las fuentes de asistencia.	Actualización de recursos de acuerdo a intereses	El Infonews era un servicio de actualización permanente para los usuarios (en proceso de reestructuración).	x		
Total				2	0	4

Elaboración propia.

Tabla N° 27

Categoría Acceso: Parámetro Pensamiento Crítico y Análisis

Ítem	Categoría Acceso Directriz A1A (RUSA)	Código	Parámetro Pensamiento Crítico y Análisis (Referencista)		CUMPLE	
			Descripción de Aplicación de la Directriz		0	1 2
3.1	Utiliza la información impresa y electrónica para recomendar. Selecciona cuidadosamente las fuentes principales de mayor interés para los usuarios principales.	Uso y selección de fuentes de información para recomendar.	-Si se selecciona las fuentes de acuerdo a criterios de evaluación de la calidad de la información. -No se realizan recomendaciones por políticas del C.I. Tampoco está indicado en la norma. Por ejemplo en los casos de solicitudes sobre la recomendación de documentos se responde que estas respuestas deben ser consideradas dentro del proceso de asesoría del tutor o asesor de tesis. -Sólo se establece un criterio de relevancia temática en el orden de los recursos brindados.		X	
3.2	Sintetiza una variedad de fuentes de información con el fin de proporcionar la información más relevante para cada patron.	Sintetiza fuentes según relevancia.	-Si se tiene la buena práctica de sintetizar las fuentes de acuerdo a su calidad académica y accesibilidad al texto completo.			X
3.3	Evalúa los "patrones de uso de información" basándose en datos recogidos de las operaciones del servicio de información y, utiliza los resultados para mejorar los servicios a los usuarios.	Evaluación de patrones para la mejora del servicio.	-Si se identifican los patrones de uso de información. -Se priorizan, en base a los patrones, los recursos y se reconfiguran los procedimientos. -Los nuevos productos se lanzan de acuerdo a los cambios de los patrones de uso.			X
3.4	Aplica los conocimientos sobre el "Proceso de búsqueda de información" a la estructura de los servicios de información.	Aplicación del proceso de búsqueda en la estructura de los servicios.	El C.I. presenta sus recursos en base a los servicios que brinda. En la estructura de los servicios de la Biblioteca Virtual por ejemplo se encuentra primero el metabuscador. El proceso de búsqueda se indica en los talleres de formación.			X
3.5	Utiliza las directrices de comportamiento sobre el seguimiento al momento de proporcionar el servicio de referencia.	Aplicación de directriz de Seguimiento.	El bibliotecario cumple con esta directriz.			X
			Total	0	1	4

Elaboración propia

Tabla N° 28

Categoría Base del Conocimiento: Parámetro Análisis del contexto

Ítem	Categoría Base del Conocimiento Directriz ALA (RUSA)	Código	Parámetro Escaneo del medio ambiente (Referencista)		CUMPLE	
			Descripción de Aplicación de la Directriz	0	1	2
4.1	Lee, revisa en la Web, y se informa a través de los medios de comunicación para mantenerse al día en las áreas de interés relevantes para los usuarios principales.	Actualización de conocimientos	-La actualización se realiza revisando constantemente las páginas web de interés, directorios, manuales, etc.			X
4.2	Asiste a las exposiciones a nivel local, regional, nacional o conferencias de profesionales por lo menos una vez al año cuando la institución ofrece su apoyo.	Asistencia a conferencias.	-Como parte del plan de capacitación que ofrece la institución, se asiste a conferencias por lo menos una vez al año.			X
4.3	Analiza el escenario para las nuevas tecnologías que son relevantes para la prestación de servicios de referencia.	Vigilancia tecnológica.	-El área del RINF se encarga de explorar y analizar la implementación de nuevas herramientas tecnológicas. -El referencista revisa continuamente recursos web open access para ofrecer nuevas alternativas.			X
4.4	Se mantiene al corriente de los nuevos recursos de información a través de la consulta de una amplia variedad de fuentes y de la revisión de catálogos de editoriales. Asiste a reuniones profesionales.	Actualización en recursos de información.	-Los representantes del C.I. asisten a presentaciones de los proveedores de recursos de información. -El C.I. forma parte del Grupo de Altamira. -El C.I. de la EPG participa de las reuniones anuales del Grupo CLADEA.			X
4.5	Lee comentarios en los medios de comunicación impresos y en línea relativas a las obras de mayor interés para los usuarios principales.	Profundiza sobre obras de interés.	-Cuando la multitarea lo permite sí se realiza la revisión de comentarios.			X
			Total	0	1	4

Elaboración propia

Tabla N° 29

Categoría Base del Conocimiento: Parámetro Aplicación del Conocimiento

Ítem	Categoría Base del Conocimiento Directriz ALA (RUSA)	Código	Parámetro Aplicación del Conocimiento (Referencista) Descripción de Aplicación de la Directriz	CUMPLE
				0 1 2
5.1	Lee literatura de investigación y de servicios de referencia de interés para el usuario y aplica los conocimientos adquiridos para mejorar la práctica profesional.	Aplica los conocimientos adquiridos.	-Se tiene la buena práctica de revisar literatura de investigación referida a estudio de usuarios. También se revisan documentos de referencia de interés del usuario. (Ejemplo: Dicionarios de Finanzas). Se aplica en la práctica del trabajo diario.	X
5.2	Integra el uso de la última tecnología y herramientas en la práctica todos los días.	Emplea última tecnología en el trabajo diario.	-El empleo de la última tecnología se realiza conforme se va conociendo la aplicación de las herramientas y técnicas, durante el proceso de búsqueda de información para el usuario.	X
5.3	Explora las tecnologías disponibles y su aplicación a los servicios de referencia y de usuario.	Explora y aplica tecnologías disponibles.	-Como parte del proceso de búsqueda se explora y se ofrecen al usuario, recursos <i>open access</i> constantemente.	X
5.4	Experimenta con las últimas innovaciones disponibles para ayudar a los usuarios a satisfacer sus necesidades de información.	Experimenta últimas innovaciones disponibles	-Idem 5.3	X
Total				0 0 4

Elaboración propia

Tabla N° 30

Categoría Base del Conocimiento: Parámetro Difusión del Conocimiento

Ítem	Categoría Base del Conocimiento		Parámetro Difusión del Conocimiento		CUMPLE	
	Directriz ALA (RUSA)	Código	Descripción de Aplicación de la Directriz		0	1 2
6.1	Imparte clases en las áreas de especialización.	Capacita	-Se capacita al personal cuando recién ingresa y se continúa realizando como parte del trabajo diario.			X
6.2	Prepara presentaciones en áreas de especialización.	Prepara presentaciones	-Se coordinan presentaciones de los proveedores de recursos de información especializados hacia el equipo de referencistas. -Se participa de las presentaciones planificadas por el C.I.			X
6.3	Crea páginas web en las áreas de especialización.	Páginas Web	-Sólo se tiene un boletín informativo especializado en noticias económicas-empresariales (SIE)			X
6.4	Se examinan las cuestiones con los colegas.	Análisis con colegas.	-Se mantiene una rutina de intercambio de información entre colegas referencistas mediante la Base del conocimiento			X
6.5	Colegas mentores que enseñan, realizan <i>coaching</i> , y sirven como modelo a seguir.	Modelo a seguir	-Se tiene un modelo a seguir basado principalmente en la experiencia de la persona con mayor conocimiento en los usuarios. -La estandarizan formatos de respuesta y de procedimientos está a cargo del colega mentor, pero al mismo tiempo se incentiva a la creatividad del equipo.			X
6.6	Proyecto de evaluación de investigaciones de colegas.	Investigaciones de colegas.	-Existe la Jornada “Presentación de Mejores Prácticas” que se realiza anualmente. -Se evalúan y replican a cada C.I. según su necesidad.			X
6.7	Participa en los debates profesionales a través de reuniones, videoconferencias, listas de correo, correo electrónico, foros y otros métodos de comunicación.	Debates profesionales	-Participa de las reuniones del Colegio de Bibliotecólogos, ALTAMIRA, Jornadas Bibliotecológicas nacionales e internacionales.			X
Total					0	3 4

Elaboración propia

Tabla N° 31

Categoría Base del conocimiento: Parámetro Aprendizaje Activo

Ítem	Categoría Base del conocimiento Directriz ALA (RUSA)	Código	Parámetro Aprendizaje Activo (Equipo de Referencistas) Descripción de Aplicación de la Directriz	CUMPLE
7.1	Participa activamente en organizaciones profesionales y trabaja con los bibliotecarios de una amplia gama de organizaciones.	Organizaciones profesionales	-Se mantiene una activa participación, ya que el C.I. es miembro del Grupo de Bibliotecas Universitarias ALTAMIRA y del Colegio de Bibliotecólogos. -Se asiste a las Jornadas de CLADEA, entre otras.	0 1 2 X
7.2	Adquiere conocimientos a través de la tecnología mediante módulos de aprendizaje disponibles y, cuando proceda.	Se capacita por medios tecnológicos.	-Algunas de las capacitaciones a las que asiste el personal son virtuales (asistencia remota).	X
Total				0 0 2

Elaboración propia

Tabla N° 32

Categoría Marketing / Conocimiento/ Información: Parámetro Evaluación

Ítem	Categoría Marketing / Conocimiento / Información Directriz ALA (RUSA)	Código	Parámetro Evaluación (Proceso de evaluación) Descripción de Aplicación de la Directriz	CUMPLE	
				0	1 2
8.1	Lleva a cabo encuestas, dentro y fuera del edificio de la biblioteca, para hacer frente a las necesidades de los usuarios en el ámbito de los servicios de referencia.	Encuestas	-Se emplean dos tipos de encuestas para conocer el grado de satisfacción del servicio de referencia: encuesta semestral y un breve cuestionario que va incorporado en cada respuesta. -No se aplica <i>focus groups</i> .		X
8.2	Lleva a cabo <i>focus groups</i> para conocer e interactuar con los usuarios, para debatir y recabar información sobre sus necesidades de información.	<i>Focus group</i>		X	
8.3	Consulta con otras bibliotecas de la red y desarrolla una lluvia de ideas en relación con los programas y servicios que se prestan en el área de referencia.	Lluvia de ideas con otras bibliotecas de la red.	-La consulta se realiza con los CIs de las cuatro unidades de negocio. -En las reuniones de Jefes se aplica esta técnica para seleccionar los problemas del servicio, y establecer prioridades. -No aplica por no tratarse de una biblioteca pública.		X
8.4	Se reúne con los líderes de la comunidad para reducir la brecha entre la biblioteca y el servicio de referencia.	Reunión con los líderes de la comunidad.			
8.5	Evalúa los resultados de la investigación de antecedentes para desarrollar el programa del servicio de referencia.	Investigación previa al programa.	-La investigación previa la realiza el Área del RINF junto con el Comité Evaluador. -La evaluación y los cambios se consolidan en un cronograma de implementación.		X
8.6	El usuario determina el enfoque del servicio de referencia que establecerá la biblioteca.	Enfoque del servicio orientado al usuario.	-Es política del C.I. que el enfoque del servicio y los cambios del mismo siempre estén orientados al usuario. -Un ejemplo son las encuestas de satisfacción de servicios.		X
8.7	Implementa el programa de servicios de referencia que satisfaga las necesidades de información de los usuarios en la comunidad designada.	Implementación del programa.	-El Área del RINF y el Comité Evaluador establecen el cronograma de implementación del servicio. -El Área de Servicios de Información de los CIs certifica que la implementación de los cambios es correcta. -El Área de Marketing de la Universidad apoya el proceso de difusión.		X
Total				1	0 5

Elaboración propia

Tabla N° 33

Categoría Colaboración: Parámetro Relaciones con los Usuarios

Ítem	Categoría Colaboración		Parámetro Relaciones con los Usuarios		CUMPLE	
	Directriz ALA (RUSA)	Código	Descripción de Aplicación de la Directriz	0	1	2
9.1	Emplea las directrices de comportamiento de Disponibilidad, Escuchar, Investigar, Búsqueda y Seguimiento.	Empleo de Directrices de comportamiento.	-El referencista prioriza su disponibilidad para el cliente sobre cualquier otra obligación o tarea. -Se mantiene la objetividad al momento de explorar la demanda de información. -Se emplea preguntas abiertas y/o cerradas que estimulan al usuario a especificar su consulta. -Se motiva al usuario a expresar sus necesidades de información antes de responder. -Se solicita el apoyo del especialista cuando la consulta es compleja.			X
9.2	Solicita la opinión del usuario y asesoría durante la transacción del servicio de información.	Solicita la opinión del usuario y asesoría.				X
9.3	Implica al usuario en el proceso y en la toma de decisiones.	Incluye al usuario en el proceso.	Ídem 9.2			X
9.4	Reconocimiento del usuario para la interacción.	Interacción con el usuario.	-Se identifica al usuario por su código, con lo que se puede conocer el programa al que asiste. -Se establece un acercamiento con el usuario mediante un saludo amistoso. -Se mantiene la cercanía dependiendo de las respuestas del usuario.			X
9.5	Reconoce los límites de los recursos propios y consulta una adecuada base de recursos.	Reconoce limitaciones y consulta recursos adecuados.	-Cuando no localiza fuentes propias para responder al usuario se consulta guías, bases de datos o se apoya de otros proveedores (catálogos en línea de otras bibliotecas).			x
Total				0	0	5

Elaboración propia.

Tabla N° 34

Categoría Colaboración: Parámetro Relaciones con los Colegas

Categoría Colaboración		Parámetro Relaciones con los Colegas		CUMPLE	
Ítem	Directriz ALA (RUSA)	Código	Descripción de Aplicación de la Directriz	0	1 2
10.1	Reconoce que entre colegas es posible unir conocimientos, habilidades y fortalezas para ayudar a responder las preguntas.	Reconoce sinergia.	-Se reconoce que es posible establecer sinergias con otros colegas que tengan alguna especialización.		X
10.2	Obtiene la ayuda de un colega, cuando sea necesario.	Busca ayuda.	-Se consulta a los colegas de otras sedes sobre el contenido detallado de las fuentes para poder responder la consulta.		X
10.3	Busca oportunidades para compartir conocimientos y experiencia con los colegas.	Comparte conocimientos y experiencias	-Las respuestas se comparten con todos los miembros del C.I. a través del correo del área.		x
10.4	Facilita y participa con sus colegas de equipo en los esfuerzos para mejorar el servicio.	Esfuerzo conjunto.	-Se evidencia a través de la realización anual de Jornadas de Normalización de procesos y de Mejores Prácticas. -El trabajo en equipo es un pilar de la cultura organizacional para el logro de resultados óptimos y eficaces. -La Universidad motiva el trabajo colaborativo a través de las premiaciones de “Equipos de Alto Impacto” y “Proyectos de Mejora”.		X
10.5	Funciona de forma eficaz como parte de un equipo.	Se siente parte del equipo.	-Mantiene una actitud positiva para formar parte de equipos colaboradores. -El referencista se siente parte responsable del logro de objetivos comunes del servicio.		X
10.6	Modelo eficaz de comportamiento de equipo (escuchar, discutir, y generar confianza).	Modelo de comportamiento	-Fomenta una cultura de trabajo en equipo y liderazgo, donde el diálogo respetuoso y la escucha atenta generan confianza.		X
10.7	Desarrolla objetivos compartidos con los colegas y los valores de la excelencia en los servicios.	Objetivos compartidos.	-Constantemente se tiene en cuenta los valores que fomenta la Universidad sobre la excelencia en la calidad del servicio (pilar) -La premiación COSER* es un reconocimiento anual hacia el esfuerzo por lograr o mantener la cultura de la excelencia.		x
Total				0	0 7

Elaboración propia

Tabla N° 35

Categoría Colaboración: Parámetro Relaciones más allá de la Biblioteca y la Profesión

Categoría Colaboración		Parámetro Relaciones más allá de la Biblioteca y la Profesión			CUMPLE	
Ítem	Directriz ALA (RUSA)	Código	Descripción de Aplicación de la Directriz	0	1	2
11.1	Identifica a los socios que tienen conocimientos y experiencia de valor para los usuarios de la biblioteca.	Identifica socios de valor.	-El C.I. mantiene una relación estrecha con sus socios estratégicos que son: proveedores de recursos de información y de tecnología, editoriales, distribuidores y otras bibliotecas.			X
11.2	Se comunica de manera eficaz con los asociados para asegurar la comprensión mutua de las metas, objetivos y valores.	Comunicación eficaz con socios.	-Se llevan a cabo reuniones periódicas con los socios estratégicos para la mejora de los servicios.			X
11.3	Formas de colaboración para mejorar los sistemas existentes y desarrollar nuevos productos y servicios.	Formas de colaboración.	-Existen formas de colaboración como el Grupo ALTAMIRA para la adquisición de recursos de información. -Participa de OCLC para alimentar el catálogo y coopera brindando registros de la producción peruana.			x
Total				0	0	3

Elaboración propia

3.8 Análisis e interpretación de los resultados de la evaluación

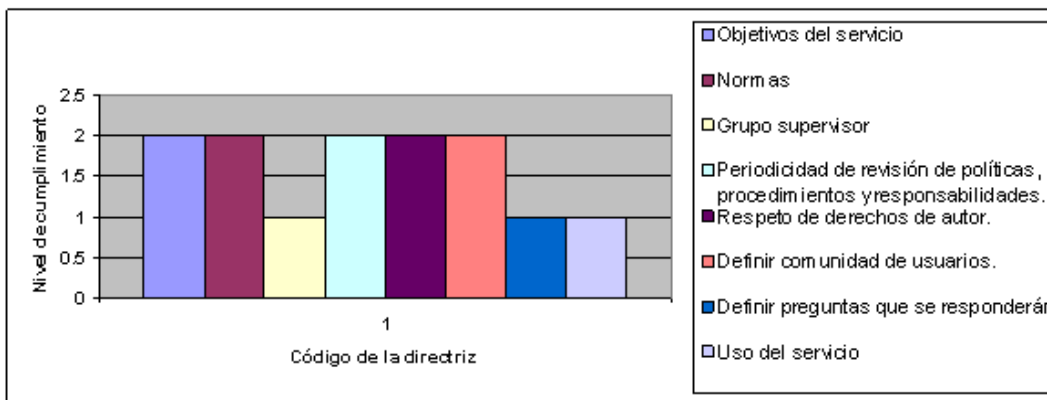
Los resultados de esta evaluación se presentarán en cuadros estadísticos siguiendo el orden aplicado en la evaluación de las directrices de IFLA y ALA (RUSA).

En principio se presenta el análisis de los resultados de la evaluación de cada uno de los parámetros y categorías de IFLA:

1. Análisis e interpretación de los resultados parciales

- **Categoría: Administración**

Grafico N° 10
Parámetro: Política de Referencia

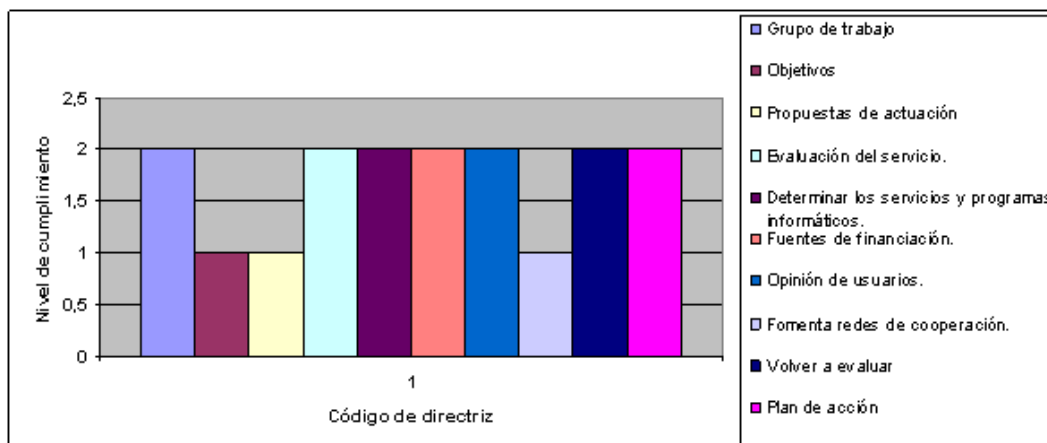


Elaboración propia

En el parámetro Política de Referencia, cinco directrices cumplen satisfactoriamente: claridad de los objetivos del SRV, las normas del SRV están en relación con la misión de la Universidad, actualización de políticas y normas, práctica de derechos de autor, designación clara y específica del público objetivo. En el nivel de cumplimiento uno se encuentran tres directrices referidas al grupo supervisor responsable de crear buenas prácticas; sin embargo, no se evidencia la existencia de un código de conducta formal; asimismo, si bien cumple con la directriz sobre el tipo de preguntas que la institución responderá o no, cuando se especifica que las preguntas a responder son de investigación, no existe una política declarada sobre los niveles de profundidad, tampoco observa excepciones a preguntas relacionadas a asesoría legal y médica. Finalmente, respecto a la directriz Uso del SRV, los usuarios aún emplean el servicio Bibliotecario en Línea para absolver consultas sobre dificultades técnicas de

uso de cuentas y acceso a los diferentes servicios y recursos del CI; sin embargo se ha observado la tendencia de recibir y resolver este tipo de consultas por la modalidad del *chat*.

