

**ANÁLISIS DEL SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL EN LAS BIBLIOTECAS  
UNIVERSITARIAS**

**LISE ALEJANDRA LAITON CELIS**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA**

**FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y LENGUAJE**

**CARRERA CIENCIA DE LA INFORMACIÓN – BIBLIOTECOLOGÍA**

**BOGOTÁ D. C. MAYO DE 2014**

**ANÁLISIS DEL SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL EN LAS BIBLIOTECAS  
UNIVERSITARIAS**

**LISE ALEJANDRA LAITON CELIS**

**Trabajo de grado para optar por el título de Profesional en Ciencia de la  
Información- Bibliotecología en la Pontificia Universidad Javeriana**

**Director: Máyerly Velásquez**

**Profesional en Ciencia de la Información- Bibliotecología**

**Especialista en Gerencia del Recurso Humano**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA**

**FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y LENGUAJE**

**DEPARTAMENTO DE CIENCIA DE LA INFORMACIÓN**

**BOGOTÁ**

**2014**

**ARTICULO 23 DE LA RESOLUCIÓN No. 13 DE JUNIO DE 1946**

*"La universidad no se hace responsable de los conceptos emitidos por sus alumnos en sus proyectos de grado. Sólo velará porque no se publique nada contrario al dogma y la moral católica y porque los trabajos no contengan ataques o polémicas puramente personales. Antes bien, que se vea en ellos el anhelo de buscar la verdad y la justicia".*

Nota de aceptación

---

---

---

---

---

---

---

---

Firma del presidente del jurado

---

Firma del Jurado

---

Firma del Jurado

## DEDICATORIAS Y AGRADECIMIENTOS

*A mi mamá que es la persona que me ha acompañado y apoyado de una u otra manera en cada uno de los pasos que he dado en la vida y ha soportado mis tropiezos.*

*A mi familia por ser un apoyo incondicional en todo momento y una fuente de armonía y valores.*

*A Carolina Delgado un sincero agradecimiento por haberme dado la oportunidad de conocer este hermoso camino de vida en el cual me forme y crecí como persona y como profesional.*

*A mi asesora Máyerly Velásquez por todo el apoyo, paciencia, dedicación y sabios consejos, agradezco especialmente su confianza en mí.*

*A cada una de mis compañeras de universidad y a todas las personas que tuvieron que ver de alguna manera y que aportaron para que este sueño se hiciera realidad.*

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	17
TEMA.....	19
ANTECEDENTES .....	21
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	24
JUSTIFICACIÓN.....	27
OBJETIVO GENERAL .....	30
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	30
METODOLOGÍA.....	31
DISEÑO DEL INSTRUMENTO .....	33
MARCO TEORICO.....	35
Recurso Humano:.....	40
Usuarios:.....	41
Sistemas de comunicación: .....	41
SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL.....	42
SOFTWARE DE APOYO A LA REFERENCIA VIRTUAL.....	47
QuestionPoint de OCLC.....	47
Crafty Syntax LiveHelp.....	48
DrupalChat .....	48
Zoho Chat.....	49
SELECCIÓN DE LA MUESTRA.....	50
RANKING UNIVERSIDADES.....	52
CONECTIVIDAD EN COLOMBIA .....	54
ANALISIS DE RESULTADOS.....	60

TABULACIÓN DE RESULTADOS ENCUESTA SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL	60
Análisis de las Respuestas:.....	62
TABULACIÓN DE RESULTADOS ENCUESTA INSTITUCIONES DEL RANKING NACIONAL QUE NO CUENTAN CON EL SERVICIO.....	99
SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL .....	120
CONCLUSIONES.....	123
BIBLIOGRAFÍA.....	125
ANEXOS.....	128
ENCUESTA SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL .....	128
TABULACIÓN DE RESULTADOS ENCUESTA SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL .....	137
ENCUESTA INSTITUCIONES DEL RANKING NACIONAL QUE NO CUENTAN CON EL SERVICIO.....	159
TABULACIÓN DE RESULTADOS ENCUESTA INSTITUCIONES DEL RANKING NACIONAL QUE NO CUENTAN CON EL SERVICIO.....	165

## TABLA DE CUADROS

Tabla 1. Diferencias y similitudes del servicio de referencia presencial y virtual.....	14
Tabla 2. Comparativo horario presencial frente a horario virtual.....	60

## TABLA DE GRÁFICOS

Grafico 1. Penetración de Internet A Nivel Nacional.....	46
Grafico 2. Internet por tipo de acceso Nivel Nacional.....	47
Grafico 3. Penetración de internet en Estados Unidos.....	48
Grafico 4. Conectividad en Colombia.....	49

## INTRODUCCIÓN

Este trabajo de grado iniciará con un recorrido por los servicios de referencia presenciales hasta llegar al punto de interés en esta investigación que son los servicios de referencia virtual.