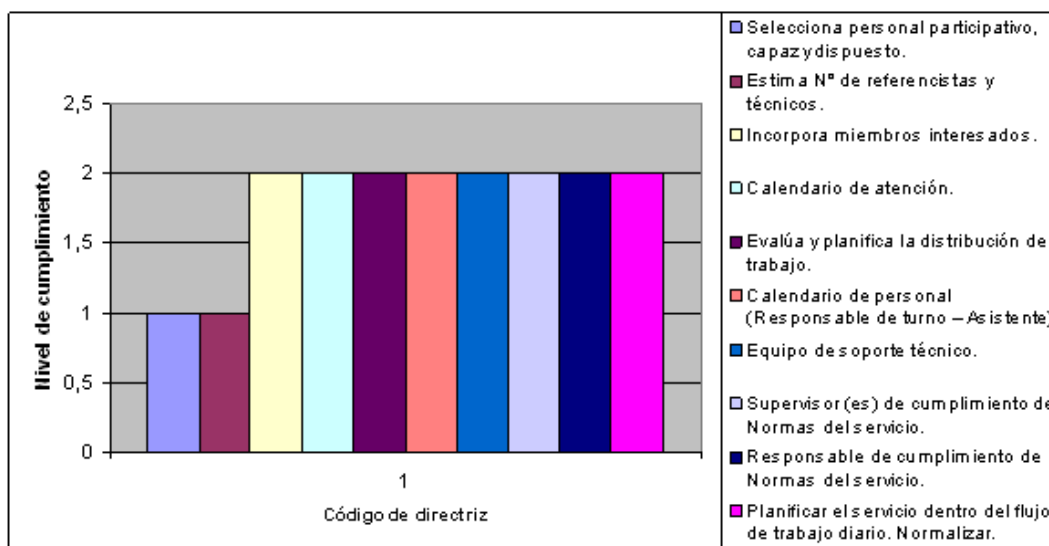
Grafico N° 11
Parámetro Planificación



Elaboración propia

El parámetro planificación cuenta con diez directrices, donde siete de ellas cumplen satisfactoriamente: formación de equipos de trabajo, evaluación de los servicios y programas informáticos disponibles, determinación de los servicios y programas informáticos necesarios, establecimiento de las fuentes de financiación, solicitar información de los clientes, volver a evaluar propuestas de acción iniciales, presentación de planes de acción y apoyo de la dirección. Los tres indicadores restantes que se encuentran en el nivel uno de cumplimiento son: si bien existe una Norma del Servicio de Referencia donde se establecen los objetivos concretos, procedimientos y responsabilidades, no se ha establecido una proyección sobre el crecimiento y desarrollo de este servicio, ello debido a su reciente implementación. Respecto a comprobar si otras instituciones están interesadas en aunar los recursos para fomentar un servicio cooperativo, se tiene proyectado aunar esfuerzos de colaboración con las bibliotecas de la red de universidades de Laeate International Universities (en adelante LIU)

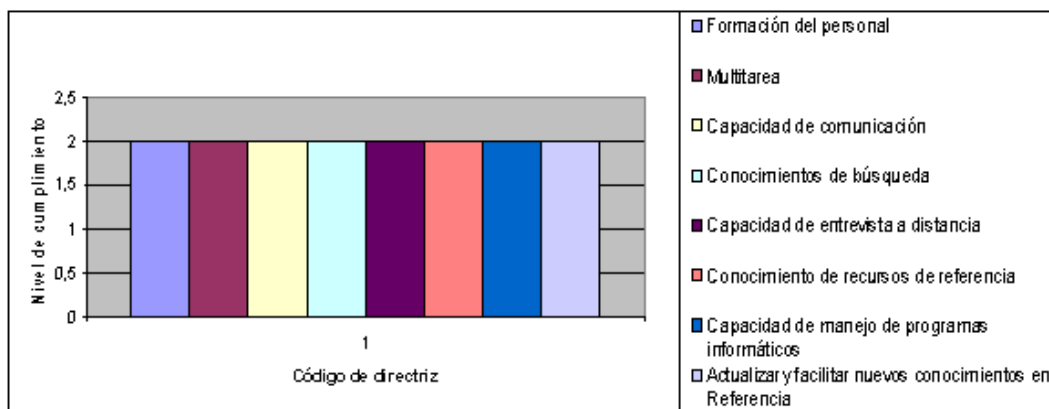
Grafico N° 12
Parámetro Personal



Elaboración propia

El parámetro personal cuenta con diez directrices, donde ocho de ellas cumplen satisfactoriamente, debido a que se observa una alta capacidad para incorporar a nuevo personal interesado en asumir nuevas responsabilidades, la planificación de las tareas está relacionada a las competencias adquiridas y metas logradas. Las dos directrices que se encuentran en el nivel uno de cumplimiento son las referidas a la descripción del puesto de referencista y a la estimación del número de bibliotecarios y técnicos a disposición de este servicio.

Grafico N° 13
Parámetro Formación

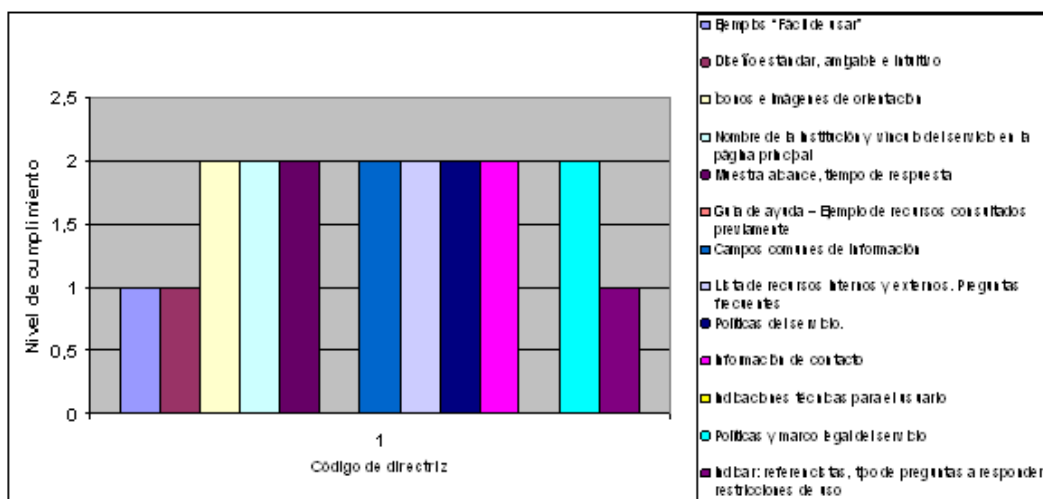


Elaboración propia

El parámetro formación cuenta con ocho directrices que cumplen satisfactoriamente, donde se destaca una política institucional de planificación orientada al logro y al desarrollo de las personas, donde el Plan de Formación es uno de los ejes principales y que es incorporado anualmente en la Evaluación de Desempeño dese donde se supervisa y facilita el cumplimiento de las actividades programadas para este fin.

Grafico N° 14

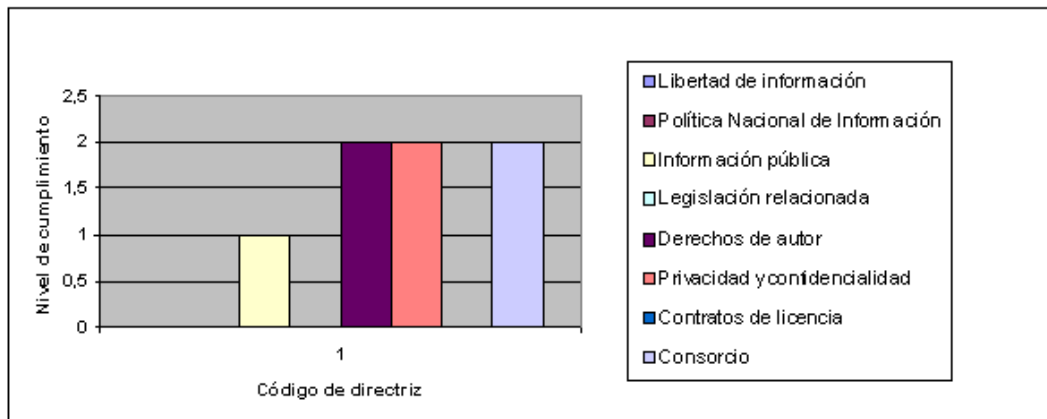
Parámetro Interfaz



Elaboración propia

El Parámetro Interfaz presenta trece directrices donde ocho cumplen satisfactoriamente, resaltando la publicación de las políticas del SRV así como la disposición de íconos e imágenes que identifican las modalidades y el acceso directo a los recursos de información del CI. Tres directrices cumplen el nivel uno debido a que el sitio web del servicio no muestra ejemplos “fácil de usar”, especificando claramente por ejemplo la forma de uso del *Co-browser* o herramienta de co-navegación y la falta de un ícono o imagen diferenciadora que identifique claramente el Servicio Bibliotecario en línea y que se muestre persistentemente en todas las páginas del sitio web del CI. Finalmente dos directrices no se cumplen: no contar con una guía de ayuda de los recursos previamente consultados por el usuario, así como la falta de indicación de las condiciones técnicas para el uso del *co-browser*.

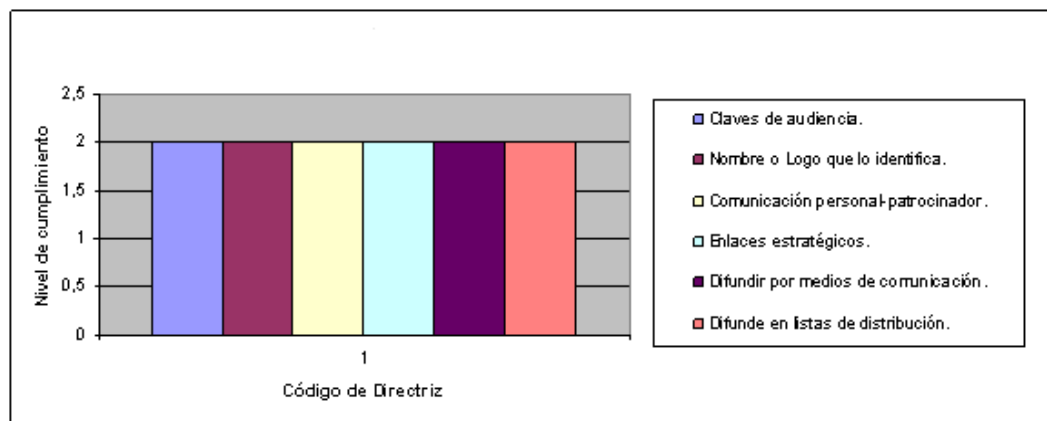
Grafico N° 15
Parámetro Aspectos Legales



Elaboración propia

El parámetro Aspectos Legales cuenta con ocho directrices, de las cuales tres cumplen satisfactoriamente: Derechos de autor, privacidad y confidencialidad y relaciones de consorcio. Cinco directrices no cumplen: Referencia digital y libertad de información / cultura local, Políticas nacionales de información, Legislación sobre información Pública, Legislación relacionada y Contratos de licencia, debido a que éstas no se visualizan en ninguna de las secciones del sitio web del Centro de Información.

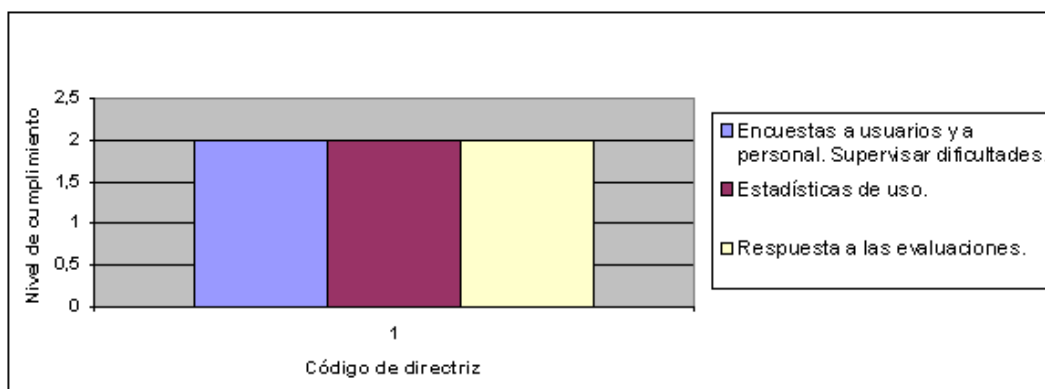
Grafico N° 16
Parámetro Publicidad y Promoción



Elaboración propia

El parámetro Publicidad y Promoción cumple satisfactoriamente con las seis directrices que establece, sobresaliendo en que el servicio ha sido lanzado tanto por los distintos medios de comunicación interna (Boletines, e-mailing) así como los canales de comunicación externa (lista de distribución profesional).

Grafico N° 17
Parámetro Evaluación y Calidad



Elaboración propia

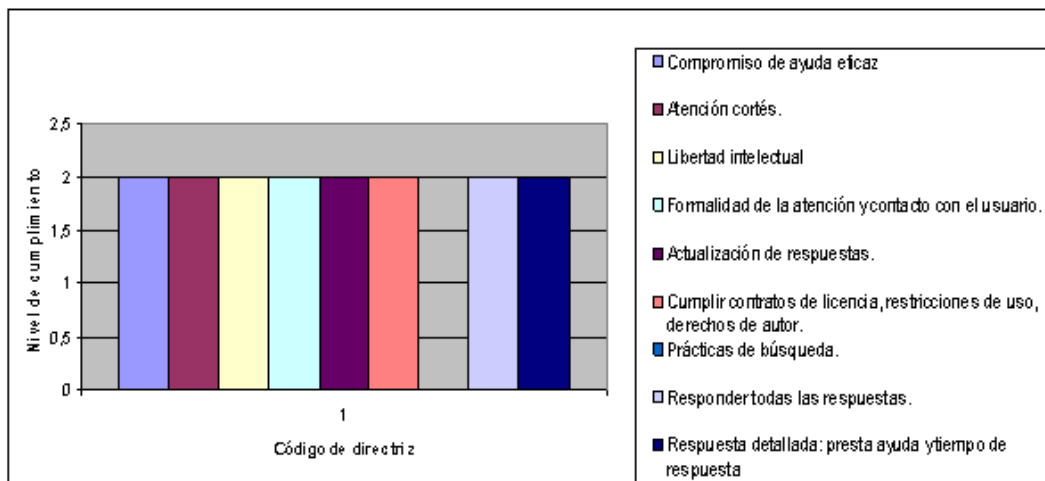
El parámetro Evaluación y Calidad cumple satisfactoriamente con las tres directrices que establece, debido a que posee buenas prácticas de evaluación de los servicios, donde los cuestionarios están estructurados con preguntas orientadas a la satisfacción de usuarios; además se complementa con la inclusión de estadísticas cuyos resultados son analizados y las acciones de mejora son aplicadas tan pronto se difunden al personal de Servicios de Información. Los cambios efectuados en el servicio provienen directamente del análisis y evaluación de resultados de las encuestas de servicios.

Parámetro Colaboración: cuenta con cuatro directrices, las cuales no aplican al Servicio Bibliotecario en línea, debido a que en esta primera etapa del servicio (desarrollado a través de la plataforma QuestionPoint), se ha optado por mantener el servicio localmente hasta concretar una cobertura de mayor escala con las bibliotecas de las universidades de la red LIU.

- **Categoría: Práctica del Servicio de Referencia Digital**

Grafico N° 18

Parámetro Recomendaciones Generales para el Comportamiento de Profesionales del Servicio de Referencia e Información

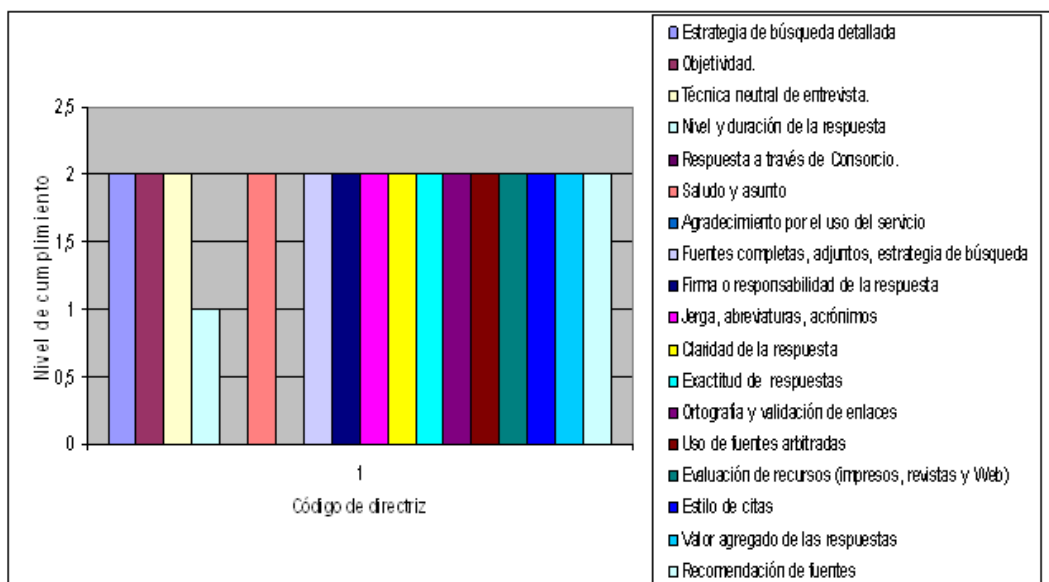


Elaboración propia

Este parámetro cumple satisfactoriamente con las nueve directrices establecidas por la Sección de Referencia de IFLA, donde sobresalen las buenas prácticas de los bibliotecarios de servicios de información que cuentan con definidas competencias de servicio al cliente: compromiso y ayuda eficaz, atención cortés, formalidad de atención; asimismo respetan los principios de libertad intelectual. También, se comparten prácticas de búsqueda (estrategias de búsqueda de información) que son archivadas y recuperadas en la base del conocimiento del QuestionPont. Finalmente, el personal que brinda el servicio Bibliotecario en línea ofrece otras alternativas cuando no es posible encontrar determinada información, luego de agotar todos los recursos. Cabe indicar que esta directriz es evaluada a profundidad en las Directrices que establece ALA (RUSA).

Gráfico N° 19

Parámetro Recomendaciones Referentes al Contenido



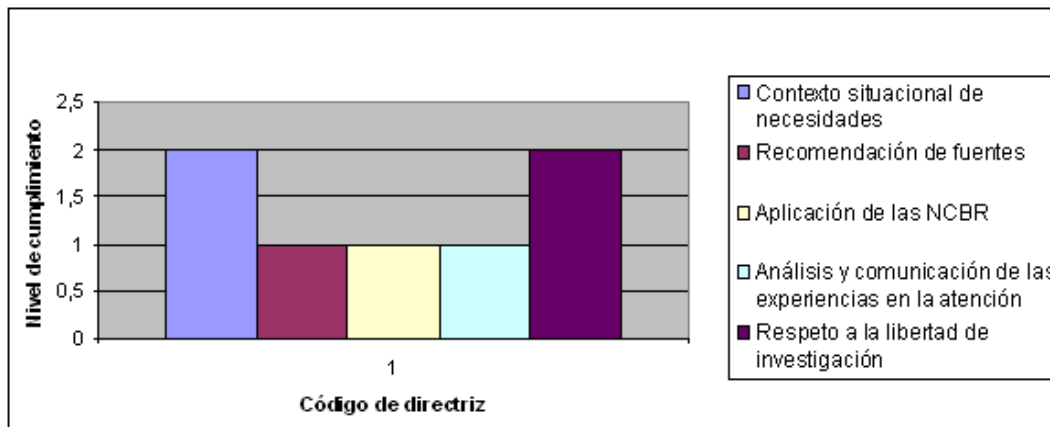
Elaboración propia

Este parámetro considera dieciocho directrices, de las cuales cumple satisfactoriamente con trece de ellas: detalladas estrategias de búsqueda, se mantiene la objetividad durante el proceso de exploración de la pregunta y desarrollo de la respuesta, aplicando técnicas neutras de entrevista, así como un adecuado nivel y duración de la respuesta; se evita el uso de la jergas o abreviaturas de Internet, se muestra claridad y exactitud de la repuesta, correcta ortografía y validación de los vínculos donde se adjunta la información, así como una práctica constante de evaluación de los recursos o fuentes de información. Se observa, entre las directrices con nivel de cumplimiento cero, la no inclusión del agradecimiento por el uso del servicio, en la respuesta.

A continuación se presenta el análisis de los resultados de la evaluación de cada uno de los parámetros y categorías de ALA (RUSA):

- **Categoría Acceso**

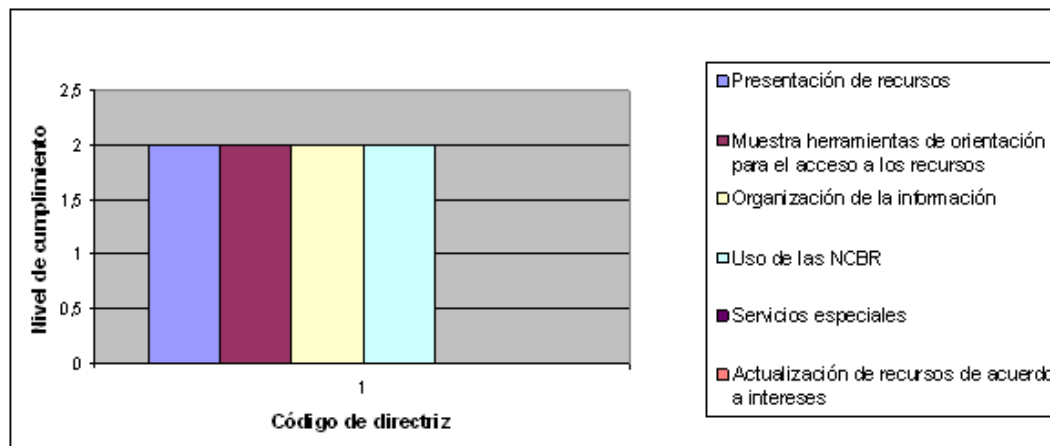
Grafico N° 20
Parámetro Receptividad



Elaboración propia

Este parámetro contempla cinco directrices, de las cuales dos cumplen satisfactoriamente: donde sobresale la identificación del contexto situacional de necesidades, y esto debido a que puede distinguirse el perfil del usuario, cuando éste ingresa con sus claves de acceso. De las tres directrices que se califican dentro del nivel de cumplimiento uno, se tiene que no se maneja una política de recomendación de fuentes de información, más sí se aplica la rutina de seleccionar fuentes siguiendo el orden de relevancia que presentan las bases y bancos de datos académicos del CI.

Grafico N° 21
Parámetro Organización y Diseño del Servicio

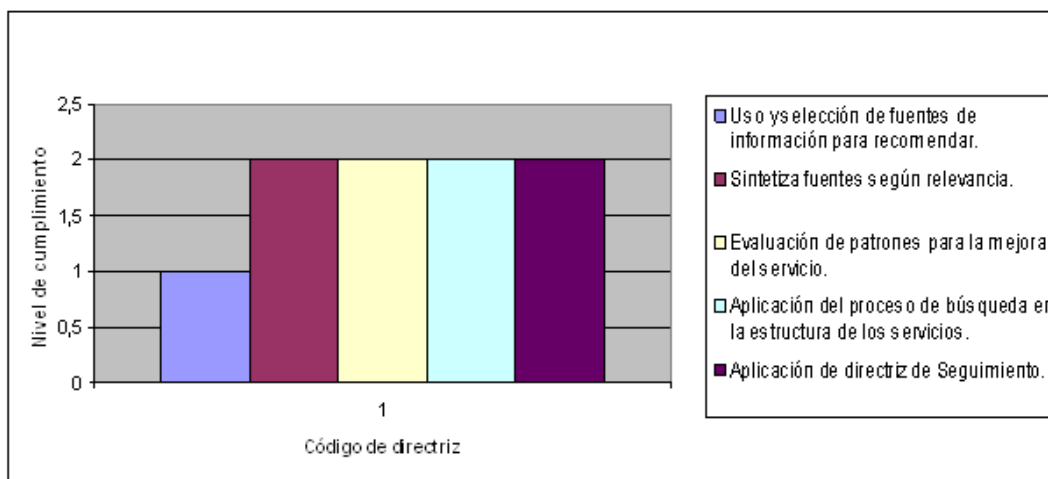


Elaboración propia

Este parámetro considera seis directrices de las cuales cuatro cumplen satisfactoriamente, debido a que presentan un orden bien estructurado de la variedad de recursos de información que contiene el CI. Entre las directrices que no se cumplen se encuentra la directriz de servicios especiales, debido a que la interfaz del servicio no muestra indicadores de accesibilidad, tampoco se tiene un sistema de actualización de recursos de acuerdo a perfiles de interés.

Grafico N° 22

Parámetro Pensamiento Crítico y Análisis



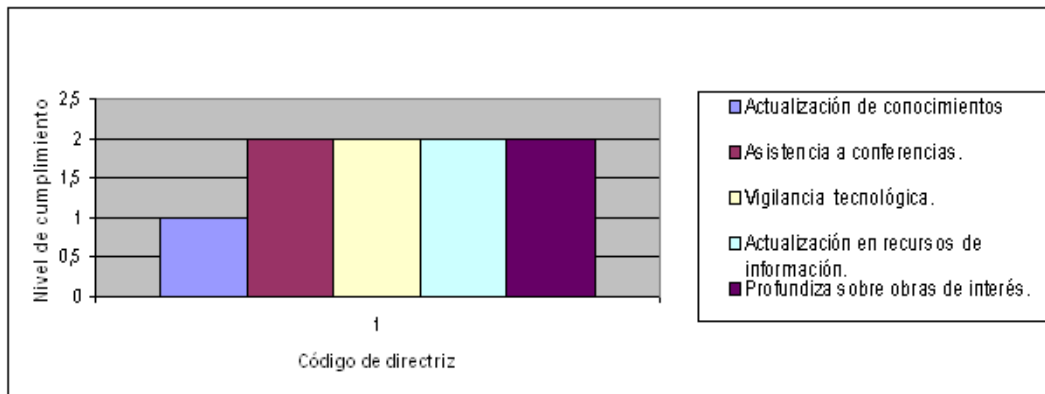
Elaboración propia

Este parámetro cuenta con cinco directrices de las cuales cuatro cumplen satisfactoriamente, basándose en la mejora continua del servicio, además que cumple con la buena práctica de sintetizar los resultados de las búsquedas de acuerdo a criterios de calidad, ello gracias a que dispone de un metabuscador el cual integra y ordena los recursos y fuentes en función de filtros de relevancia académica (arbitradas), orden cronológico y acceso al texto completo. Respecto a las directrices que no cumplen, la directriz Uso y selección de fuentes para recomendar, debido a que el personal que atiende este servicio no está facultado para recomendar bibliografía sobre un tema en especial.

- **Categoría Base del Conocimiento**

Grafico N° 23

Parámetro Análisis del contexto

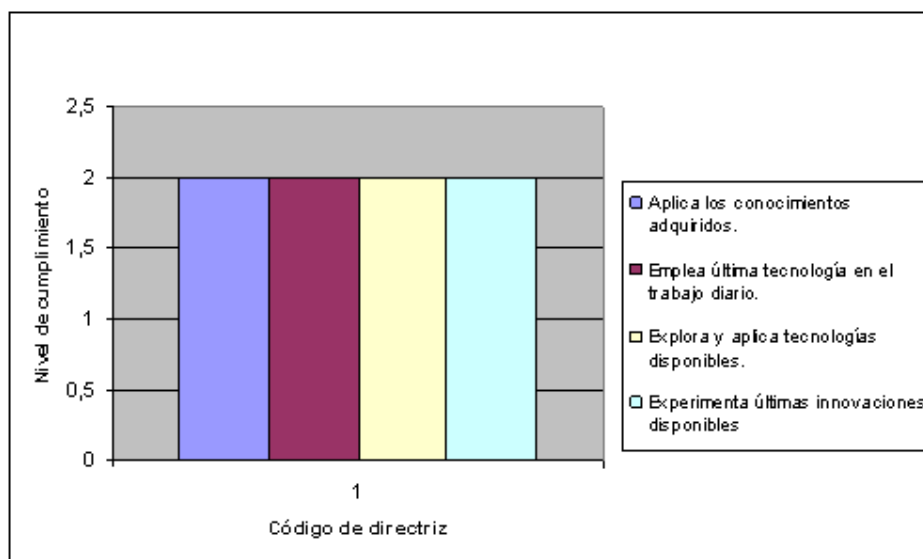


Elaboración propia

Este parámetro cuenta con cinco directrices de las cuales cuatro cumplen satisfactoriamente, basándose en la actualización continua de conocimientos, asistencia a conferencias, vigilancia tecnológica y actualización en recursos de la información. La directriz con nivel de cumplimiento uno, profundiza sobre obras de interés, solo se desarrolla cuando la multitarea del Centro de Información lo permite realiza la revisión de los comentarios.

Grafico N° 24

Parámetro Aplicación del Conocimiento

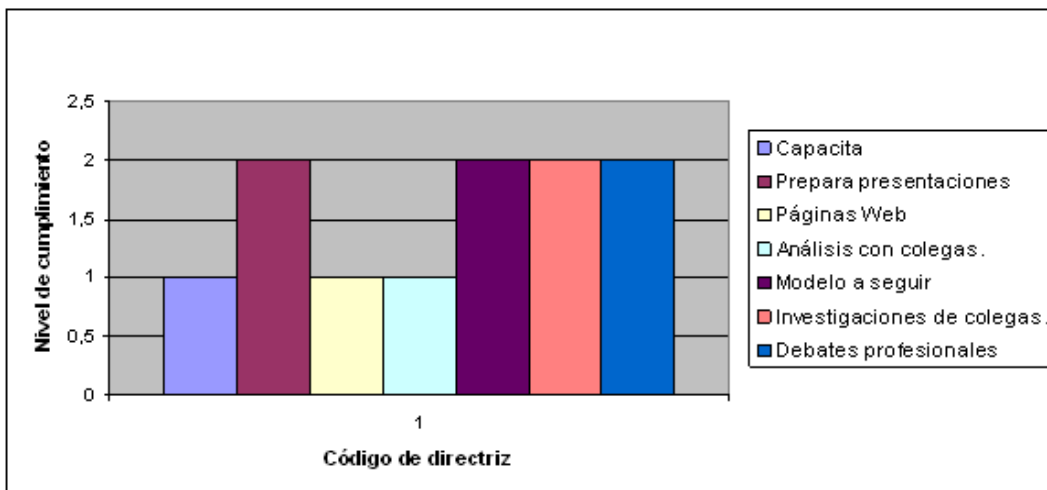


Elaboración propia

El parámetro Aplicación de Conocimientos cumple satisfactoriamente con sus cuatro directrices que establece, debido a que aplica sus conocimientos adquiridos, emplea tecnología en el trabajo diario, explora y aplica tecnología disponible y experimenta las últimas innovaciones.

Grafico N° 25

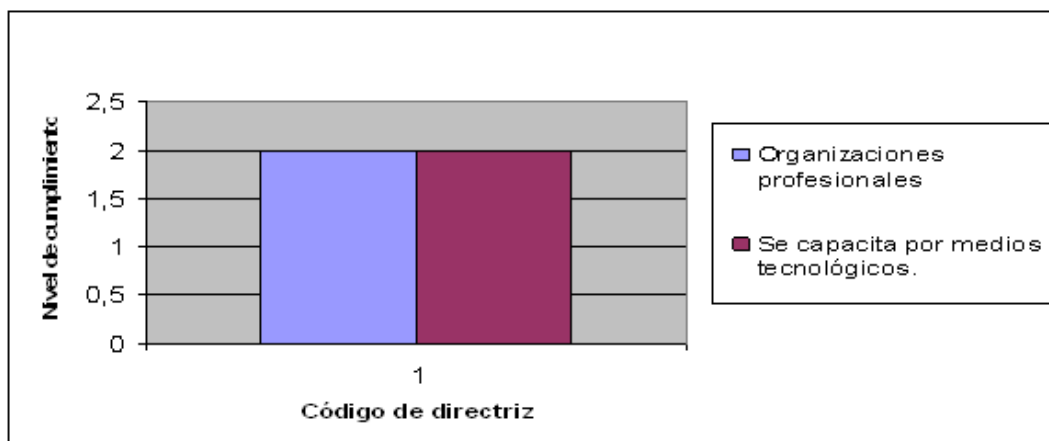
Parámetro Difusión del Conocimiento



Elaboración propia

Este parámetro contempla siete directrices, de las cuales cuatro cumplen satisfactoriamente, aquí sobresalen la preparación de presentaciones en áreas de especialización; también el personal que destaca por su conocimiento de determinados grupos de usuarios y que realizan retroalimentación o enseñanza de lo aprendido; además en la directriz Proyecto de evaluación de investigaciones de colegas, existe la práctica relacionada de exponer, en Jornadas de Calidad, la aplicación de técnicas, herramientas y/o estrategias que han logrado un impacto positivo de aplicación, asimismo los proyectos son evaluados por comisiones estructuradas para cada proyecto. Entre las directrices que tienen un nivel de cumplimiento uno, son la creación de páginas web en las áreas de especialización, análisis de cuestiones con los colegas.

Grafico N° 26
Parámetro Aprendizaje Activo

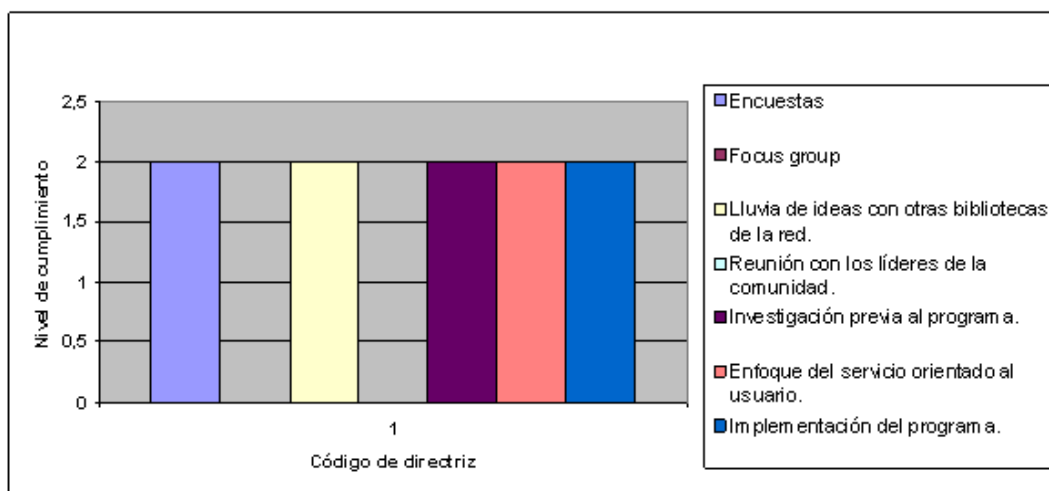


Elaboración propia

En el parámetro Aprendizaje Activo se cumple satisfactoriamente con las dos directrices establecidas, debido a su que los bibliotecarios participan activamente en organizaciones profesionales y se emplean medios tecnológicos para la capacitación profesional.

- **Categoría Marketing, Conocimiento e Información**

Grafico N° 27
Parámetro Evaluación



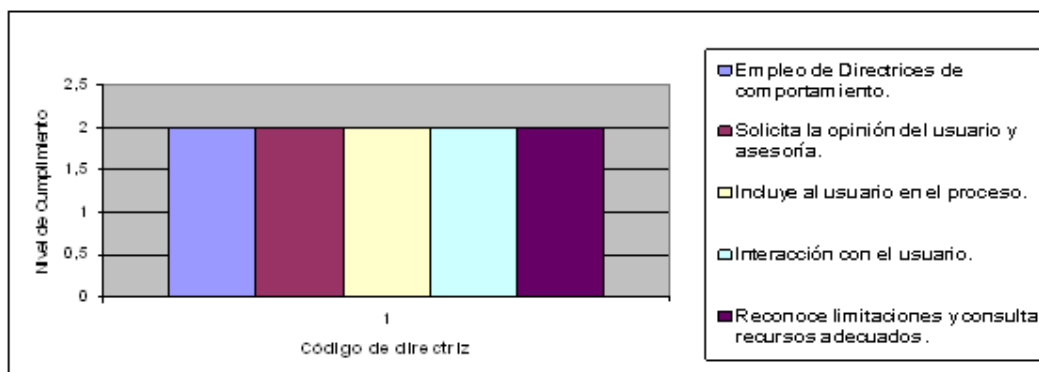
Elaboración propia

Este parámetro cuenta con siete directrices de las cuales cinco cumplen satisfactoriamente, ya que su metodología de evaluación se basa en la aplicación de técnicas como encuestas, lluvias de ideas, investigación previa a la implementación de un proyecto, con un enfoque de servicio orientado al usuario. No cumplen las directrices de *focus group* como técnica de aplicación de proyectos, y la reunión con los líderes de la comunidad de usuarios para la implementación de los principales proyectos del servicio de referencia.

- **Categoría Colaboración**

Grafico N° 28

Parámetro Relación con los Usuarios

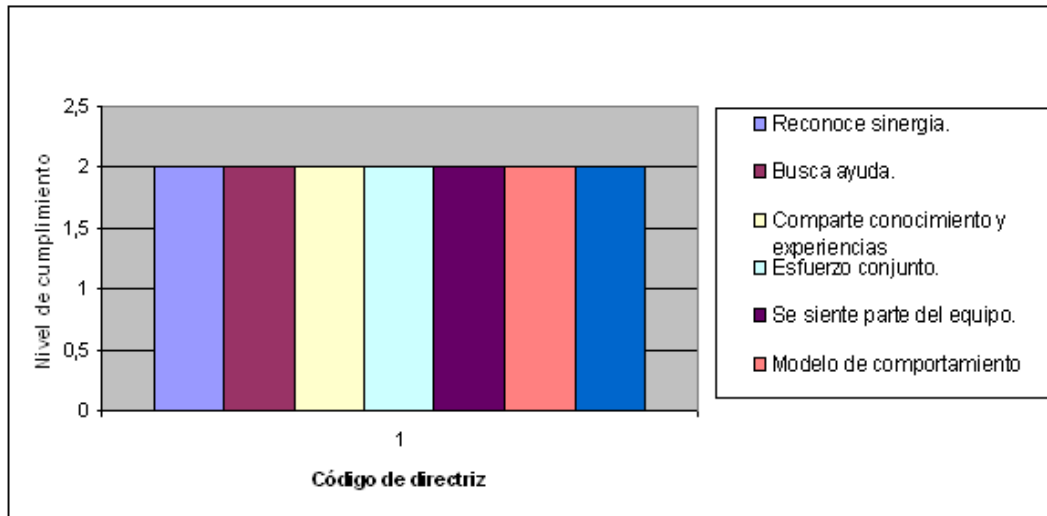


Elaboración propia

El parámetro Relaciones con los Usuarios cumple satisfactoriamente con las cinco directrices establecidas, debido a que emplea pautas de comportamiento (escuchar, investigar, buscar y hacer seguimiento) orientado a lograr la satisfacción de los usuarios, solicita la opinión del usuario y asesoría durante la transacción del servicio de información, incluye al usuario en el proceso de toma de decisiones, además reconoce al usuario para la interacción, reconoce los límites de los recursos propios y consulta de recursos de información pertinentes.

Grafico N° 29

Parámetro Relaciones con los Colegas

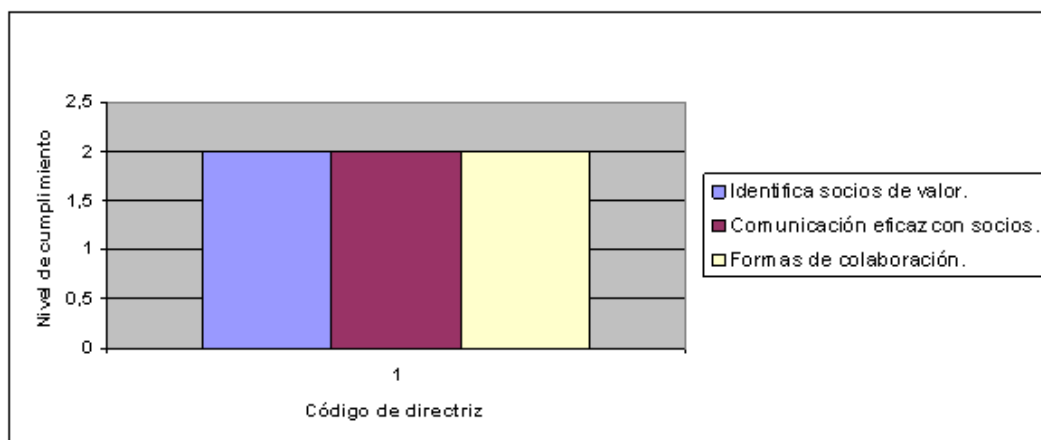


Elaboración propia

En este parámetro se cumplen satisfactoriamente con las siete directrices establecidas, debido a que se desarrollan buenas prácticas de convivencia y desarrollo de trabajo en equipo, además se evidencia la sinergia entre colegas, quienes comparten conocimientos y experiencias, desarrollan esfuerzos en conjunto y logran objetivos compartidos así valores de la excelencia en los servicios.

Grafico N° 30

Parámetro Relación más allá de la Biblioteca y la Profesión



Elaboración propia

Este parámetro cumple satisfactoriamente con las tres directrices de evaluación, debido a que dentro de la gestión, planificación y evaluación del SRV, identifica y

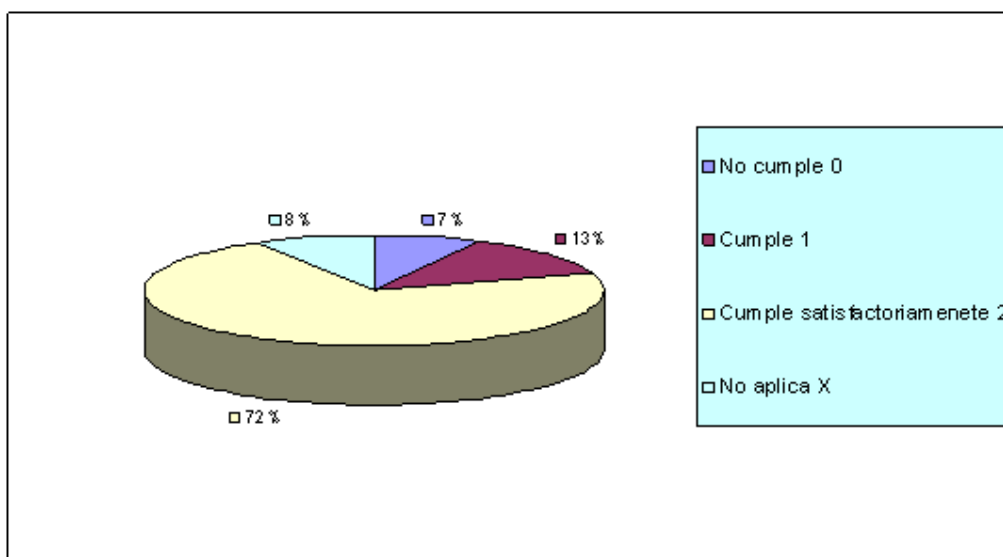
mantiene una comunicación eficaz con socios de valor (proveedores); además mantiene una colaboración estrecha con miembros de otras bibliotecas universitarias del país y del extranjero con la finalidad de compartir recursos.

2. Análisis e Interpretación de los Resultados Globales

De los resultados globales de la evaluación del servicio Bibliotecario en Línea se concluye que hay un alto nivel de cumplimiento o adhesión a las recomendaciones de IFLA como a las directrices de ALA (RUSA); así tenemos que de un total de 95 directrices de IFLA cumple con el 85% de ellas, en tanto que en lo referido a las directrices de ALA (RUSA) cumple con el 93% de un total de 56 directrices.