El servicio de referencia virtual en las instituciones universitarias puede darse de dos maneras: existe la referencia asincrónica que le permite al usuario obtener la respuesta a su consulta en un periodo de tiempo posterior al de la formulación de la pregunta y que por lo general se realiza mediante el uso de correo electrónico y formularios en línea y, la referencia sincrónica que le permite al usuario una respuesta inmediata (tiempo real) que se da usualmente por medio de chat y teléfono; cualquiera de estas herramientas son instrumentos que ayudan en la comunicación entre referencista – usuario y que también pretende dar a conocer los servicios de la biblioteca físicos y electrónicos.

El presente documento realiza un análisis del servicio de referencia virtual en las bibliotecas académicas vinculadas a las 31 instituciones universitarias mejor ranqueadas a nivel nacional; para tal labor se consultó cada una de las páginas web de las bibliotecas seleccionadas, se analizó el servicio por medio de la página web, los horarios, en algunos casos el software utilizado y toda la información que se pudiera extraer; posteriormente se revisó la literatura existente referente a la referencia tradicional y a la referencia virtual. Esta información está contenida en el marco teórico.

Seguidamente, se realizó el diseño y aplicación de dos (2) instrumentos: uno para las instituciones que cuentan con el servicio de referencia virtual (13 instituciones

de las seleccionadas) y el otro para las instituciones que no cuentan con el servicio de referencia virtual (grupo conformado por 18 instituciones). Con estos instrumentos se buscó evaluar el servicio, las razones por las que fue implementado así o por qué esto no ha sucedido aún.

Finalmente, se encontrará el análisis realizado a cada una de las respuestas dadas por parte de las instituciones estudiadas y en el capítulo de cierre se encuentra la formulación de sugerencias y recomendaciones que se deben tener en cuenta para el funcionamiento y aplicación del servicio de referencia virtual y las redes sociales en instituciones de educación superior.

## TEMA

Las bibliotecas cumplen su función social en la medida que logran una óptima atención a sus usuarios, en ese sentido la biblioteca académica o universitaria tiene una responsabilidad, dado que *"Son aquellas establecidas, mantenidas y administradas por una institución de enseñanza superior, con el fin de cubrir las necesidades de información de los estudiantes y apoyar programas educativos, de investigación y demás servicios."* IFLA / UNESCO<sup>1</sup>.

Al ser el soporte, por definición, de programas de investigación y educación, tiene una responsabilidad directa con el proceso de transformación de la información en conocimiento; en este orden de ideas cobra mayor importancia el que la biblioteca universitaria sea realmente un apoyo y garantice dar soporte adecuado y en el momento requerido por sus usuarios.

Dado lo anterior, es posible cuestionar los canales de comunicación entre institución (biblioteca universitaria) y sus usuarios, así como la calidad de los servicios de atención, encontrando que el punto de convergencia de estos dos factores son los servicios de referencia especializados; de allí surge la inquietud y el interés por indagar y analizar dicho servicio y, cómo el mismo debe permanecer a la vanguardia de las exigencias tecnológicas que hoy se imponen.

---

<sup>1</sup> IFLA. Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública 1994. Disponible en: <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/span.htm>

Las bibliotecas siempre se han empeñado en dar acceso a la información de una manera eficaz, es por esto que, a partir de la segunda mitad de la década de los ochenta del siglo XX, se empieza a implementar en ellas las nuevas tecnologías como apoyo al servicio de referencia, ya que esto permite la presentación de los recursos y servicios de la biblioteca física por medio de una interfaz virtual que con el paso de los años ha implementado mayores y mejores tecnologías que permitan un acceso más fácil a la información, a los recursos de la biblioteca y a disfrutar de los servicios en muchos casos de la misma forma que si se usaran directamente dentro de la biblioteca física.