Grafico N° 31

Resultado Global - Directrices IFLA

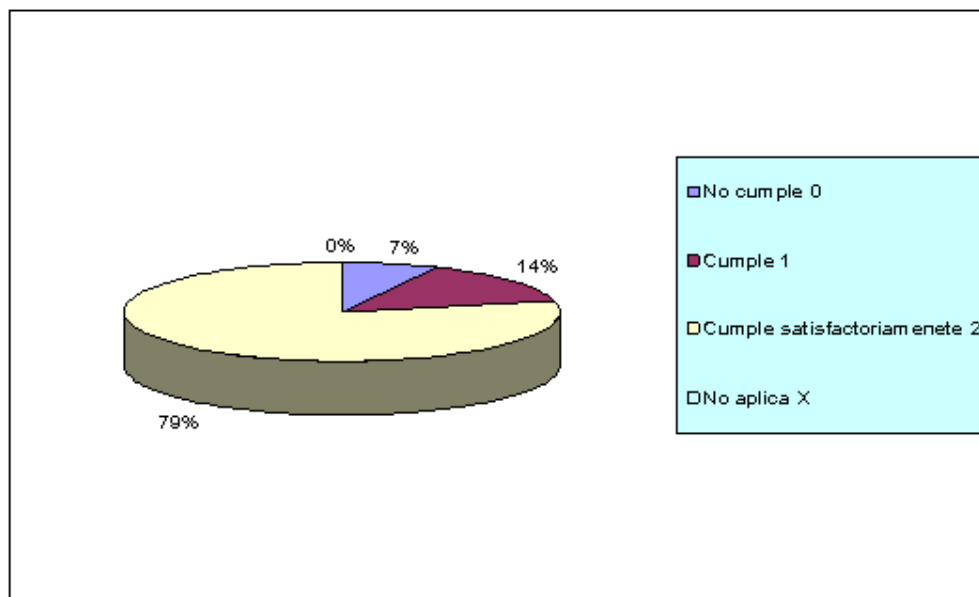


Elaboración propia

El gráfico N° 31 indica que el Servicio Bibliotecario en Línea cumple satisfactoriamente el 72% del total de las directrices de IFLA contempladas, en tanto que sólo cumple el 13% de ellas. Por otro lado, el 7% de directrices no se cumplen y el 8% de ellas no aplican, siendo el caso de las directrices que corresponden al parámetro Colaboración debido a que el Servicio de Referencia Virtual del CI de la EPG de la UPC no trabaja de forma colaborativa con los otros miembros que conforman el servicio global de QuestionPoint.

Gráfico N° 32

Resultado Global - Directrices ALA (RUSA)



Elaboración propia

El gráfico N° 32 muestra que el Servicio Bibliotecario en Línea cumple satisfactoriamente el 79% de las directrices ALA (RUSA), en tanto que sólo cumple el 14% y no cumple el 7%, por lo que se concluye, al igual que en el análisis de los resultados globales de acuerdo a las directrices de IFLA, que presenta un alto nivel de cumplimiento de las directrices de ALA (RUSA) contempladas.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE ACCIONES DE MEJORA DEL SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL DEL CENTRO DE INFORMACIÓN DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UPC

De acuerdo al análisis de los resultados de la evaluación del servicio de referencia virtual del Centro de Información de la Escuela de Postgrado de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, en el presente capítulo se plantea una propuesta de acciones para mejorar el nivel de cumplimiento de las directrices internacionales de IFLA y ALA (RUSA).

Para su mejor comprensión, la presente propuesta de acciones se ha estructurado siguiendo el orden de las categorías, parámetros y directrices señaladas en las tablas de evaluación aplicadas en el tercer capítulo.

Cabe indicar que se ha propuesto acciones de mejora en aquellas directrices donde sólo se ha alcanzado las escalas de calificación 0 y 1 en la evaluación aplicada en el capítulo anterior. Los parámetros, categorías y directrices tanto de IFLA y ALA (RUSA) que se encuentran dentro de este rango de clasificación se detallan en las siguientes tablas.

4.1 Acciones para mejorar el nivel de cumplimiento de acuerdo a IFLA

Las acciones propuestas que se han considerado están en función de los siguientes parámetros: Política de Referencia, Planificación, Personal, Formación, Interfaz, Aspectos Legales, Publicidad y Promoción, Evaluación y Calidad, Colaboración, Recomendaciones Referentes al Contenido.

Tabla N° 36

Categoría Administración: Parámetro Política de Referencia

Ítem	Categoría: Administración	Cód. de Directriz IFLA	Parámetro: Política de Referencia Propuesta de Acciones
1.1	Normas		<ul style="list-style-type: none"> Incluir en el Reglamento del Centro de Información un acápite sobre el Servicio de Información y Referencia e indicar la naturaleza del SRV. <p>Indicador a aplicar: Aprobación por parte de la Dirección del C.I. la modificación del Reglamento.</p>
1.2	Grupo supervisor		<p>Respecto a las funciones específicas del Equipo Supervisor del SRV se recomienda:</p> <ul style="list-style-type: none"> Motivar que el equipo de bibliotecólogos del SRV comparta el desarrollo de mejores prácticas en su quehacer diario. Asignar responsabilidades de seguimiento de mejores prácticas. Que el equipo supervisor y el de bibliotecólogos del SRV elaboren en forma conjunta un Código de conducta que incluya las posibles sanciones a su infracción cuando proceda. El código de conducta debe articularse bajo el sustrato de los valores de la cultura organizacional de la Universidad, las normas locales vigentes respecto a libertad de información, investigación o libertad intelectual, en equilibrio con los derechos de autor. <p>– Indicador a aplicar: Redacción del código de conducta.</p>
1.3	Periodicidad de revisión de políticas, procedimientos y responsabilidades		<p>Respecto a la periodicidad para la revisión de políticas, actualización de procedimientos y asignación de responsabilidades se recomienda:</p> <ul style="list-style-type: none"> Establecer un cronograma de reuniones, anuales o semestrales, y definir las actividades del Equipo Supervisor del Servicio de Referencia. Cumplir de manera programada y progresiva una supervisión puntual para detectar y corregir errores en la aplicación de las normas, políticas y código de conducta, así como actualizarlas si procede. Resultados de los mismos y actividades llevadas a cabo para corregir los errores detectados. <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> Elaboración del cronograma de reuniones. Número de reuniones por año. Resultados de las actividades del cronograma. Número de controles realizados.
1.4	Respeto de derechos de autor		<p>Para garantizar el respeto de derechos de autor y demás restricciones legales aplicables es recomendable:</p> <ul style="list-style-type: none"> Definir los lineamientos específicos de derechos de autor a la que se adhiere el Centro de Información y difundirlas al personal del Servicios de Información y Referencia, para tenerlas en cuenta al momento de brindar el servicio. Publicar en la Interfaz del SRV la Ley de Derechos de Autor para conocimiento de los usuarios. Por ejemplo, respecto a la política de fotocopia señalar: “Puede fotocopiar con fines de estudio e investigación secciones de monografías y artículos de las revistas, nunca obras completas”. <p>Indicadores:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - Redacción de Guía de derechos de autor. - Publicación de Guía en la interfaz del SRV.
1.5	Establecer preguntas que se responderán	<p>Se recomienda indicar sobre el alcance o delimitación de las preguntas que se responderán. Se muestran los siguientes ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preguntas concretas: se facilitará respuestas concretas a preguntas concretas. No es posible responder preguntas muy generales. No estudiamos un tema, ni esbozamos hipótesis o brindamos opiniones. • Requerimiento de información médica, legal o financiera: se le ayudará a ubicar una disposición legal o información referente a una enfermedad si así lo requiere. Este servicio no provee ningún tipo de consejo, recomendación o interpretación legal, médica o financiera. • Trabajos de investigación y búsquedas bibliográficas completas: No será posible elaborar la bibliografía de su tesis o plantear un tema de investigación por usted. Si podemos ayudarlo indicándole alguna bibliografía sobre el tema. • El envío de preguntas debe ser gradual, ya que ubicar algunas de las respuestas pueden tomar un tiempo considerable.

Tabla N° 37

Categoría Administración: Parámetro Planificación

Parámetro: Planificación	
Propuesta de Acciones	
2	Categoría: Administración
2.1	Cód. de Directriz IFLA
	Objetivos
	<p>Se proponen objetivos sobre los siguientes aspectos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer una política de evaluación de los recursos específicos del servicio de referencia (colección de referencia, interfaz). • Establecer un plan de formación y evaluación del personal referencista. • Establecer una propuesta de proyección de crecimiento del servicio de acuerdo al contexto tecnológico y de los intereses de sus usuarios.
2.2	Propuestas de actuación
	<p>Elaborar como propuestas de actuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redactar dentro del Plan Estratégico del C.I., integrado en los distintos planes de la UPC, el objetivo general que defina el modelo del SRV que se desea desarrollar después de su implementación, las líneas de actuación y los objetivos específicos para cada una de ellas. <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Redacción del documento de Propuesta de Actuación del SRV. - Acciones encaminadas a la difusión del plan a la comunidad universitaria. - Existencia de compromiso por parte de los responsables para cumplir los objetivos del plan. <ul style="list-style-type: none"> • Respecto al Plan de calidad del SRV se plantea establecer una meta de recolección de recursos de Internet de acuerdo a parámetros de calidad e intereses de la comunidad de usuarios. <p>Indicadores:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - Número de recursos de información de calidad open access en Internet. - Establecer una meta de recopilación de preguntas frecuentes recogidas por el personal de servicios de información y referencia surgidas de su tarea diaria. - Redacción del documento. - Puesta en marcha del Plan de seguimiento.
2.3	Evaluación de los servicios y programas informáticos	<p>Para evaluar los servicios y programas informáticos disponibles del SRV es recomendable:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Establecer parámetros de tiempo-respuesta del software o de los sistemas de recuperación de información. - Incluir parámetros de evaluación como: fácil navegación, sistema de etiqueta, recuperación de información, entre otros, de acuerdo a las prioridades y necesidades del servicio.
2.4	Solicitar información a los clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar el número de preguntas orientadas al usuario respecto a calidad, actualidad y utilidad de la información y/o fuentes. Así como preguntas referidas a la calidad del servicio en general sobre el conocimiento del servicio, accesibilidad, flexibilidad de la Interfaz y disponibilidad de los recursos.
2.5	Fomenta redes de cooperación	<ul style="list-style-type: none"> • Proyectar estrategias orientadas a desarrollar lazos de cooperación en la prestación del SRV con las bibliotecas miembros afines de la Red de bibliotecas de la Online Computer Library Center (OCLC) y de la Red de bibliotecas de la Laureate International Universities (LIU) de la que la UPC es miembro.

Tabla N° 38

Categoría: Administración: Parámetro Personal

Ítem	Categoría: Administración	Parámetro: Personal
3	Cód. de Directriz IFLA	Propuesta de Acciones
3.1	Seleccionar personal participativo, capaz y dispuesto	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar una plantilla donde se considere la descripción del puesto de referencista y especifique sus competencias. Indicador a aplicar: Actualización de los perfiles profesionales recogidos en la Plantilla de Descripción de Puestos. • Incluir dentro de las encuestas periódicas sobre clima laboral, si el bibliotecario considera como una expectativa de mejora, participar dentro del equipo de bibliotecólogos referencistas. Indicador: Realización de encuesta que incluye la propuesta.
3.1.1	Estima N° de referencistas y técnicos	<ul style="list-style-type: none"> • Considerar como objetivos dentro del Plan de Acción del S.R.V.: • Estudiar la conveniencia de modificar las jornadas de trabajo de los bibliotecarios referencistas que atenderán el servicio de referencia <i>chat</i> a fin de adaptarlas a las necesidades reales del S.R.V. de acuerdo a las horas pico, sin perjudicar el flujo de trabajo diario de cada una de las sedes del C.I. Indicador: Implantación de los acuerdos alcanzados sobre las jornadas de trabajo del personal del S.R.V.
3.1.3	Calendario de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar con los órganos competentes el calendario de exámenes programados en las cuatro unidades de negocio de la UPC a fin de que el equipo de referencistas prevean las necesidades de información de los usuarios que se conecten por ambos canales del SRV. Indicador: Existencia de un calendario general de exámenes por carreras o programas.

Tabla N° 39

Categoría Administración: Parámetro Formación

Ítem	Categoría: Administración	Parámetro: Formación
4	Cód. de Directriz IFLA	Propuesta de Acciones
4.1	Formación del personal	<p>Establecer dentro de las funciones de los Coordinadores del Servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El monitoreo de las necesidades de formación de los bibliotecarios referencistas. - El cronograma de formación del personal referencista (tanto de titulares como suplentes). - Aplicar encuestas de satisfacción sobre los cursos y talleres implementados. - Elaborar una alerta de información sobre las novedades del Servicio de Referencia Virtual en realidades cercanas como de otras partes del mundo.
4.2	Actualizar y facilitar nuevos conocimientos en Referencia	<p>Establecer dentro del Plan de Formación del Personal Referencista, talleres y cursos periódicos vinculados a desarrollo de habilidades informativas</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Número de talleres o cursos sobre desarrollo de habilidades informativas. - Número de capacitaciones sobre el uso de bases de datos y recursos electrónicos de información de referencia. - Número de actividades formativas relacionadas con las nuevas tecnologías. - Número de asistentes a las actividades formativas. - Evaluación en línea sobre lo aprendido. - Elaboración de una Wiki conteniendo lo aportado por los referencistas (recursos, fuentes, técnicas de recuperación de información).

Tabla N° 40

Categoría Administración: Parámetro Interfaz

Ítem	Categoría: Administración Cód. de Directriz IFLA	Parámetro: Interfaz Propuesta de Acciones
5.1	Ejemplos “fácil de usar” y navegación sencilla.	<ul style="list-style-type: none"> Mostrar con ejemplos el <i>fácil uso</i> del sitio, especialmente el uso del formulario, así como del uso del co-browser para sesiones de <i>chat</i>.
5.1.1	Diseño estándar, amigable e intuitivo	<ul style="list-style-type: none"> Identificar el servicio con un logo o icono a fin de ser reconocido rápidamente por el usuario. Mostrar de forma persistente en todas las páginas del sitio web del CI, el icono y acceso del servicio. Aplicar indicadores de Accesibilidad A A A, a fin de mejorar la visión de los textos. Actualmente el tipo de letra que muestra es Verdana 7,5. De esta manera el usuario tendrá la opción de cambiar la escala de tamaño de letra de 1 a 2 puntos. Se sugiere cambiar el color de letra del texto del menú horizontal de la barra de encabezado a fin de destacar sobre el fondo plomo, las opciones que allí se ofrecen. En el menú del encabezado se sugiere modificar el término Home por el de Inicio a fin de lograr una estandarización de los términos de acuerdo al idioma en el que se presenta el contenido del sitio. En el sitio del servicio se recomienda exhibir de forma persistente, el menú de pie de página del sitio web de la Universidad, ya que presenta las opciones de Políticas de Privacidad, así como Términos y Condiciones, donde se indican las políticas de propiedad intelectual, derechos de autor y lineamientos afines. Actualmente al ingresar al <i>Chat</i> en un horario de no atención, muestra el mensaje: “Chat no está disponible en este momento. Vuelva al sitio web de su biblioteca para encontrar otras opciones”. Se sugiere indicar: “El Chat no está disponible en este momento. Por favor revise las políticas de uso de este canal que se encuentra disponible en la cabecera de esta página.”.
5.1.2	Íconos e imágenes de orientación	<ul style="list-style-type: none"> Mostrar un ítem de Ayuda y Retroalimentación que contenga: <ul style="list-style-type: none"> Ayuda: Visitante por primera vez. Directorio de direcciones: teléfono, e-mail, dirección webmaster para brindar asistencia sobre las posibles fallas técnicas en que incurra el servicio. Tener en cuenta los tipos comunes de errores a fin de que el usuario pueda consultar rápidamente, si es necesario, sobre la falla identificada. Los tipos de errores pueden ser: <ul style="list-style-type: none"> Failed: Bad Request (Mal requerido) Failed: Unauthorized (No autorizado) Failed: Payment required (Se requiere pagar) Failed: Not found (No encontrado) Failed: Internal error (Error interno) Failed: Not Implemented (No implementado) Failed: Overloaded temporarily (Sobrecargado temporalmente)
5.1.5	Guía de ayuda – Ejemplo de recursos consultados previamente	<ul style="list-style-type: none"> Mostrar un ítem de Ayuda y Retroalimentación que contenga: <ul style="list-style-type: none"> Ayuda: Visitante por primera vez. Directorio de direcciones: teléfono, e-mail, dirección webmaster para brindar asistencia sobre las posibles fallas técnicas en que incurra el servicio. Tener en cuenta los tipos comunes de errores a fin de que el usuario pueda consultar rápidamente, si es necesario, sobre la falla identificada. Los tipos de errores pueden ser: <ul style="list-style-type: none"> Failed: Bad Request (Mal requerido) Failed: Unauthorized (No autorizado) Failed: Payment required (Se requiere pagar) Failed: Not found (No encontrado) Failed: Internal error (Error interno) Failed: Not Implemented (No implementado) Failed: Overloaded temporarily (Sobrecargado temporalmente)

5.1.6	Campos comunes de información	<p style="text-align: center;">○ Failed: Gateway timeout (Tiempo terminado para el "gateway")</p> <ul style="list-style-type: none"> Debido a que para ingresar al servicio el usuario debe ingresar sus claves de acceso a la red de la Universidad, es recomendable que los formularios tanto del Chat como del correo electrónico validen y muestren automáticamente los datos considerados en los campos siguientes: Nombre, Código de usuario, Correo electrónico, Tipo de usuario y Programas a fin de ahorrar tiempo al usuario en el registro de esta información y evitar errores de tipeo lo que ocasiona el consiguiente esfuerzo del referencista en buscar e identificar los datos correctos del usuario. Es recomendable agregar una opción denominada Recursos de Búsqueda o Recursos de Información, en la cual se muestre, a modo de Índice, los recursos de información del CI (Un ejemplo de Índice temático puede ser: Administración y Negocios, Ciencia y Tecnología, Ciencias Puras, etc.; un ejemplo de Índice alfabético de recursos puede ser: Biblioteca Virtual, Catálogo en Línea-Metabuscaador, Delfos, Cybertesis, etc.). Indicar que existe un servicio de referencia presencial en determinados horarios de atención.
5.1.7	Lista de recursos internos y externos. Preguntas frecuentes	
5.1.9	Información de contacto	
5.2	Indicaciones técnicas para el usuario	<p>Ya que el servicio de referencia virtual con la plataforma QuestionPoint implica la comunicación via <i>chat</i> es necesario que el usuario esté informado debidamente sobre las recomendaciones de uso y requerimientos técnicos del software y hardware. Un ejemplo a tener en cuenta es lo publicado en el sitio <i>web</i> del SRV Consulta al Bibliotecario de la Biblioteca de la Universidad de Cádiz:</p> <ol style="list-style-type: none"> Recomendaciones de uso de los canales de comunicación del sistema de SRV: <ul style="list-style-type: none"> Puede optar por enviar su consulta por correo electrónico o bien iniciar una sesión para plantear sus consultas en directo a un bibliotecario mediante un sistema de conversación en línea. Para acceder al Servicio de Consulta en línea sólo tiene que pulsar en el enlace correspondiente y completar el formulario de consulta. Si cuando intente acceder al Servicio un mensaje le advierte de que está cerrado temporalmente no podrá conectarse. Mientras tanto puede realizar su consulta utilizando la opción de Consulta por correo electrónico. Recomendaciones para iniciar una sesión: <ul style="list-style-type: none"> Si el Servicio está abierto, una vez que haya enviado el formulario, se abrirá una nueva ventana. Mientras un bibliotecario se pone en contacto con usted verá el siguiente mensaje: Es posible que haya una breve demora mientras lo conectamos con un bibliotecario. Mientras espera, ¿puede darnos más información acerca de su pregunta? Una vez que esté conectado un bibliotecario se dirigirá a usted en breve. Durante la sesión podrá establecer una conversación con el bibliotecario en la parte derecha del navegador mientras en la parte izquierda podrá navegar siguiendo las instrucciones del bibliotecario. Si desea recibir una transcripción completa de la sesión, incluya la dirección de su correo electrónico. <p>Después de enviar la pregunta: Un bibliotecario le enviará un mensaje de bienvenida y le pedirá más detalles sobre su pregunta si es necesario. Su conversación con el bibliotecario irá apareciendo en el marco derecho. Cada vez que necesite enviarle nuevos datos o</p>


		<p>preguntas escriba el texto en el cuadro inferior y presione Enviar. Usted puede recibir la información en forma de archivos o de páginas Web. Éstos aparecerán en el lado izquierdo del navegador.</p> <p>Para terminar la sesión:</p> <p>Cuando quiera terminar la sesión, seleccione el botón Salir y después Aceptar. Verá un resumen de los archivos y las páginas Web que se enviaron. Después de salir, se le enviará una transcripción vía correo electrónico. Puede consultar el resultado de su consulta accediendo a su Cuenta de usuario.</p> <p>Requisitos técnicos para una sesión de chat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conexión a Internet - Versión compatible de navegador de Internet: Microsoft Internet Explorer 6, Firefox, etc. <p>Requisitos adicionales para Co-navegación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Máquina virtual Java. - Microsoft Windows XP ó Windows 2000. - <i>Cookies</i> activadas. <p>El sistema de co-navegación puede no funcionar en todos los casos por múltiples razones: enlaces locales a archivos de un ordenador, <i>cookies</i> que no están en el ordenador del usuario o del bibliotecario, etc.</p> <p>c. Recomendaciones antes de iniciar una sesión de Chat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Configurar el Firewall de tu computadora para permitir la ejecución de la sesión de consulta. • Borrar los archivos temporales de Internet del navegador. <p>d. Recomendaciones durante una sesión de Chat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es recomendable limitarse a usar las conexiones dentro del marco izquierdo del navegador. Si se abre otra Web en el navegador del Servicio de Referencia Virtual, se cerrará la conexión del marco derecho con el documentalista. • Si durante una sesión dejaras de recibir mensajes del bibliotecario, recomendamos cerrar la sesión y comenzar de nuevo. Posiblemente la sesión se haya interrumpido por algún problema técnico. Si el fallo continúa, puedes dejar tu consulta en el formulario de consulta por correo electrónico y nos pondremos en contacto contigo. [En: http://biblioteca.uca.es/gp/vv_acercade.asp]
--	--	---

5.3	Políticas y marco legal del servicio	<p>Incorporar un acápite que refiera las políticas principales sobre derechos de autor y propiedad intelectual. La información puede ser presentada en un combo desplegable como lo que se presenta en el gráfico N°</p> <div data-bbox="321 604 695 1297" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">Derechos de Autor y Propiedad Intelectual</p> <p>¿Qué es Propiedad Intelectual?</p> <p>¿Qué son los derechos de autor?</p> <p>¿Qué es Copyright?</p> <p>¿Cómo se regula la Propiedad Intelectual en el Perú?</p> <p>¿A quién recorro si siento vulnerados mis derechos de P.I.?</p> <p>¿Cuándo y porqué debo citar?</p> <p>¿Qué es una licencia Creative Commons?</p> <p>¿Cuál es la duración de los derechos de Propiedad Intelectual?</p> <p>¿Cuándo una obra es de dominio público?</p> <p>¿Son transmisibles los derechos de P.I.?</p> <p>¿Necesito autorización para utilizar obras divulgadas en Internet?</p> </div>
5.4	Indicar: referencistas, tipo de preguntas a responder, restricciones de uso.	<ul style="list-style-type: none"> • Publicar el directorio de referencistas que atienden el servicio tanto por correo electrónico como por el canal del <i>chat</i>.

Gráfico N° 33

Propuesta de Interfaz del Servicio Bibliotecario en Línea (Proyección del servicio): Página de Inicio

Bibliotecario en línea

Inicio | Correo electrónico | Chat | FAQ | Políticas del servicio | Directorio | 

El Servicio de Referencia Virtual Bibliotecario en Línea opera bajo la plataforma denominada Question Point, desarrollada por la organización OCLC (Online Computer Library Center) que aplica estándares internacionales de cooperación entre bibliotecas de todo el mundo. Este servicio está orientado a apoyar a los profesores y alumnos de la Escuela de Postgrado de la UPC en la resolución de sus consultas de información para elaborar sus trabajos, investigaciones o preparación de clases.

Inicio de sesión

Identifíquese y pregúntele al bibliotecario:

Usuario:

Contraseña:

[Centro de Información](#) | [Catálogo en línea](#) | [Biblioteca virtual](#)

Página Principal | Política de Privacidad | Términos y Condiciones | Políticas de Derechos de Autor | Copyright 2010 C.Escuela de Postgrado de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas

Fuente: Adaptación de la actual Interfaz del Servicio Bibliotecario en Línea
Elaboración propia

Preguntas frecuentes (FAQ)

Lista de preguntas sobre los temas de consulta más recurrentes.

Políticas del Servicio

Conjunto de lineamientos que rigen el servicio Bibliotecario en Línea

Directorio

Contactar a los bibliotecarios referencistas de acuerdo a sus especialidades temáticas.






Gráfico N° 34

Propuesta de Interfaz del Servicio Bibliotecario en Línea (Proyección del servicio): Página Subsiguiente (después de ingresar con claves de acceso

Bibliotecario en línea

[Inicio](#) | [Correo electrónico](#) | [Chat](#) | [FAQ](#) | [Políticas del servicio](#) | [Directorio](#) |

Correo Electrónico
Recomendado para realizar consultas de mayor complejidad, y que son atendidas por nuestro equipo de bibliotecarios en un plazo no mayor de 48 horas.

Chat
Permite establecer conversaciones con el bibliotecario en tiempo real durante 10 minutos como máximo. El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. - 10:00 p.m. y sábados, de 8:00 a.m. - 6:00 p.m.

Teléfono
Permite establecer comunicación con los bibliotecarios referencistas de lunes a viernes de 08:00 a. m. - 10:00 p. m. y sábados de 8:00 a. m. - 6:00 p. m.

Facebook
Equipo de bibliotecarios referencistas atienden sus consultas a través de la cuenta de Facebook del Centro de Información

Teléfono Móvil
En línea desde su teléfono móvil usted puede realizar su consulta. El horario de atención por este medio es de lunes a viernes de 08:00 a. m. - 10:00 p. m.

Second Life
Si ya cuenta con un avatar en el mundo de la realidad virtual, no dude en contactar nuestro Centro de Referencistas Expertos.

[Centro de Información](#) | [Catálogo en línea](#) | [Biblioteca virtual](#)
[Página Principal](#) | [Política de Privacidad](#) | [Términos y Condiciones](#) | [Políticas de Derechos de Autor](#)
Copyright 2010 C. Escuela de Postgrado de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas

Fuente: Adaptación de la actual Interfaz del Servicio Bibliotecario en Línea
Elaboración propia

Tabla N° 41

Categoría Administración: Parámetro Aspectos Legales

Ítem	Categoría: Administración Cód. de Directriz IFLA	Parámetro: Aspectos Legales Propuesta de Acciones
6.1	Información Pública.	<ul style="list-style-type: none"> • Publicar la Ley de Transparencia de la Información de las instituciones del sector público en el sitio web del servicio.
6.2	Legislación Relacionada.	<p>Tener en cuenta dentro de la legislación relacionada al Servicio de Referencia Virtual:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Ley N° 28086 de Democratización del Libro y de Fomento de la Lectura, que busca fomentar la creación científica y literaria así como de la lectura y el conocimiento del patrimonio bibliográfico y documental de la Nación. Busca asimismo crear conciencia pública del valor y función del libro como agente fundamental en el desarrollo integral de la persona, en la transmisión del conocimiento, en la afirmación de la identidad nacional, en la difusión cultural y en la promoción y estímulo de la investigación científica y social. (Ley N° 28086). b. Reglamento de la Ley de Democratización del Libro y de Fomento de la Lectura, que regula la aplicación y cumplimiento de aspectos como la calificación de la inscripción de proyectos editoriales, así como su modificación. Siendo la misión del Consejo Nacional de Democratización y Fomento de la Lectura – PROMOLIBRO-, hacer de la lectura un derecho social que todo peruano puede y debe ejercer para enfrentar el futuro satisfactoriamente (PROMOLIBRO, 2009), este Reglamento establece dentro de sus funciones: <ul style="list-style-type: none"> • Facilitar el acceso al libro incidiendo en todo su proceso material: producción, difusión, circulación, conservación y uso. • Propiciar acciones orientadas al apoyo y reconocimiento de los autores por su contribución a la cultura nacional. c. Limitaciones o excepciones al Derecho de Autor (Antequera, 2005). <ul style="list-style-type: none"> • Publicar en el sitio web del SRV, en un ítem específico sobre el D.L. 822 Ley sobre Derechos de Autor, publicado el 24 de abril de 1996 que tiene por objeto la protección de los autores de las obras literarias y artísticas y de sus derechohabientes, de los titulares de derechos conexos al derecho de autor reconocidos en ella y de la salvaguardia del acervo cultural.
6.3	Derechos de Autor.	<p>Publicar un documento sobre las Condiciones de Uso de los Recursos de Información Electrónica del Centro de Información de la UPC. Se propone el siguiente ejemplo para hacer de conocimiento de los usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El uso de los recursos de información electrónicos (bases y bancos de datos de la Biblioteca virtual, Catálogo en Línea, QuestionPoint) es exclusivo para los alumnos, profesores, egresados y administrativos de la UPC, quienes deberán identificarse con sus claves de acceso para acceder a ellos. • Queda prohibido entregar, ceder, comunicar, transferir o transmitir de cualquier forma, total o parcialmente, los recursos de información electrónicos a terceras personas o instituciones que no pertenezcan a la comunidad de usuarios de la UPC.
6.4	Contratos de licencia	<p>Publicar un documento sobre las Condiciones de Uso de los Recursos de Información Electrónica del Centro de Información de la UPC. Se propone el siguiente ejemplo para hacer de conocimiento de los usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El uso de los recursos de información electrónicos (bases y bancos de datos de la Biblioteca virtual, Catálogo en Línea, QuestionPoint) es exclusivo para los alumnos, profesores, egresados y administrativos de la UPC, quienes deberán identificarse con sus claves de acceso para acceder a ellos. • Queda prohibido entregar, ceder, comunicar, transferir o transmitir de cualquier forma, total o parcialmente, los recursos de información electrónicos a terceras personas o instituciones que no pertenezcan a la comunidad de usuarios de la UPC.

		<p>El uso de la información contenida en las bases y bancos de datos de la Biblioteca Virtual del Centro de Información es para fines académicos y no de lucro.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El proveedor otorga a la UPC una licencia exclusiva de acceso, no una licencia de propiedad, a los contenidos de cada recurso de información electrónico de la biblioteca virtual. • No está permitida la descarga completa de una publicación. Para el caso de los libros electrónicos (ebrary / e-libro), sólo está permitido imprimir o copiar un máximo de 40 páginas por sesión, lo que no faculta copiar un libro completo. • Por respeto a los derechos de autor es necesario considerar en las referencias bibliográficas la fuente (base o banco de datos) de donde se localizó la información. Ejemplo de cita: • La UPC se reserva el derecho de denegar el acceso futuro a los recursos de información electrónica que no cumplan con las condiciones anteriores. • La UPC se compromete a mantener la máxima reserva y confidencialidad sobre la información que el usuario reserve cuando se identifica para acceder a ellas.
--	--	---

Tabla N° 42

Categoría Administración: Parámetro Publicidad y Promoción

Categoría: Administración		Parámetro: Publicidad y Promoción
Ítem	Cód. de Directriz IFLA	Propuesta de Acciones
7.1	Desarrollar una descripción que identifique el proyecto y un nombre o logo que conecte con los objetivos de la comunidad a la que se dirige.	<ul style="list-style-type: none"> • Se propone como ícono distintivo del servicio, al Upecito – caricatura que representa una imagen juvenil que posee cuatro valores que promueve La Universidad: liderazgo, calidad, innovación. • La propuesta de adaptación de la imagen del Upecito para convertirse en imagen distintiva del SRV radica en agregar a la caricatura una lupa que lleva inscrito un signo de interrogación y una laptop. Esta imagen pretende sugerir características adicionales: “explorar”, “buscar”, “investigar” en un entorno virtual. • Fomentar el uso del SRV haciendo énfasis en la apertura del nuevo canal de comunicación (<i>chat</i>) y sobre las novedades y beneficios de la interfaz dirigida a alumnos, profesores y administrativos. • Incorporar el vínculo de la interfaz del SRV en las secciones web prominentes del C.I.
7.2	Crear enlaces estratégicos en el sitio Web de la Biblioteca, y en los sitios de posibles colaboradores institucionales.	<p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Número de visitas a la interfaz del SRV por usuario. – Número de conexiones al chat por usuario. – Número de visitas al menú de Preguntas Frecuentes.
7.3	Entrar en contacto con los medios de comunicación locales, publicaciones periódicas de amigos de la biblioteca, emisoras de radio locales, centros educativos.	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar circulares electrónicas a los usuarios y editar encartes sobre el nuevo servicio. <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Número de circulares emitidas. – Edición y difusión de materiales impresos.
7.4	Enviar información a las listas de distribución profesionales o de especial interés.	<ul style="list-style-type: none"> • Difundir, luego de implementado, el nuevo SRV en encuentros académicos de la región (congresos, jornadas, encuentros, etc.), así como en listas de distribución profesionales o de especial interés: <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Número de actividades en que se participa. – Difusión de nota de prensa del lanzamiento del nuevo SRV en la lista de distribución: – Difusión de nota de prensa del lanzamiento del nuevo SRV en el blog de la Universidad.

Tabla N° 43

Categoría Administración: Parámetro Evaluación y Calidad

Parámetro: Evaluación y Calidad	
Propuesta de Acciones	
I	Categoría: Administración
8.1	Cód. de Directriz IFLA Encuestas a usuarios y a personal. Supervisar dificultades
8.3	Respuesta a las evaluaciones
	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar cuestionarios con preguntas abiertas a grupos de usuarios empleando la Técnica del Focus Group a fin de conocer sus apreciaciones sobre la flexibilidad de la Interfaz del servicio. • Aplicar cuestionarios al personal que presta el servicio a fin de conocer sus dificultades, limitaciones, propuestas de mejora, retroalimentación sobre el proceso y diseño del servicio, etc. • Se recomienda que el servicio de referencia en sus dos modalidades (presencial y virtual) sea medido a través de un indicador y no sólo a través de estadísticas, por tratarse de un proceso de considerada envergadura que está orientado directamente a los objetivos estratégicos de la Universidad, y asimismo por tratarse de un servicio clave en la satisfacción de su público objetivo.

Tabla N° 44

Categoría Administración: Parámetro Colaboración

Parámetro: Colaboración	
Propuesta de Acciones	
I	Categoría: Administración
9.1	Cód. de Directriz IFLA <ul style="list-style-type: none"> • Establecer lazos de cooperación o alianzas entre las bibliotecas de la Red LIU a fin de compartir recursos documentales y la atención a través de la plataforma del QuestionPoint.

Tabla N° 45

Categoría Práctica del SRD: Parámetro Recomendaciones Referentes al Contenido

Parámetro Recomendaciones Referentes al Contenido	
Propuesta de Acciones	
II	Categoría: Práctica del Servicio de Referencia Digital
11.3	Cód. de Directriz IFLA Agradecimiento por el uso del servicio Firma o responsabilidad de la respuesta
	<ul style="list-style-type: none"> • Agregar un acápite de agradecimiento por usar el servicio. • Las respuestas deben incluir la firma de quien responde, y ésta debe ser estándar que incluya nombre, área, teléfonos y correo.

4.2. Propuesta de competencias del personal de Servicios de Información que atiende el Servicio Bibliotecario en Línea

El siguiente cuadro, que reúne las principales competencias que debe presentar y desarrollar el personal de referencia virtual, se ha configurado a partir de las principales competencias presentadas por Martha Alles (2000) para las empresas del Conocimiento. A cada una de ellas se ha asignado uno o varios comportamientos señalados tanto por IFLA y ALA (RUSA) sobre las capacidades y habilidades que deben ser inherentes a los profesionales referencistas en un entorno virtual.

Tabla N° 46

Cuadro de competencias del Personal de Servicio de Información

Competencias	Descripción de comportamientos
Apoyo a los compañeros	<p>Capacidad de confiar en los demás como sistema de apoyo informales.</p> <p>Estas relaciones están basadas en la confianza mutua y el respeto, mediante los cuales los profesionales reciben retroalimentación informal de sus resultados.</p> <p>El apoyo a los compañeros está basado en la valoración de los saberes de los demás, reunidos a partir de una política de selección uniforme de la organización para elegir a sus nuevos integrantes y desarrollar carreras sobre la base del conocimiento.</p>
Autodirección basada en el valor	<p>Crear una autodirección con el apoyo de otras personas, en la que la organización y la biblioteca permite progresivamente que los trabajadores profesionales del conocimiento confíen entre sí en un sistema informal de apoyo (apoyo de los colegas bibliotecarios, así como de otras áreas de la organización).</p> <p>La biblioteca proporciona oportunidades de formación y desarrollo de aprendizaje profesional e individual (desarrollo de la carrera individual).</p> <p>Los integrantes conocen la importancia del conocimiento, del valor agregado que éste representa. Asimismo, esperan que del desarrollo compartido derive el crecimiento y desarrollo personales.</p>
Responsabilidad personal	<p>Respeto el derecho de los usuarios para determinar la orientación de sus investigaciones mediante su empoderamiento para alcanzar sus propias preferencias.</p> <p>Los integrantes incrementan su responsabilidad personal, como una consecuencia directa del apoyo recibido y prestado a sus compañeros y de la toma de conciencia sobre la importancia de la autodirección, añadiendo valor a la empresa y a sí mismo.</p>
Innovación del conocimiento	<p>Organiza la presentación de recursos de información para que coincida con el proceso de búsqueda de información que suelen utilizar los usuarios para satisfacer sus necesidades.</p> <p>Organiza y muestra la información de manera eficaz para que sea significativa para el principal grupo de usuarios.</p> <p>Crea bibliografías, muestra tutoriales, documentos electrónicos, y otras herramientas especiales para aumentar el acceso a los recursos de información y motivar a los usuarios para utilizarlas.</p> <p>El resultado es la clase del conocimiento que está vinculado con una persona o un equipo (virtual).</p>
Profesionales inteligentes	<p>Hace referencia a las capacidades individuales de las personas, cualificadas ya por sí mismas (capacitación y competencias personales elevadas), que trabajan en equipo para construir, compartir y obtener beneficios del conocimiento.</p>

	Determina el contexto situacional de cada una de las necesidades de información de los usuarios al interactuar con cada uno de ellos, ya sea en persona o a través de otro canal de comunicación.
Competencias de los profesionales del conocimiento	Lee, revisa en la Web, y se informa a través de los medios de comunicación para mantenerse al día en las áreas de interés relevantes para los usuarios principales. Analiza el escenario para las nuevas tecnologías que son relevantes para la prestación de servicios de referencia.
Desarrollar la relación con el cliente	Establece confianza y relaciones productivas en toda la organización del cliente, reconociendo y adaptando a las distintas culturas, pero manteniendo la independencia de la firma en su papel de consejera. Puede realzar la reputación de la firma con el cliente; también utiliza redes para la comunidad para este fin.
Conocimiento inteligente Trabajo en equipo centrado en objetivos	Reconoce los límites de los recursos propios y consulta una adecuada base de recursos. La gestión del conocimiento, en definitiva, tiene sentido cuando añade valor a los fines últimos de la organización. Si bien indirectamente las personas se benefician individualmente, no es este el objetivo perseguido. La habilidad de movilizar los aspectos positivos y el entusiasmo de los miembros del equipo para la obtención de un objetivo común.

Fuente: Adaptado de Alles (2000)

Elaboración propia

Es necesario tener en cuenta que estas competencias no son exclusivas y estáticas, sino que cambian en función del entorno en que se desarrolla el servicio de referencia.

CONCLUSIONES

1. Las Recomendaciones para el servicio de Referencia Digital de la Internacional Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), y las *Guidelines for behavioral performance of reference and information service providers* de la American Library Association de la Reference and User Services Association (RUSA – ALA), sirven de marco de referencia para determinar el nivel de cumplimiento del servicio de referencia virtual - desde su diseño, implementación y puesta en marcha - a los estándares y buenas prácticas internacionales a fin de garantizar la calidad de este tipo de servicio.
2. Las directrices de IFLA y RUSA (ALA) se aplican de acuerdo a la realidad y nivel de desarrollo del servicio de referencia virtual de cada unidad de información. Los estándares a evaluar no siempre coinciden con las políticas institucionales, así también el nivel de desarrollo del servicio que se ofrece obedecen a qué tan desarrollados están los elementos del servicio de referencia.
3. Los factores que intervienen en el servicio de referencia virtual Bibliotecario en Línea son: la comunidad de usuarios, donde se tiene en cuenta las estrategias de cobertura y segmentación, la identificación de las necesidades de los principales segmentos de usuarios, así como la medición continua de su satisfacción; el factor referido a la interfaz de comunicación, incluye la aplicación de canales de comunicación e interacción amigable e intuitiva con el usuario; respecto al factor del personal es necesario mantener el perfil de competencias adecuado del personal de bibliotecarios referencistas de acuerdo a la evolución del servicio y, en este sentido, establecer un Plan de Formación afín a los objetivos del servicio; el cuarto factor, recursos o fuentes de información, incluye definir, analizar y evaluar los contenidos así como los formatos documentales y recursos que ayuden a gestionar la información adecuada durante el proceso de desarrollo del servicio. Finalmente, a estos factores se agrega otro de crucial importancia, la base del conocimiento local, que se alimenta de la experiencia del equipo de bibliotecarios referencistas y que permite optimizar el tiempo-respuesta de la resolución de las consultas, también posibilita la retroalimentación del personal

y del equipo supervisor del servicio. En esta misma línea, la participación en la base del conocimiento global, donde participan las instituciones miembros a nivel mundial, es una de las metas que debe ser incluida dentro del plan de proyección y crecimiento del servicio.

4. Tener en cuenta las directrices internacionales de IFLA Y RUSA (ALA) durante las fases de implementación del servicio de referencia virtual a través de una plataforma de trabajo colaborativo facilita el logro de los objetivos de implementación del proyecto.
5. Las directrices internacionales de IFLA Y RUSA (ALA) pueden ser aplicadas durante las fases de implementación del proyecto (planificación del proyecto, adquisición, implementación del sistema, diseño de la Interfaz del QP, prueba y certificación, lanzamiento y difusión, cierre), así como después de la puesta en marcha del servicio, ya que exige un proceso de planificación y control constante para la mejora continua, y proyección de crecimiento del servicio.
6. El proceso de evaluación del servicio Bibliotecario en Línea aplicando las directrices internacionales de IFLA debe incluir las secciones de planificación del servicio, establecimiento de políticas y objetivos, competencias y formación del personal, diseño de la interfaz, aspectos legales, publicidad y promoción interna y externa, formas de colaboración, prácticas del trabajo referencista referente a los contenidos y trabajo en equipo, así como las prácticas de evaluación y calidad.
7. De los resultados de la evaluación del servicio Bibliotecario en Línea se concluye que el nivel de cumplimiento o adhesión tanto a las recomendaciones de IFLA como a las directrices de ALA (RUSA) está por encima del 80%. El servicio de referencia virtual del Centro de Información de la Escuela de Postgrado de la UPC cumple con el 85% de las recomendaciones de IFLA (de un total de 95 directrices contempladas) y el 93% de las directrices de ALA (RUSA) de un total de 56 directrices aplicadas en la evaluación.
8. Dentro de las propuestas de acciones de mejora se recomienda incluir, dentro del sistema de gestión de los procesos del Centro de Información, un indicador que mida el desenvolvimiento y grado de desarrollo del servicio de referencia

virtual. El indicador debe contemplar las siguientes variables: el número total de respuestas sobre el número total de consultas contestadas, multiplicada por cien. La incorporación de este nuevo indicador obedece a la importancia y envergadura que contempla actualmente el servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LIBROS

- **Baró, M. y Mañá, T.** (1996). *Formarse para informarse*. Madrid: Celeste, M.E.C.
- **Berger, C.** (1996). *Reference service? A thing of the past?*. The Reference Librarian, (54), 115-123. (Section 3: Future roles and responsibilities of reference librarians). Book Chapter.
- **Bopp, R. E.** (1995). *History and varieties of reference services. Reference and information services: an introduction*. (Part 1: Reference and information services: an introduction). 2nd ed. Englewood: Libraries Unlimited.
- **Calenge, B.** (1996). *Accueillir, orienter, informer: l'organisation des services aux publicas dans les bibliothèques*. Paris: Cercle de la Librairie.
- **Grogan, D.** (1992). *Practical reference work*. 2^a ed. London: Library Association.
- **Magán W., J. A.** (1996). *Los servicios de información y referencia bibliográfica: situación actual y aprovechamiento de los recursos. Tratado básico de biblioteconomía*. 2^a ed. Madrid: Editorial Complutense.
- **Orrera O., L., ed.** (2005). *La biblioteca universitaria: análisis en su entorno híbrido*. Madrid: Editorial Síntesis. (Capítulo 1: La biblioteca universitaria: concepto, funciones y retos futuros).
- **Pomerantz, J.** (2003). *Integrating digital reference service into the digital library environment*. Book Chapter.
- **Rodríguez B., F.** (2005). *Los servicios de referencia virtual: surgimiento, desarrollo y perspectivas a futuro*. Buenos Aires; Alfagrama.
- **Sabor, J. A.** (1984). *Servicio de referencia. Manual de bibliotecología*. 2^a ed. México D.F.: Kapelusz.
- **Thompson, E.** (1999). *Rethinking reference: the reference librarian's practical guide for surviving constant change*. New York: Neal Schuman.