El siguiente trabajo pretende presentar un panorama de la situación actual del servicio de referencia virtual en Colombia y cómo está operando en las instituciones de educación superior que lo implementan, es decir, dar cuenta de las características del servicio en términos de horarios, objetivos, políticas e incluso de la infraestructura tecnológica que está siendo utilizada por las diferentes bibliotecas.

Con ello se pretende no solo dar cuenta del estado del arte de las bibliotecas universitarias en Colombia frente a los servicios virtuales, sino también generar un documento que les permita a quienes estén interesados en implementarlo obtener ideas de cómo hacerlo, bajo qué parámetros y los diferentes recursos tecnológicos que pueden utilizar.

## ANTECEDENTES

El servicio de referencia tradicional y el servicio de referencia virtual o en línea tienen algunos elementos que los diferencian radicalmente, pero así mismo, otros similares, dado que en esencia el servicio es el mismo, el cual surgió hacia la segunda mitad del siglo XIX. Se dice que Samuel Swett Green fue quien lo conceptualizó y emitió las tres funciones básicas del servicio: información, instrucción y guía (Bopp y Smith, 200: 14)<sup>2</sup>. El surgimiento del servicio de referencia se dio gracias a la necesidad de promover el uso de los documentos en las bibliotecas, Green promovía el servicio personalizado y la importancia de la orientación y localización de la información en la biblioteca.

En el siguiente cuadro tomado del libro de Fernanda Rodríguez Briz, se pueden ver algunas diferencias y similitudes del servicio de referencia presencial y virtual<sup>3</sup>:

---

<sup>2</sup> Citados por MANSO Rodríguez, Ramón. Servicio de referencia virtual: concepto, organización y evaluación. 2008

<sup>3</sup> RODRIGUEZ Briz, Fernanda (2005). Los servicios de referencia virtual. p. 51

Tabla 1.  
Diferencias y similitudes del servicio de referencia presencial y virtual

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

RODRIGUEZ Briz, Fernanda (2005). Los servicios de referencia virtual. p. 51

La referencia tradicional está limitada al lugar físico de la biblioteca y a los horarios que la misma maneje, mientras que para la referencia virtual esto se constituye en un punto a su favor ya que tanto el usuario como el funcionario a cargo pueden estar conectados dentro de la misma institución, dentro o fuera del país o en otro continente, ya que este servicio no requiere de un encuentro cara a cara.

Otro punto favorable para la referencia virtual es que está abierto a nuevos públicos, esto quiere decir que, en algunas instituciones, el servicio es accesible a cualquier usuario sea o no miembro de dicha institución y puede obtener un asesoramiento mientras que para acceder al servicio de referencia tradicional se aplicaría el protocolo de remisión de usuarios, es decir, un usuario externo debe llevar una carta de presentación de la institución a la que pertenece, desplazarse hasta el lugar de la institución donde requiere ser atendido y someterse en algunos casos a trámites engorrosos y dispendiosos en el tiempo para lograr consultar una unidad de información diferente a la de su universidad.

La referencia virtual es un apoyo al servicio tradicional de referencia y a la biblioteca. El motivo por el que es objeto de estudio en el presente trabajo es para identificar la manera en la que se presta el servicio en las instituciones y que evidencia que la referencia virtual no es sólo el servicio de chat en línea, esto de hecho es la parte de forma del servicio, sino que va mucho más allá al ser una herramienta de capacitación, consulta y formación de usuarios. Adicionalmente como servicio busca mucho más que informar, busca fidelizar usuarios, conocerlos en diferentes ámbitos y prestar un asesoramiento sin importar los límites espacio temporales.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Las bibliotecas a través del tiempo han experimentado grandes cambios. Por mencionar algunos, están los soportes por medio de los cuales se puede acceder a la información, la forma de búsqueda de información día a día se hace más simple y en lenguaje natural, cada vez se exigen más competencias y habilidades a los bibliotecólogos, y por supuesto estos cambios han sido generados en gran medida por la tecnología; en ésta era de la información digital o simplemente como nativos digitales, un alto número de usuarios ve la necesidad de aprender de diferentes maneras y tiene mayores expectativas de obtener la información de una forma más rápida y eficiente; es gracias a la tecnología y a la necesidad de realizar todo de una manera más rápida que se genera la necesidad de crear el servicio de referencia virtual.