PUBLICACIONES PERIÓDICAS

- **Coffman, S.** (2001). *We'll take it from here: developments we'd like to see in virtual reference software*. Information technology and libraries, 20(3), pp. 149-153.

- **Rettig, J.** (1996) Future Reference. Sired by a Hurricane, Dam'd by an Earthquake. *The Reference Librarian*, N° 54, pp. 75-94.

PUBLICACIONES ELECTRÓNICAS

- **American Library Association** (2003). Draft guidelines for implementing and maintaining virtual services. *Mars Ad Hoc Committee on Virtual Reference Guidelines, Reference and User Services Association* [en línea]. Recuperado el 16 de diciembre de 2009: <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaourassoc/rusasections/mars/marssection/marscom/draftvirtual.htm>
- **American Library Association** (2004). Guidelines for behavioral performance of reference and information service providers. *Reference and User Services Association* [en línea]. Recuperado el 11 de diciembre de 2009: <http://www.ala.org/Template.cfm?Section=Home&template=/ContentManagement/ContentDisplay.cfm&ContentID=26937>
- **American Library Association** (Septiembre de 2004). RUSA Guidelines: Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers. *Reference & User Services Quarterly* [en línea]. Recuperado el 16 de diciembre de 2009: http://infopeople.org/training/past/2008/ref-int-acad/Behav_guidelines.pdf
- **Arriola N., O.** (Julio-diciembre de 2007). Referencia virtual: un nuevo reto para las bibliotecas. *Biblioteca universitaria: revista de la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM Nueva época* [en línea]. 10(2), pp. 138-152. Recuperado el 13 de marzo de 2010: http://eprints.rclis.org/12911/1/referencia_virtual_RBU.pdf
- **Echeverría A., J. y Donoso V., R.** (Octubre de 2005). Servicio de referencia electrónica basado en mensajería instantánea: Propuesta Metodológica. *Serie Bibliotecología y Gestión de Información* [en línea]. N° 8. Recuperado el 22 de enero de 2010: http://eprints.rclis.org/4808/1/serie_8.pdf
- **García D., P.** (Julio-agosto de 2003). El servicio de referencia digital. *El profesional de la información* [en línea]. 12 (4). pp. 320-330. Recuperado el 19 de diciembre de 2009: <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2003/julio/11.pdf>
- **Gómez H., J. A.** (2002). Gestión de bibliotecas Murcia: DM [en línea] Recuperado el 14 de enero de 2010: <http://www.um.es/gtiweb/jgomez/bibgen/intranet/04gestion-b.PDF>
- **Gonzáles, C.** (2005). Desarrollo de servicios digitales en las bibliotecas: nuevos retos y nuevos escenarios. *E-LIS e-Prints in Library and Information Science*. Jornadas Nacionales de Bibliotecas Universitarias, Trujillo - Perú [en línea]. 26-27 Ago 2005. Recuperado el 08 de enero de 2010: <http://eprints.rclis.org/7906/>.

- **González F., Nieves [et. al]** (2009). Referencia virtual en la Biblioteca de la Universidad de Sevilla: una experiencia colectiva [en línea] Recuperado el 13 de marzo de 2010: <http://nieves.pbworks.com/f/El+servicio+de+referencia+virtual+en+la+BUS.pdf>

- **Internacional Federation of Library Associations and Institutions** (2006). Recomendaciones para el servicio de referencia digital. *IFLANET* [en línea]. Recuperado el 16 de diciembre de 2009: <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-s.htm> .

- (2004). Recomendaciones para el servicio de referencia digital. *ANABAD, Reference Work Section*; traducción de Concha Lois Cabello [en línea]. Recuperado el 20 de diciembre de 2009: <http://www.anabad.org/publicaciones/base/fichero.php?id=501>

- **Lankes, R. D.** (2004). The Digital Reference Research Agenda. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*. [en línea]. 55(4). Recuperado el 12 de marzo de 2010: <http://quartz.syr.edu/rdlankes/Publications/Journals/jasisdr.pdf>

- **Manso R., R. A.** (Enero-marzo de 2008). Servicio de referencia virtual: teoría y práctica en torno a las políticas para su gestión y desarrollo. *Revista Española de Documentación Científica* [en línea]. N° 31, pp. 39-51. Recuperado el 03 de marzo de 2010: <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/411/423>

- **Manso R., R. A [et. al]** (2005?). Gestión de información y conocimiento a través del Servicio de Referencia Virtual “Pregúntele al Bibliotecario” [en línea]. Recuperado el 13 de marzo de 2010: <http://www.bibliociencias.cu/gsd/collect/eventos/index/assoc/HASH0198/2bfd20b1.dir/doc.pdf>

- **Manso R., R. A.** (Mayo-agosto de 2008). Referencia virtual: un enfoque desde las dimensiones asociadas a la gestión de información. *Ciencias de la Información* [en línea]. 39(2), pp. 59-68. Recuperado el 03 de marzo de 2010: <http://www.cinfo.cu/Userfiles/file/Cinfo/CINFO2008/agosto2008/articulo%206.pdf>

- **Manso R., R. A.** (Enero de 2007). Del escritorio tradicional al virtual: nuevas posibilidades para el servicio de referencia. *ACIMED* [en línea]. 15 (2); p.1. Recuperado el 06 de marzo de 2010: <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v15n2/aci08207.pdf>

- **Manso R., R. A.** (2008). Desarrollo de servicios digitales en las bibliotecas: nuevos retos y nuevos escenarios. *Revista Española de Documentación Científica* [en línea]. (31), N° 1. Recuperado el 04 de febrero de 2010: <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/viewArticle/411>

- **McClure, Ch. R.** [et. al] (Enero de 2001). Assessing Quality in Digital Reference Services: a research prospectus. *Assessing Quality in Digital Reference* [en

línea]. Recuperado el 26 de febrero de 2010:
<http://quartz.syr.edu/quality/Overview.htm>

- **McClure, Ch. R.** [et. al] (2002). Statistics, measures, and quality standards for assessing digital reference library services: guidelines and procedures. *Information Institute of Syracuse* [en línea]. Recuperado el 26 de febrero de 2010: <http://quartz.syr.edu/quality/Quality.pdf>
- **McGlamery, S. y Ulrich, P. S.** (Julio de 2007). Servir a los usuarios en su idioma, no sólo el nuestro. *World Library and Information Congress: 73rd IFLA General Conference and Council* [en línea]. Recuperado el 26 de febrero de 2010: http://archive.ifla.org/IV/ifla73/papers/128-McGlamery_Ulrich-trans-es.pdf
- **Menéndez E., A. L. y Tinoco A., J. A.** (Enero-junio de 2009). Propuesta para la implementación del servicio de referencia virtual en la Biblioteca General de la Pontificia Universidad Javeriana. *Signo y Pensamiento* [en línea] Vol. XXVIII, N° 54, pp. 317-329. Recuperado el 12 de marzo de 2010: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=86011409020>
- **Merlo V., J. A.** (2000). El servicio bibliotecario de referencia. *Anales de documentación* [en línea]. 3 (S), pp. 93-126. Recuperado el 08 de diciembre de 2009: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/viewFile/2471/2461>
- **Merlo V., J. A.** (2008). Referencia digital y servicios electrónicos de información. *Anuario ThinkEPI* [en línea] Recuperado el 12 de marzo de 2010: <http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/index.htm>
- **Merlo V., J. A. y Sorli R., A.** (Enero-marzo de 2003). Pregunte a un bibliotecario: servicios de referencia en línea. *Revista Española de Documentación Científica* [en línea]. 26(1), pp.91-101. Recuperado el 12 de marzo de 2010: <http://digital.csic.es/bitstream/10261/9438/1/291.pdf>
- **Online Computer Library Center** (2009). ¿Qué es referencia virtual? [en línea]. Recuperado el 27 de febrero de 2010: <http://www.oclc.org/americalatina/es/questionpoint/about/virtual/default.htm>
- **Páez, H. G.** (2006). ¿Dirigir investigaciones en línea?. *Investigación y Postgrado* [en línea]. 21(1), pp. 99-124. Recuperado el 06 de enero de 2010: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2309845>
- **Ribera T., M.** (Noviembre-diciembre de 2005). Evolución y tendencias en la interacción persona-ordenador. *El profesional de la información* [en línea]. 14. N° 6, pp. 414-422. Recuperado el 03 de marzo de 2010: <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2005/noviembre/3.pdf>
- **Rodríguez I., J. L.** (Noviembre-diciembre de 2003). El libro electrónico. *El profesional de la información* [en línea]. 12, (6), pp. 482-486. Recuperado el 12 de diciembre de 2009: <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2003/noviembre/11.pdf>

- **Sánchez R., D.** (Enero-abril de 2003). El servicio de referencia virtual en la gestión de información. *ACIMED* [en línea]. 11(2). Recuperado el 12 de febrero de 2010: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352003000200004&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- **Sánchez V., E. J.** (2007). Servicio de información: políticas de información en un entorno de cambios. *Información, Cultura y Sociedad* [en línea]. N° 17. Recuperado el 1 de diciembre de 2009: <http://www.scielo.org.ar/pdf/ics/n17/n17a06.pdf>
- **Santovenia D., J. y Cadeño A., Rubén** (Mayo de 2007). Servicio de asistencia bibliográfica y referencia virtual en Bibliotecología y Ciencias de la Información: los resultados de un año de trabajo [En línea]. 15 (5). Recuperado el 1 de diciembre de 2009: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352007000500002&lng=en&nrm=i
- **Shachaf, P. y Horowitz, S.** (2008). Virtual reference service evaluation: Adherence to RUSA behavioral guidelines and IFLA digital reference guidelines. *Library & Information Science Research*, 30(2), 122-137. [en línea] Recuperado el 28 de febrero de 2010: <https://scholarworks.iu.edu/dspace/bitstream/handle/2022/3702/virtualReferenceServiceEvaluation.pdf?sequence=1>
- **Senso R., J. A. y Marcos, M. C.** (2005). La apuesta por la integración de contenidos de EBSCO. *El profesional de la información* [en línea] 14(4), pp. 309-319. Recuperado el 10 de marzo de 2010: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1198668&orden=115723&info=link>
- **Seoane, C.; Barrero, V.** (2008). La evolución de los servicios de referencia digitales en la Web 2.0 [en línea] Recuperado el 10 de marzo de 2010: <http://eprints.rclis.org/15085/1/servicios-de-referencia-en-la-web-20.pdf>
- **Soeratman, F.;** [et. al] (2007) La experiencia de Singapur: la gestión de Bibliotecas Nacionales en un futuro interconectado desde la perspectiva de un servicio de referencia integral y del trabajo en red. *Congreso Mundial de Bibliotecas e Información: 73 Congreso General y Consejo de la IFLA. Bibliotecas para el futuro: Progreso, Desarrollo y Cooperación* [en línea]. Recuperado el 06 de enero de 2010: <http://archive.ifla.org/IV/ifla73/papers/073-Soeratman-trans-es.pdf> .
- **Talavera I., A. M.** (2000). El bibliotecario electrónico: consideraciones en torno al servicio de referencia en la era digital. *Biblios: Revista electrónica de bibliotecología, archivología y museología* [en línea]. 1(3). Recuperado el 02 de noviembre de 2009: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/oaiart?codigo=283510>
- **Torres V., G. A. y Sánchez A., M.** (julio-diciembre, 2005). El servicio de referencia en la biblioteca digital. *Investigación Bibliotecológica* [en línea]. 19 (39), pp. 120-133. Recuperado el 17 de noviembre de 2009: <http://www.ejournal.unam.mx/ibi/vol19-39/IBIO3907.pdf>

- **Wasik, J.** (1999) Building and maintaining digital reference services. *ERIC Digest* [en línea] Recuperado el 27 de febrero de 2010: http://www.eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2sql/content_storage_01/0000019b/80/17/5d/52.pdf

TESIS E INFORMES PROFESIONALES

- **Gama, O. P.** (2008). Propuesta de un modelo de diseño del servicio de referencia virtual para una biblioteca universitaria [en línea]. **Trabajo presentado como requisito para optar al título de Profesional por la Facultad de Comunicación y Lenguaje, Departamento Ciencias de la Información. Carrera de Información y Documentación. Pontificia Universidad Javeriana, Colombia.** Recuperado el 24 de enero de 2010: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis65.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1

IFLA. International Federation of Library Associations
and Institutions
Reference Work Section

Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital



Asiento catalográfico recomendado:

RECOMENDACIONES para el servicio de referencia digital / IFLA, International Federation of Library Associations and Institutions, Reference Work Section ; traducción de Concha Lois Cabello. -- Madrid : ANABAD, 2004. -- 25 p. ; 22 cm.

D.L.: S. 55-2004

1. Bibliotecas-Servicios de Referencia Electrónicos I. Lois Cabello, Concha.
II. Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas.
Sección de Referencia
CDU : 025.5:004

© 2003 International Federation of Library Associations and Institutions, La Haya, Los Países Bajos.

© De la versión española: Asociación Española de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas (ANABAD), 2004.

Reservados todos los derechos. Ni la totalidad ni parte de esta publicación pueden reproducirse, registrarse o transmitirse, por un sistema de recuperación de información, en ninguna forma ni por ningún medio, sea electrónico, mecánico, fotoquímico, magnético o electroóptico, por fotocopia, grabación o cualquier otro, sin permiso previo por escrito del editor.

El Ministerio de Educación, Cultura y Deporte ha patrocinado la edición de este texto en español

Envío de comentarios y sugerencias a la autora de la traducción y representante española en la Sección de Referencia:

Concha Lois Cabello
Biblioteca Nacional
MADRID
loisclc@bne.es

Depósito Legal: S. 55-2004
Imprime: Gráficas Varona, S.A.

PRESENTACIÓN

ANABAD tiene la satisfacción de ofrecer hoy a sus socios y a todos los profesionales interesados este trabajo del Grupo de Referencia de la FIAB, que recoge los resultados de las discusiones desarrolladas en talleres y reuniones durante varios años, cuyo original en inglés puede consultarse en esta dirección de Internet: <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03.htm>.

Este Grupo de discusión se reunió por primera vez en 1998. Fue creado para tratar los efectos de las nuevas tecnologías en el trabajo de referencia y en las expectativas de los usuarios. En 2002, reconociendo la importancia de estas cuestiones, así como la creciente audiencia del grupo, la FIAB creó el Comité Permanente oficial sobre trabajo de Referencia, cuyas Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital ahora presentamos.

Según su plan estratégico para los años 2004 y 2005, la Sección de Trabajo de Referencia “se ocupa de todos los aspectos del trabajo de referencia, en todo tipo de bibliotecas, en todas las regiones del mundo, con especial atención a la disponibilidad de la información sin restricciones. La Sección aspira a acortar la distancia entre las bibliotecas física y digital, a promover el aprendizaje y la formación continuos en todos los ámbitos del proceso de compartir el conocimiento, y a apoyar al personal de bibliotecas en todo el mundo con normas y directrices para el servicio de referencia”.

Desde 2003 hay representación española en el Comité, que se ha hecho cargo de la traducción de estas directrices y que se encargará en adelante de transmitir las sugerencias y aportaciones de los bibliotecarios españoles, tanto en cuestiones de contenido, basadas en su propia experiencia, como

de terminología, que convendrá precisar en castellano, especialmente en vista de que el próximo congreso se celebrará el 2004 en Buenos Aires.

Aunque no se trata todavía de una “norma” en sentido estricto, esperamos que la publicación y difusión de este trabajo sirva como guía para todos aquellos que están relacionados el servicio referencia y la información en el entorno digital, y para conseguir la participación de los profesionales españoles en el desarrollo de unas futuras normas más completas y elaboradas.

LA JUNTA DIRECTIVA DE ANABAD

SUMARIO

INTRODUCCIÓN.....	9
I. OBJETIVOS	9
II. HISTORIA	10
III. ÁMBITO	10
1. ADMINISTRACIÓN	
1.1. Política de Referencia	13
1.2. Planificación	14
1.3. Personal	15
1.4. Formación	16
1.5. Interfaz y Arquitectura	16
1.6. Aspectos legales	19
1.7. Publicidad	19
1.8. Evaluación y Calidad	20
1.9. Colaboración	20
2. PRÁCTICA	
2.1. Recomendaciones Generales	21
2.2. Recomendaciones referentes al contenido	22
2.3. Recomendaciones para <i>Chat</i> o foros de consulta	23
2.4. Recomendaciones para Sesiones de <i>Chat</i>	25

INTRODUCCIÓN

“Los términos “referencia virtual”, “referencia digital”, “servicios de información en Internet”, “referencia permanente” y “referencia en tiempo real” son intercambiables para describir los servicios de referencia que utilizan tecnología digital de una u otra forma...”

Virtual Reference Canada: <http://www.nlc-bnc.ca/vrc-rvc/s34-150-e.h>.

I. OBJETIVO DE LAS RECOMENDACIONES

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

Algunas de las cuestiones presentadas en estas directrices podrían justificar el planteamiento de otras de mayor consideración y extensión, como la gestión del cambio: ¿cómo aborda el administrador de un proyecto de referencia digital el impacto de nuevas formas de trabajar sobre el personal,

el programa y los usuarios de una institución?. Se podría trabajar también para determinar en qué medida hay que invertir esfuerzos en diversas comunidades respecto al personal, la adquisición de recursos y los equipos.

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

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

II. HISTORIA

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

III. ÁMBITO

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

Sección 1

La “Administración de Servicios de Referencia Digital” se redactó teniendo en cuenta las responsabilidades de los administradores de los programas.

Sección 2

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

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

LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE REFERENCIA DIGITAL

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

1.1. POLÍTICA DE REFERENCIA

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

sobre referencias. No responderemos preguntas relativas a consejo médico o jurídico, etc.

- Los usuarios deberían utilizar el servicio de acuerdo con los propósitos y funciones de dicho servicio.

1.2. PLANIFICACIÓN

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

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

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

1.3. PERSONAL

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

1.4. FORMACIÓN: ASPECTOS BÁSICOS

- Establecer quién formará al personal y dedicar tiempo a la formación, orientación y desarrollo profesional del mismo.
 - Las aptitudes más importantes que un bibliotecario de referencia digital debería poseer son las siguientes:
 - Multitarea.
 - Clara capacidad de comunicación, sobre todo escrita.
 - Conocimientos para realizar búsquedas en recursos convencionales y bases de datos en línea.
 - Capacidad para entrevistar a distancia, con la dificultad que añade la falta de indicaciones visuales o auditivas.
 - Conocimiento de los recursos de referencia.
 - Estar familiarizado con los programas informáticos seleccionados.
- Actualizar la formación según sea necesario. Animar y dar facilidades para que el personal se mantenga al día de los nuevos avances en este ámbito.

1.5. EL DISEÑO DE LA INTERFAZ

El servicio de referencia en línea debería estar diseñado para permitir que el mayor número posible de personas acceda a recursos y conocimientos técnicos, sin tener en cuenta el idioma, la capacidad técnica y los impedimentos físicos. Se debe tener en cuenta, al planificar un servicio en línea, no menospreciar los detalles físicos y logísticos necesarios para proporcionar un servicio con eficiencia: proporcionar al personal un ámbito de trabajo adecuado –espacio, mobiliario, equipos informáticos, programas, acceso a Internet, un navegador y una cuenta de correo electrónico– es tan importante para el servicio como lo que los clientes ven en sus pantallas.

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

- Ilustrar con ejemplos la interfaz “fácil de usar” y la navegación sencilla.
 - Elaborar una estructura y diseño estándares y utilizarlos de un modo coherente en todo el sitio, con el fin de que un usuario que

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

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

“Por cuestión de tiempo y volumen de preguntas que recibimos no podemos:

- *Enviar por fax material a los clientes.*
- *Elaborar bibliografías.*
- *Efectuar investigaciones.*

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

“El propósito de la presente declaración es informar a los usuarios de este sitio sobre la información que se recoge de ellos durante la visita, el modo en que se emplea dicha información y si se revela a terceros.

Al igual que la mayoría, el sitio web de la Biblioteca Británica registra automáticamente cierta información sobre cada solicitud que se le envía. Esta información se emplea para la administración del sistema y para elaborar estadísticas de visitas. El extracto de estadísticas se obtiene de estos datos, que en parte se pueden poner a disposición pública, pero sin contener información por la que se pueda identificar a un individuo. Se pueden emplear conjuntos importantes de datos como parte de las investigaciones sobre abuso que afectan a este sitio (véanse también nuestras normas de uso)”.

Ley de privacidad para el sitio web de la Biblioteca Británica:
<http://www.bl.uk/privacy.html>

Establecer el período por el que se guardarán transcripciones de *chat* y preguntas y quién tendrá acceso a las mismas. Decidir si es necesario mantener el anonimato del cliente suprimiendo toda la información personal. Establecer un proceso y calendario de mantenimiento de los archivos.

Ofrecer los medios para que el cliente proporcione contestación a las encuestas, buzón de sugerencias, correos electrónicos, etc...

1.6. ASPECTOS LEGALES

Es importante que todos los bibliotecarios se familiaricen con el estado actual de la legislación sobre información pública de su región y en caso de que afecte al ámbito de los servicios prestados, compartan la información con sus clientes.

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

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

1.7. PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN

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

1.8. EVALUACIÓN Y CALIDAD

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

1.9. COLABORACIÓN

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

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

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

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

LA PRÁCTICA DE LA REFERENCIA DIGITAL

2.1. RECOMENDACIONES GENERALES

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

- Comprometerse a prestar la ayuda más eficaz.
- Mostrar cortesía y respeto profesional a la hora de responder preguntas.
- Respetar los principios de libertad intelectual.
- Acusar recibo de las preguntas de clientes y responderles a la mayor brevedad posible. Las cartas y otros tipos de comunicación se deberían responder de un modo rápido y educado (Sitio web de FIAB PL).
- Elaborar y seguir una política de cambio en las respuestas.
- Cumplir los contratos de licencia, tanto para material electrónico como impreso, así como las restricciones específicas de uso y las leyes de derecho de autor que se refieren al material en cuestión.
- Poner en práctica buenas estrategias de búsqueda.
- (Véase el documento de ALA: Normas de Comportamiento para los Profesionales de los Servicios de Referencia e Información. Sección 4.0. Comisión sobre Normas de Comportamiento para los Servicios de Referencia e Información. Aprobado por la Junta Directiva de RASD (Reference and Adult Services Division), enero de 1996 en: <http://www.ala.org/Template.cfm?Section=Home&template=/Content-Management/ContentDisplay.cfm&ContentID=26937>)
- Responder a todas las preguntas que se asignen, aunque sea sólo para decir “*Lo siento, no sé pero puede intentar...*”
- Para preguntas que requieran respuestas más detalladas, se puede prestar ayuda si procede. El tiempo de búsqueda debería limitarse al tiempo recomendado por el supervisor, siempre que ello sea posible.

2.2. RECOMENDACIONES REFERENTES AL CONTENIDO

- El “Servicio de Referencia Digital” debería ser informativo, fomentar la capacidad de informarse mostrando a los clientes cómo encontrar respuesta a sus preguntas.
- Mantener la objetividad y no emitir juicios de valor sobre la cuestión o la naturaleza de la pregunta durante la operación.
- Emplear una técnica neutral de entrevista para concretar “la pregunta real” y cuando se haya determinado, responder a los usuarios de un modo preciso y adecuado en cuanto a duración y nivel para satisfacer su demanda. Incluir la notificación de que la pregunta se puede remitir a otros socios del consorcio si procede.

Una respuesta bien estructurada se compone de introducción, cuerpo y conclusión.

- *Encabezamiento*: Salude al cliente, incluya una expresión de agradecimiento general por utilizar el servicio y mencione directamente el asunto de la pregunta del cliente: Ejemplo: “Puede encontrar información sobre _____ en _____,” Para saber más sobre _____, le recomendamos _____”
- *Cuerpo*: Mencione las fuentes íntegramente y describa todo el material (si procede) que se envía por separado o adjunto. Explique cómo encontró la información y su ubicación con respecto al recurso recomendado, en caso de que no sea evidente.
- *Firma*: Debería formar parte de toda conclusión y se debería guardar anotada por el bibliotecario. La firma del bibliotecario puede contener su nombre o iniciales, cargo, institución e información de contacto, según establezca el supervisor.
- Ejemplos de despedida: “Esperamos que la información que le hemos proporcionado le ayude en su búsqueda”; “Espero que esta información le sea de utilidad”; “Esperamos haber respondido a su pregunta. Si desea más información, le rogamos que se ponga de nuevo en contacto con nosotros y le ayudaremos con mucho gusto”.
- Evitar el uso de jergas, acrónimos o abreviaturas de Internet (como BTW, IMHO).

- Escribir con claridad todas las respuestas y relacionarlas con el nivel de la pregunta (en la medida de lo posible).
- Ofrecer respuestas precisas, comprobar los hechos y evaluar las fuentes.
- Comprobar la ortografía y validar la URL.
- Seleccionar y citar sólo recursos con autoridad:
 - Criterios de evaluación para recursos impresos: Autor, Fecha de Publicación, Edición o Revisión, Editor, Título, Público Destinatario, Difusión, Estilo.
 - Criterios de evaluación para revistas, Precisión, Autoridad, Actualidad, Objetividad.
 - Criterios de evaluación para recursos web: Autor, Contenido, Nombre del Dominio, Fecha de la última Revisión, Objetividad, Autoridad y Precisión.
- Citar siempre las fuentes de información íntegras, ya sean páginas web, obras de referencia, bases de datos u otras. Si es posible, emplear un estilo de citas coherente a escala institucional.
- Si la información de una fuente no es útil, el bibliotecario debería aumentar su valor con análisis, descripciones, palabras clave, referencias o paráfrasis. Evitar manipular la información de manera que pueda llevar a equívocos.
- El bibliotecario debería esforzarse por señalar o recomendar al menos un recurso para cada pregunta.

2.3. RECOMENDACIONES GENERALES PARA EL SERVICIO DE CHAT O FORO DE CONSULTA

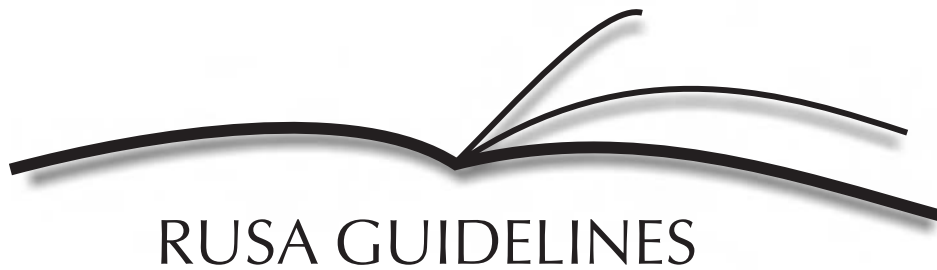
- El diálogo o charla con un cliente se debería iniciar tan pronto como el cliente entre en la lista del foro.
- Las preguntas del foro se deberían responder en el orden en que se reciben.
- Los bibliotecarios que sirven a clientes por medio del *chat* deberían identificarse inmediatamente al inicio de la conversación. Esta introducción debe estar en las guías del bibliotecario. (Véase la sección 1.2.).

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

2.4. RECOMENDACIONES PARA SESIONES DE CHAT

- Aclarar qué información necesita el cliente. Permitir que el cliente explique la información que necesita antes de responder.
- Usar técnicas de preguntas con final abierto para animar al cliente a ampliar su pregunta, p.ej. “Dígame algo más sobre el tema de su interés”, “¿Me puede dar algún tipo de información adicional?” o “¿Cuánta información necesita?”
- Emplear preguntas para refinar la búsqueda. P.ej. “¿Ha encontrado ya algo?”, “¿Qué tipo de información necesita (libros, artículos, etc.)?” o “¿Necesita información histórica o actual?”
- Dividir las respuestas largas en bloques (p.ej. 30 palabras por bloque) con el fin de evitar largas pausas y para que el cliente pueda empezar a leer su respuesta mientras termina de escribirla.
- Explicar su proceso de búsqueda al cliente y describir lo que encuentra cuando sea posible. Recordar que el cliente no puede verle. Hacer saber al cliente que está realizando una búsqueda y el lugar en que la realiza.
- Si hay que comprobar fuentes impresas o la pregunta llevará un tiempo, se puede proporcionar al cliente el recurso para que lo consulte o la opción del seguimiento por correo electrónico.
- Usar citas completas.
- Si hay que remitir la pregunta a otro bibliotecario, informar detalladamente al cliente sobre a quién debe dirigirse, cómo ponerse en contacto con esta persona y qué preguntarle.
- Comportamiento inadecuado: si el comportamiento del cliente es inapropiado (según establecen las normas institucionales), enviarle un mensaje de advertencia o finalizar la llamada. Se deberá enviar un informe de los usuarios incorrectos que reiteren su comportamiento.
- Escribir como se habla, de un modo informal.
- Utilizar el nombre del cliente y hacerle preguntas cuando proceda.
- Evitar respuestas del tipo sí/no, puesto que se pueden interpretar como frías y poco amigables, al igual que en persona.
- Aclarar la terminología confusa y evitar el exceso de jerga. Utilizar terminología que el cliente pueda entender.

ANEXO 2



Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers

The face of reference services has changed significantly since the original RUSA Guidelines for Behavioral Performance were first published in 1996.¹ Intended to be used in the training, development, and evaluation of library professionals and staff, the guidelines have subsequently been favorably evaluated by the profession, and currently enjoy widespread acceptance as standards for the measurement of effective reference transactions.²

The original guidelines dealt primarily with face-to-face interactions between reference staff and library users. Even at the time, however, the world of reference was moving beyond the traditional reference desk. E-mail and online chat services have since become popular with both patrons and library staff and are expanding in all types of libraries, from public to academic to school libraries and beyond. Although some of the statements in the original guidelines can be applied to remote forms of reference, the lack of traditional visual and nonverbal cues produces a different type of library-patron interaction.

One constant that the shift away from in-person encounters has not lessened is the need for good commu-

nication skills. The Virtual Reference Desk recognized this and incorporated an "Interactive" component into their "Facets of Quality for Digital Reference Services," stating that "[d]igital reference services should provide opportunities for an effective reference interview, so that users can communicate necessary information to experts and to clarify vague user questions."³

In all forms of reference services, the success of the transaction is measured not only by the information conveyed, but also by the positive or negative impact of the staff-patron interaction. The positive or negative behavior of the reference staff member (as observed by the patron) becomes a significant factor in perceived success or failure. This connection has been born out in the work of researchers such as Gers and Seward, who found that "behaviors have a *strong* influence on performance," and Whitlatch, who stated "Librarian courtesy, interest, and helpfulness are crucial in providing successful reference service. Libraries must select and retain staff who have these service orientations toward users."⁴ Saxton put the guidelines to a statistical test, and found that they did indeed correlate highly to a successful reference transaction.⁵

The original RUSA Ad Hoc Committee that designed the guidelines recognized the need for future adaptation to deal with issues related to remote users, and in late 2001 the RUSA Standards and Guidelines Committee requested that the RSS Management of Reference Committee undertake this revision. The revised guidelines reflect the understanding that while in-person and remote reference interviews share some points in common, each also has its own peculiar characteristics that

Prepared by the Management of Reference Committee, Reference Services Section, Reference and User Services Association (RUSA), 2004. Approved by the RUSA Board of Directors, June 2004. Committee members and document authors: David Ward, Maira I. Liriano, Betty A. Gard, Rebecca L. Johnson, Louis A. Vyhnanek, Susan J. Beck, Ronald W. Bivens-Tatum, Lisa Horowitz, Valrie Ila Davis, Jane Ellen Fisher, Susan G. Herzog, Julienne L. Wood.

need to be addressed separately in the formation of standard guidelines.

With this in mind, the original format has been rearranged to reflect the changes in our profession. The five main areas (Approachability, Interest, Listening/Inquiring, Searching, and Follow Up) remain the same, but three distinct categories have been added (where appropriate) under each. They are:

- ❖ *General*—Guidelines that can be applied in any type of reference interaction, including both in-person and remote transactions.
- ❖ *In Person*—Additional guidelines that are specific to face-to-face encounters, and make the most sense in this context.
- ❖ *Remote*—Additional guidelines that are specific to reference encounters by telephone, e-mail, chat, and so on, where traditional visual and nonverbal cues do not exist.

Some of the original guidelines have also been rewritten to make the service ideal they convey apply more generally. The goal of this document's revision has been to create a conceptual framework and service ethic with which reference professionals can consider all patron reference interactions and help establish a service standard for their institution.

Note: The term librarian in this document applies to all who provide reference and informational services directly to library users.

1.0 Approachability

In order to have a successful reference transaction, patrons must be able to identify that a reference librarian is available to provide assistance, and they also must feel comfortable in going to that person for help. In remote environments, this also means placing contact information for chat, e-mail, telephone, and other services in prominent locations to

make them obvious and welcoming to patrons. Approachability behaviors, such as the initial verbal and nonverbal responses of the librarian, will set the tone for the entire communication process, and will influence the depth and level of interaction between the staff and the patrons. At this stage in the process, the behaviors exhibited by the staff member should serve to welcome the patrons and place them at ease. The librarian's role in the communications process is to make the patrons feel comfortable in a situation that may be perceived as intimidating, risky, confusing, and overwhelming. To be approachable, the librarian:

General

- 1.1 Establishes a "reference presence" wherever patrons look for it. This includes having reference services in a highly visible location and using proper signage (both in the library and on the library's Web site) to indicate the location, hours, and availability of in-person and remote help or assistance.
- 1.2 Is poised and ready to engage approaching patrons. The librarian is aware of the need to stop all other activities when patrons approach and to focus attention on the patrons' needs.
- 1.3 Acknowledges others waiting for service.
 - 1.3.1 Employs a system of question triage to identify what types of questions patrons have when more than two patrons are waiting. Frequently asked questions, brief informational questions, directional questions, and referrals can be answered quickly, allowing more time to devote to in-depth reference questions.

In Person

- 1.4 Establishes initial eye contact with patrons and acknowledges the presence of patrons through smil-

ing and attentive and welcoming body language.

- 1.5 Acknowledges patrons through the use of a friendly greeting to initiate conversation and by standing up, moving forward, or moving closer to them.
- 1.6 Remains visible to patrons as much as possible.
- 1.7 Roves through the reference area offering assistance whenever possible. Librarians should make themselves available to patrons by offering assistance at their point-of-need rather than waiting for patrons to come to the reference desk. To rove successfully, the librarian should:
 - 1.7.1 Be mobile. Get the patrons started on the initial steps of their searches, then move on to other patrons.
 - 1.7.2 Address the patrons before addressing their computer screens. Patrons are more likely to confide in librarians and discuss their needs if they do not perceive the librarians as "policing" the area.
 - 1.7.3 Approach patrons and offer assistance with lines such as, "Are you finding what you need?" "Can I help you with anything?" or "How is your search going?"
 - 1.7.4 Check back on patrons' progress after helping them start searches.
 - 1.7.5 If the reference desk has been left unattended, check back periodically to see if there are patrons waiting for assistance there.

Remote

- 1.8 Should provide prominent, jargon-free links to all forms of reference services from the *home page* of the library's Web site, and throughout the site wherever research assistance may be sought out. The Web should be used to make reference services easy to find and convenient.

2.0 Interest

A successful librarian must demonstrate a high degree of interest in the reference transaction. While not every query will contain stimulating intellectual challenges, the librarian should be interested in each patron's informational need and should be committed to providing the most effective assistance. Librarians who demonstrate a high level of interest in the inquiries of their patrons will generate a higher level of satisfaction among users. To demonstrate interest, the librarian:

General

- 2.1 Appears unhurried during the reference transaction.
- 2.2 Focuses attention on the patrons.

In Person

- 2.3 Faces patrons when speaking and listening.
- 2.4 Maintains or re-establishes eye contact with patrons throughout the transaction.
- 2.5 Signals an understanding of patrons' needs through verbal or nonverbal confirmation, such as nodding of the head or brief comments or questions.

Remote

- 2.6 Maintains or re-establishes "word contact" with patrons in text-based environments by sending written or prepared prompts, etc., to convey interest in patrons' question.
- 2.7 Acknowledges user e-mail questions in a timely manner.
- 2.8 States question-answering procedures and policies clearly in an accessible place on the Web. This should indicate question scope, types of answers provided, and expected turnaround time.

3.0 Listening/Inquiring

The reference interview is the heart of the reference transaction and is crucial

to the success of the process. The librarian must be effective in identifying patrons' information needs and must do so in a manner that keeps patrons at ease. Strong listening and questioning skills are necessary for a positive interaction. As a good communicator, the librarian:

General

- 3.1 Communicates in a receptive, cordial, and encouraging manner.
- 3.2 Uses a tone of voice and/or written language appropriate to the nature of the transaction.
- 3.3 Allows patrons to state fully their information needs in their own words before responding.
- 3.4 Identifies the goals or objectives of the user's research, when appropriate.
- 3.5 Rephrases the question or request and asks for confirmation to ensure that it is understood.
- 3.6 Seeks to clarify confusing terminology and avoids excessive jargon.
- 3.7 Uses open-ended questioning techniques to encourage patrons to expand on the request or present additional information. Some examples of such questions include:
 - ❖ Please tell me more about your topic.
 - ❖ What additional information can you give me?
 - ❖ How much information do you need?
- 3.8 Uses closed and/or clarifying questions to refine the search query. Some examples of clarifying questions are:
 - ❖ What have you already found?
 - ❖ What type of information do you need (books, articles, etc.)?
 - ❖ Do you need current or historical information?
- 3.9 Maintains objectivity and does not interject value judgments about subject matter or the nature of the question into the transaction.

Remote

- 3.10 Uses reference interviews or Web forms to gather as much informa-

tion as possible without compromising user privacy.

4.0 Searching

The search process is the portion of the transaction in which behavior and accuracy intersect. Without an effective search, not only is the desired information unlikely to be found, but patrons may become discouraged as well. Yet many of the aspects of searching that lead to accurate results are still dependent on the behavior of the librarian. As an effective searcher, the librarian:

General

- 4.1 Finds out what patrons have already tried, and encourages patrons to contribute ideas.
- 4.2 Constructs a competent and complete search strategy. This involves:
 - ❖ Selecting search terms that are most related to the information desired.
 - ❖ Verifying spelling and other possible factual errors in the original query.
 - ❖ Identifying sources appropriate to patrons' needs that have the highest probability of containing information relevant to the patrons' queries.
- 4.3 Explains the search strategy and sequence to the patrons, as well as the sources to be used.
- 4.4 Attempts to conduct the search within the patrons' allotted time frame.
- 4.5 Explains how to use sources when appropriate.
- 4.6 Works with the patrons to narrow or broaden the topic when too little or too much information is identified.
- 4.7 Asks the patrons if additional information is needed after an initial result is found.
- 4.8 Recognizes when to refer patrons to a more appropriate guide, database, library, librarian, or other resource.

4.9 Offers pointers, detailed search paths (including complete URLs), and names of resources used to find the answer, so that patrons can learn to answer similar questions on their own.

In Person

4.10 Accompanies patrons in the search (at least in the initial stages of the search process).

Remote

4.11 Uses appropriate technology (such as co-browsing, scanning, faxing, etc.) to help guide patrons through library resources, when possible.

5.0 Follow-up

The reference transaction does not end when the librarian leaves the patrons. The librarian is responsible for determining if the patrons are satisfied with the results of the search and referring the patrons to other sources, even when those sources are not available in the local library. For successful follow-up, the librarian:

General

- 5.1 Asks patrons if their questions have been completely answered.
- 5.2 Encourages patrons to return if they have further questions by making a statement such as "If you don't find what you are looking for, please come back and we'll try something else."
- 5.3 Roving (see 1.7) is an excellent technique for follow-up.
- 5.4 Consults other librarians or experts in the field when additional subject expertise is needed.
- 5.5 Makes patrons aware of other appropriate reference services (e-mail, etc.).
- 5.6 Makes arrangements, when appropriate, with patrons to research a question even after the reference transaction has been completed.

5.7 Refers patrons to other sources or institutions when the query cannot be answered to the satisfaction of the patrons.

5.8 Facilitates the process of referring patrons to another library or information agency through activities such as calling ahead and providing direction and instructions, and providing the library and the patrons with as much information as possible about the amount of information required and sources already consulted.

5.9 Takes care not to end the reference interview prematurely.⁶

Remote

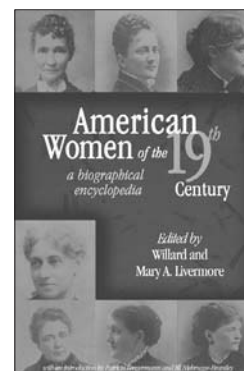
5.10 Suggests that patrons visit or call the library when appropriate. ■

References

1. "Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Services Professionals," *RQ* 36 (Winter 1996): 200-203.
2. Jeffrey N. Gatten and Carolyn J. Radcliff, "Assessing Reference Behaviors with Unobtrusive Testing," in *Library Evaluation: A Casebook and Can-Do Guide*, ed. Danny P. Wallace and Connie Van Fleet (Englewood, Colo.: Libraries Unlimited, 2001), 105-15.
3. Virtual Reference Desk, "Facets of Quality for Digital Reference Services, Version 5, June 2003." Accessed July 28, 2004, www.vrd.org/facets-06-03.shtml.
4. Ralph Gers and Lillie J. Seward, "Improving Reference Performance: Results of a Statewide Study," *Library Journal* 110 (Nov. 1, 1985): 33; Jo Bell Whitlatch, "Reference Service Effectiveness," *RQ* (Winter 1990): 213.
5. Matthew L. Saxton, "Evaluation of Reference Service in Public Libraries Using a Hierarchical Linear Model: Applying Multiple Regression Analysis to a Multi-Level Research" (PhD diss., Univ. of California Los Angeles, 2000).
6. Catherine Sheldrick Ross and Patricia Dewdney, "Negative Closure: Strategies and Counter-Strategies in the Reference Transaction," *Reference & User Services Quarterly* 38 (Winter 1998): 151-63.

Humanity Books

an imprint of Prometheus Books



GREAT AMERICAN WOMEN OF THE NINETEENTH CENTURY A Biographical Encyclopedia Edited by Frances E. Willard and Mary A. Livermore

With an Introduction
by Patricia Lengermann
and Jill Niebrugge-Brantley
720 pp • ISBN 1-59102-211-8 • HC \$99

Frances E. Willard and Mary A. Livermore, two extraordinary women in their own right, compiled this massive work toward the end of their own very accomplished lives to demonstrate that women were a rising cultural and intellectual force to be reckoned with. Providing a window into the 19th-century world of white middle-class women over three generations, the encyclopedia provides a benchmark of the growth in women's consciousness of themselves as a gender class.

Prometheus Books

THE ENCYCLOPEDIA OF AFRICAN AMERICAN MILITARY HISTORY William Weir

Introduction by Lloyd W. Newton,
Four-Star General (U.S.A.F. Retired)
Foreword by Molefi Kete Asante
375 Pages (Illustrations)
ISBN 1-59102-169-3 • HC \$99

"This is a very important, carefully researched book, which fills the gaping hole in our understanding of the heroic role of African Americans in the military history of our country. . . ."

—Bruce A. Morrison, Member of
U.S. Congress, 1983-1991

". . . No military historian's library should be without this book."

—C. D. B. Bryan,
Author of *Friendly Fire*

Call toll free (800) 421-0351
Fax (716) 691-0137
www.prometheusbooks.com

Copyright of Reference & User Services Quarterly is the property of American Library Association and its content may not be copied or emailed to multiple sites or posted to a listserv without the copyright holder's express written permission. However, users may print, download, or email articles for individual use.

ANEXO 3

BIBLIOTECARIO EN LÍNEA: SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL

POLITICAS DEL SERVICIO

Introducción

Desde su creación, la UPC ha concebido a sus Centros de Información como elementos centrales de la vida universitaria, brindando servicios innovadores que correspondan con el alto nivel de exigencia que nos distingue y faciliten la creación de nuevo conocimiento.

En un entorno de cambios y avances tecnológicos, los alumnos y profesores requieren aprovechar al máximo su tiempo a fin de concentrarse en actividades que agreguen valor a su formación: búsqueda y selección de información; lectura; elaboración de trabajos o investigaciones; aplicación en la práctica.

El servicio de Referencia virtual (Bibliotecario en Línea) tiene como objetivo establecer un vínculo directo entre el usuario (alumno, profesor, personal administrativo) y el bibliotecario experto, sirviendo de orientador o facilitador del aprendizaje autónomo y para toda la vida.

Definición

Servicio que permite la comunicación con los bibliotecarios de los Centros de Información en forma virtual a través de Internet o de la Intranet de la UPC, EPG y Cibertec sin necesidad de visitar sus instalaciones físicas.

Ramón Manso define este servicio como “aquel que mediante el empleo de tecnologías de la información permite la comunicación del usuario con el bibliotecario, en cualquier momento o lugar, para la satisfacción de sus necesidades formativas e informativas” (Manso Rodríguez 2008: 40)

Objetivos

- Brindar apoyo y asistencia a los alumnos, profesores y personal administrativo de la EPG en sus investigaciones y necesidades de información, a través de medios virtuales, tales como conversaciones por *chat* y correo electrónico.
- Fomentar el desarrollo de las destrezas y habilidades de búsqueda de información de los alumnos y profesores.
- Acercar a los usuarios a la información contenida en los libros y revistas (tanto en formato impreso como digital) disponible en los Centros de Información, así como en Internet y otras fuentes de información.
- Atender a los alumnos y profesores que, por razones de tiempo y conveniencia, no pueden asistir al Centro de Información.
- Compartir e intercambiar las respuestas entre los Centros de Información de la UPC, EPG y Cibertec a fin de atender las consultas de sus usuarios con mayor rapidez y calidad.
- Detectar nuevos requerimientos de bibliografía mediante el análisis de las solicitudes de información recibidas.
- Estimular el crecimiento y desarrollo intelectual del personal profesional que atiende el servicio, compartiendo la información de las distintas áreas del conocimiento.
- Promover el respeto de los derechos de autor en la recuperación y uso de la información.

Alcance

Dirigido a los alumnos, profesores y personal administrativo de todas las sedes de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Escuela de Postgrado de la UPC, (EPG) y el Instituto Cibertec.

Políticas para los usuarios

1. Las solicitudes de información pueden ser realizadas por los alumnos cuya matrícula se encuentre vigente, así como los profesores y el personal administrativo de la EPG, quienes se identifican por medio de su cuenta de correo electrónico institucional.

2. La EPG se preocupa por la protección de datos de carácter personal de sus usuarios. Por lo tanto, estos no podrán ser transferidos o cedidos a terceras personas, salvo en aquellos casos que la legislación vigente así lo indique. Los Centros de Información podrán utilizar dichos datos tan solo para fines estadísticos que permitan la mejora del servicio.
3. Las consultas o conversaciones realizadas entre el usuario y el bibliotecario, sea a través de *chat* o correo electrónico, no podrán ser divulgadas a terceras personas. Sin embargo, pueden ser almacenadas en la base de datos del conocimiento del servicio, con el fin de evitar duplicar esfuerzos la próxima vez que se formule la misma consulta.
4. Las respuestas que contengan datos obtenidos de los recursos internos de los Centros de Información de la UPC, EPG y Cibertec no podrán ser transferidas por los usuarios a otras personas ajenas a la Institución.
5. En caso las consultas contengan términos escritos con mensajes indecentes o inapropiados, el bibliotecario se reserva el derecho de cancelar la sesión de *chat* o de correo electrónico por un tiempo determinado.

Políticas de acceso

1. El acceso a este servicio se realiza a través del portal del Centro de Información o de la Intranet de la EPG.
2. El ingreso puede realizarse desde el campus o por acceso remoto, colocando su usuario y contraseña de la red.
3. El servicio contempla dos medios de comunicación con el bibliotecario: conversación por *chat* y envío de consulta por correo electrónico.
4. Se recomienda utilizar el navegador Internet Explorer 7 y tener instalada la versión Java 6 Update 7 a fin de que el bibliotecario pueda apoyar al usuario controlando la caja de navegación de su computador.

En caso no funcione el servicio, se ruega enviar un correo a modulocie@upc.edu.pe. El área de Sistemas de la UPC evaluará permanentemente las ventajas y desventajas de las herramientas tecnológicas tales como *chat* y correo electrónico a fin de adecuarlas continuamente a la infraestructura tecnológica de la Institución.

Políticas de servicio

1. El servicio está a cargo de bibliotecarios altamente especializados en búsqueda y recuperación de información, utilizando los diferentes recursos impresos y digitales disponibles en los Centros de Información.
2. Cada Centro de Información, debe asignar un responsable del servicio, quien se encarga de definir las responsabilidades y los turnos de trabajo a fin de garantizar la estabilidad del servicio.
3. Las consultas deben estar relacionadas a los temas de investigación de los cursos, carreras y programas que imparte la EPG.
4. Según el tipo de consulta, las respuestas incluirán recursos disponibles en los Centros de Información a través del catálogo en línea ALEPH, la Biblioteca Virtual, DELFOS, Cybertesis, Internet y otros recursos externos, respetando la normativa sobre derechos de autor y la norma para la publicación de contenidos educativos de la UPC. Por tanto, siempre se citarán los materiales utilizados en la resolución de las consultas. No se utilizarán fuentes cuya confiabilidad no pueda ser comprobada.
5. El bibliotecario debe responder a todas las consultas realizadas por los usuarios, incluyendo aquellos casos en los que solo se escriba para pedir disculpas por no tener la respuesta inmediata.
6. Una vez que el bibliotecario esté seguro de haber satisfecho la consulta del usuario con las respuestas y soluciones ofrecidas, procederá a la despedida y a manifestar la disponibilidad de ayuda cada vez que se necesite.

7. Modalidades de contacto con el usuario:

7.1 Consultas en conversación a través de *chat*

- Permite realizar preguntas y obtener respuestas en tiempo real.
- Las conversaciones por *chat* solamente se realizan entre el usuario y el bibliotecario, una vez al día y tienen un tiempo de duración de 10 minutos. Esta conversación será enviada al usuario automáticamente al término de la misma. No podrán utilizar este servicio para realizar conversaciones entre usuarios.
- El horario de atención del servicio es el siguiente: lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 10:00 p.m. y los sábados, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. No se atiende domingos, feriados ni durante el período de vacaciones institucionales.
- El bibliotecario atiende este servicio por un periodo de dos horas consecutivas. Los tiempos se estructuran de tal manera que, en caso de ausencia del personal, se asegure la continuidad del servicio.
- Se debe respetar el turno de entrada a las conversaciones por *chat* y bajo ningún concepto se puede interrumpir la consulta que se esté realizando en el momento.
- En caso la respuesta requiera más investigación, esta se realizará a través del correo electrónico, previa coordinación con el usuario. Si se necesita adjuntar algún documento solamente se podrá enviar el URL de la página referida, debido a que este sistema no acepta documentos adjuntos.

La redacción en el *chat* se debe realizar teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

- Mantener el espacio agradable: usando un lenguaje cortés, respetuoso, apropiado a las circunstancias.
- Resumir ideas y respetar el tiempo de los demás: los textos cortos se leen más rápidamente. La precisión de lo escrito ayudará al bibliotecario a responder a la brevedad las consultas realizadas.

7.2 Consultas por correo electrónico

- Permite a los usuarios realizar consultas más extensas por vía electrónica al bibliotecario.
- Las consultas se responden usando un lenguaje cortés, respetuoso y apropiado a las circunstancias.
- El horario de atención del servicio es el siguiente: lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y los sábados, de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. No se atiende domingos, feriados ni durante el período de vacaciones institucionales.
- Las consultas realizadas por correo electrónico se responden en un plazo máximo de 48 horas.

Bibliografía

Universidad de Puerto Rico. Documento de trabajo: Políticas para los servicios de Referencia Virtual. pp.1:11.

Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Documento de trabajo: Normas del servicio de Referencia. pp. 1-2.

Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) (2005). Delfos. Guía del profesor. pp. 32-44.

Servicio de referencia virtual: teoría y práctica en torno a las políticas para su gestión. [Consultado 13 de marzo 2009]. Disponible en:
<http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/viewFile/411/423>

ANEXO 4

TÍTULO SERVICIO DE REFERENCIA	CÓDIGO DCI-S-P02-N01	VERSIÓN 1	PÁGINA 1 DE 2
---	--------------------------------	---------------------	-------------------------

1. OBJETIVO

Definir los criterios y procedimientos a seguir para el adecuado uso del Servicio de Referencia.

2. ALCANCE

Unidad que administra la norma : Servicios de Información de todas las sedes de la UPC su Escuela de Postgrado y CIBERTEC

Unidades a las que se aplica : Alumnos, profesores y personal administrativo de todas las sedes de la UPC, su Escuela de Post Grado y CIBERTEC

3. NORMAS A CONSULTAR

Políticas del servicio de referencia virtual (Bibliotecario en línea)
Reglamento del Centro de Información.

4. DEFINICIONES

Servicio de Referencia: Permite la comunicación entre el usuario (alumno, profesor, y personal administrativo) y el bibliotecario experto mediante las modalidades presencial y virtual.

Este servicio brinda apoyo y asistencia a los alumnos y profesores de la UPC, su Escuela de Post Grado y CIBERTEC en sus investigaciones, proporcionándoles información disponible en las colecciones impresas y digitales del Centro de Información, Internet y otras fuentes de información de calidad.

Consulta presencial: El usuario se acerca físicamente al módulo de atención a formular su consulta.

Consulta Virtual (Bibliotecario en Línea): El usuario se comunica con los bibliotecarios de los Centros de Información en forma virtual a través de Internet o de la Intranet de la UPC, su Escuela de Postgrado y Cibertec, sin necesidad de visitar sus instalaciones físicas. Contempla dos medios de comunicación: conversación por *chat* y envío de consulta por correo electrónico.

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha
Liliana Elespurú María Elena Cáceres María Luisa Palao Fátima Uceda Karina Caparó Gisela Cárdenas Arturo Bustamante	Milagros Morgan. Directora del Centro de Información	Mariana Rodríguez Vicerrectora Administrativa	14-04-2000

TÍTULO SERVICIO DE REFERENCIA	CÓDIGO DCI-S-P02-N01	VERSIÓN 1	PÁGINA 1 DE 2
---	--------------------------------	---------------------	-------------------------

Base de datos de conocimiento local: Plataforma donde se almacenan las respuestas a las consultas más relevantes realizadas por los usuarios a fin de que sirvan como base para consultas similares.

Bibliotecario coordinador: Bibliotecario responsable del servicio por cada Centro de Información y encargado de registrar los temas de cada consulta en la base de datos del conocimiento local.

Caja de conavegación: Plataforma que permite la orientación en línea entre el bibliotecario y el usuario a través del acceso a su computadora.

5. CONDICIONES BASICAS

Las solicitudes de información solo pueden ser realizadas por los alumnos cuya matrícula se encuentre vigente, así como por los profesores y el personal administrativo de todas las sedes de la UPC, su Escuela de Post Grado y CIBERTEC

Los usuarios se identifican por medio de su cuenta de correo electrónico institucional

Las consultas deben estar relacionadas a los temas de investigación de los cursos, carreras y programas que imparten en todas las sedes de la UPC, su Escuela de Post Grado y CIBERTEC

Solo en el caso de emplearse la conavegación con el usuario se recomienda utilizar el navegador Internet Explorer 7 y tener instalada la versión Java 6 Update 7 a fin de que el bibliotecario pueda apoyar al usuario controlando la caja de navegación de su computador.

6. CONDICIONES ESPECÍFICAS

Atención de consultas presenciales:

- Se atienden en cada sede y el bibliotecario tiene la obligación de orientar y responder la consulta con rapidez y precisión.
- En caso la consulta necesite mayor tiempo para buscar la información, se informará al usuario que ésta se enviará a través del correo electrónico.
- El horario de atención del servicio es el mismo de la sede del Centro de Información a la que pertenece el usuario.

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha
Liliana Elespurú María Elena Cáceres María Luisa Palao Fátima Uceda Karina Caparó Gisela Cárdenas Arturo Bustamante	Milagros Morgan. Directora del Centro de Información	Mariana Rodríguez Vicerrectora Administrativa	14-04-2000

TÍTULO SERVICIO DE REFERENCIA	CÓDIGO DCI-S-P02-N01	VERSIÓN 1	PÁGINA 1 DE 2
--	---------------------------------------	----------------------------	--------------------------------

Atención de consultas virtuales (Bibliotecario en Línea):

- El acceso a este servicio se realiza a través del portal del Centro de Información o de la Intranet de la UPC su Escuela de Post Grado o CIBERTEC.
- El ingreso se realiza desde el campus o por acceso remoto, colocando su usuario y contraseña de la red.
- El servicio contempla dos medios de comunicación con el bibliotecario: conversación por Chat y envío de consulta por correo electrónico.
- Las conversaciones por chat solamente se realizan entre el usuario y el bibliotecario, una vez al día y tienen un tiempo de duración de 10 minutos. La transcripción de la conversación será enviada al correo electrónico del usuario, automáticamente al término de la misma.
- Aquellas consultas que no hayan sido resueltas totalmente mediante el Chat, serán completadas a través del correo electrónico.
- Las consultas realizadas por correo electrónico se responderán en un plazo máximo de 48 horas y serán atendidas por el Módulo de Atención de la sede a la que pertenece el usuario.
- La información encontrada se entregará mediante referencias bibliográficas, indicando la estrategia de búsqueda.
- Las consultas o conversaciones seleccionadas por el bibliotecario coordinador deben ser almacenadas en la base de datos del conocimiento del servicio a fin de reutilizarla en una nueva consulta similar.
- El horario de atención del servicio es el siguiente: lunes a viernes, de 8:00 am. a 10:00 p.m. y los sábados, de 8:00 a.m. a 6:00 pm. No se atiende domingos, feriados ni durante el período de vacaciones institucionales.
- El bibliotecario atenderá este servicio por un periodo de dos horas consecutivas. La atención será ininterrumpida, y en caso de ausencia del personal titular la atención será responsabilidad del personal suplente, de tal modo que se garantice la continuidad del servicio.
- El bibliotecario debe responder las consultas usando un lenguaje cortés, respetuoso y apropiado a las circunstancias.
- Los bibliotecarios solo podrán utilizar este servicio para Resolver consultas de orientación, instrucción o información académica.

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha
Liliana Elespurú María Elena Cáceres María Luisa Palao Fátima Uceda Karina Caparó Gisela Cárdenas Arturo Bustamante	Milagros Morgan. Directora del Centro de Información	Mariana Rodríguez Vicerrectora Administrativa	14-04-2000

TITULO SERVICIO DE REFERENCIA	CÓDIGO DCI-S-P02-N01	VERSIÓN 1	PÁGINA 1 DE 2
--	---------------------------------------	----------------------------	--------------------------------

- La información obtenida de las consultas realizadas por los usuarios no podrá ser transferida o cedida a terceras personas, salvo en aquellos casos que la legislación vigente así lo indique.
- Los Centros de Información podrán utilizar dichos datos solo para fines estadísticos que permitan la mejora del servicio.

7. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

NRO	ACCION	RESPONSABLE
7.1	Consulta el catálogo en línea, metabuscador o cualquiera de los recursos y fuentes impresas o digitales del Centro de Información.	Usuario
7.2	Si no encuentra lo que está buscando tiene la posibilidad de solicitar la información a través de la entrevista presencial o detallar su consulta en el formulario Web del Servicio Bibliotecario en Línea, ubicado en el portal del Centro de Información.	Usuario
7.3	Búsqueda, consolidación y entrega de la información en forma presencial, a través del <i>chat</i> o del correo electrónico.	Bibliotecarios de Servicios de Información CI-UPC, EPG y CIBERTEC
7.4	Selección de correos relevantes, edición de respuestas y registro en la base de datos del conocimiento local para la posterior atención de consultas similares	Bibliotecario Coordinador del Servicio en cada sede
7.5	Almacenamiento de las respuestas de los usuarios a las encuestas automáticas (enviadas por el Sistema) para medir el nivel de satisfacción del servicio	Bibliotecarios de Servicios de Información CI-UPC, EPG y CIBERTEC

8. FORMATOS

8.1 Formulario de solicitud de información por correo.

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha
Liliana Elespurú María Elena Cáceres María Luisa Palao Fátima Uceda Karina Caparó Gisela Cárdenas Arturo Bustamante	Milagros Morgan. Directora del Centro de Información	Mariana Rodríguez Vicerrectora Administrativa	14-04-2000

TÍTULO SERVICIO DE REFERENCIA	CÓDIGO DCI-S-P02-N01	VERSIÓN 1	PÁGINA 1 DE 2
---	--------------------------------	---------------------	-------------------------

* Nombre:

* Código de usuario:

* Correo electrónico:

* Tipo de usuario:
 Alumno
 Docente
 Administrativo

Modalidad de estudio:

* Facultad / Carrera:

* Consulta:

* Motivo de la consulta:

Hacer clic en "Enviar pregunta" indica que acepta los [Términos de servicio](#)

* Campos requeridos

8.2 Formato de encuesta de correo electrónico

ENCUESTA DE CORREO

Seleccione la respuesta más adecuada para las consultas o enunciados siguientes. Su información nos ayudará a mejorar el sistema para todos los usuarios.

Consulta

1. Este recurso me dio una respuesta mejor que la que yo hubiera encontrado por mi cuenta:

- Negativa o No
- Neutra o N/A
- Positivo o Sí

2. Recibí la respuesta a tiempo para lo que la necesitaba:

- Negativa o No
- Neutra o N/A

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha
Liliana Elespurú María Elena Cáceres María Luisa Palao Fátima Uceda Karina Caparó Gisela Cárdenas Arturo Bustamante	Milagros Morgan. Directora del Centro de Información	Mariana Rodríguez Vicerrectora Administrativa	14-04-2000

TÍTULO SERVICIO DE REFERENCIA	CÓDIGO DCI-S-P02-N01	VERSIÓN 1	PÁGINA 1 DE 2
---	--------------------------------	---------------------	-------------------------

Positivo o Sí

3. ¿Tuvo problemas o dificultades al usar el servicio?

Negativa o No

Neutra o N/A

Positivo o Sí

4. ¿Quedó satisfecho con la respuesta a su pregunta?

Negativa o No

Neutra o N/A

Positivo o Sí

5. ¿Recibió información útil?

Negativa o No

Neutra o N/A

Positivo o Sí

6. ¿Qué calidad de servicio le brindó el personal bibliotecario al responder esta consulta?

Excelente

Bueno

Promedio

Pobre

Comentarios adicionales

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha
Liliana Elespurú María Elena Cáceres María Luisa Palao Fátima Uceda Karina Caparó Gisela Cárdenas Arturo Bustamante	Milagros Morgan. Directora del Centro de Información	Mariana Rodríguez Vicerrectora Administrativa	14-04-2000

TÍTULO SERVICIO DE REFERENCIA	CÓDIGO DCI-S-P02-N01	VERSIÓN 1	PÁGINA 1 DE 2
---	--------------------------------	---------------------	-------------------------

8.3 Formulario de solicitud de información por chat

* Nombre:

* Correo-e

* Institución:

* Tipo de usuario:
 Alumno
 Docente
 Administrativo

* Consulta:

Hacer clic en "Conectar" indica que acepta los [Términos de servicio](#)

* Campos requeridos

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha
Liliana Elespurú María Elena Cáceres María Luisa Palao Fátima Uceda Karina Caparó Gisela Cárdenas Arturo Bustamante	Milagros Morgan. Directora del Centro de Información	Mariana Rodríguez Vicerrectora Administrativa	14-04-2000

TÍTULO SERVICIO DE REFERENCIA	CÓDIGO DCI-S-P02-N01	VERSIÓN 1	PÁGINA 1 DE 2
---	--------------------------------	---------------------	-------------------------

8.4 Formato de encuesta del chat

Seleccione la respuesta más adecuada para las consultas o enunciados siguientes. Su información nos ayudará a mejorar el sistema para todos los usuarios.

Consulta

1. Este recurso me dio una respuesta mejor que la que yo hubiera encontrado por mi cuenta:

Negativa o No

Neutra o N/A

Positivo o Sí

2. ¿Tuvo problemas o dificultades al usar el servicio?

Negativa o No

Neutra o N/A

Positivo o Sí

3. ¿Le satisfacen las horas del servicio?

Negativa o No

Neutra o N/A

Positivo o Sí

4. ¿Quedó satisfecho con la respuesta a su pregunta?

Negativa o No

Neutra o N/A

Positivo o Sí

5. ¿Qué calidad de servicio le brindó el personal bibliotecario al responder esta consulta?

Excelente

Bueno

Promedio

Pobre

Comentarios adicionales

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha
Liliana Elespurú María Elena Cáceres María Luisa Palao Fátima Uceda Karina Caparó Gisela Cárdenas Arturo Bustamante	Milagros Morgan. Directora del Centro de Información	Mariana Rodríguez Vicerrectora Administrativa	14-04-2000