El servicio de referencia es una de las tareas principales de las bibliotecas y como se mencionó anteriormente la transformación tecnológica que ellas han tenido, ha permitido innovar en los servicios que las unidades de información ofrecen a sus usuarios. Uno de los que se ha visto más impactado es el servicio de referencia virtual el cual paulatinamente se ha permitido contar con la colaboración de las redes sociales para suplir carencias y tener la oportunidad de expresar y de escuchar a los demás de una forma menos formal, desde cualquier lugar, fácil y rápido casi que inmediato; con dicha colaboración lo que se busca es trabajar en conjunto para lograr objetivos en común.

Los servicios de referencia virtual permiten un contacto directo entre el usuario y la persona que presta el servicio (Bibliotecólogo - Referencista), en tiempo real, sin importar las barreras físicas, ni la hora en la que el usuario esté dispuesto a consultar los servicios bibliotecarios para ayudarlo a obtener información y respuestas de calidad.

Ante el fenómeno del crecimiento desmedido de la información que se produce constantemente y la creación de ilimitadas fuentes de referencia, es preciso contar con un documento respecto a cómo manejar la gran cantidad de información existente, es por esto que el servicio de referencia virtual orienta al usuario acerca de cómo hacer uso de las fuentes que tiene a su alcance y que le proporciona la institución a la que pertenece, cómo aprovecharlas al máximo y cómo ser selectivo al momento de determinar qué fuentes de información son útiles para su necesidad de información, sin tener que estar presente en la biblioteca y en muchos casos sin importar la hora en la que se requiera dicha ayuda<sup>4</sup>.

Ammentorp y Hummelshoj (2001) plantean 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 (2001) lo define como “como un mecanismo por el cual las personas pueden enviar preguntas u obtener respuestas a través del e-mail, Chat o formularios Web”.

De forma general, Kasowitz (1998), 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”<sup>5</sup>.

En Colombia todavía no está generalizado el servicio de referencia virtual y hay bibliotecas que aún no lo han implementado, algunas razones posibles para que

---

<sup>4</sup> MERLO, José Antonio. Referencia digital: concepto, tecnologías e implementación en centros de información. 2009

<sup>5</sup>Citados por MANSO Rodríguez, Ramón. Servicio de referencia virtual: concepto, organización y evaluación. Editorial de la Universidad de Granada, 2008

esto ocurra pueden ser la falta de personal o la infraestructura tecnológica que se requiere, por esto se analizarán las causas por las que las bibliotecas deberían contemplar introducir en su portafolio de servicios el servicio de referencia virtual apoyándose en las Tecnologías de la Información y la Comunicación TICs, así como las razones que han tenido para hacerlo, aquellas instituciones donde ya opera el servicio de referencia virtual.

El análisis de las dos perspectivas, permitirá tener un panorama global de la situación de las bibliotecas universitarias frente al servicio de referencia en línea, un perfil de las instituciones que cuentan con él y las razones por las que aquellas que no lo han implementado han decidido hasta la fecha, no hacerlo.

## JUSTIFICACIÓN

Como lo afirma Nancy Kim Phillips<sup>6</sup>, cuando se le preguntó a un grupo de estudiantes qué pensaban ellos sobre la biblioteca, el 86% lo relacionó como un lugar para aprender y en este sentido pueden tanto el servicio de referencia virtual como las redes sociales crear un ambiente propicio para el aprendizaje y la difusión de la información, dando a conocer sus servicios por este medio u ofreciendo la prestación o asesoría de los servicios a sus usuarios.

En el mundo existen muchas bibliotecas que ofrecen los servicios de referencia virtual, adicional a esto, utilizan algunas redes sociales; este es el caso de el Consortium of Academic and Research Libraries in Illinois (CARLI) que cuenta con 151 miembros entre colegios y universidades de los cuales algunos usan la red social Facebook<sup>7</sup>.

Algunas instituciones han creado su propio software. Este es el caso de la Internet Public Library la cual creó su propia herramienta para prestar el servicio de referencia virtual denominado "Ask a question"<sup>8</sup>, el cual cuenta con un formulario

---

<sup>6</sup> KIM Phillips, Nancy. Academic library use of facebook: building relationships with students.

<sup>7</sup> Ibid., p. 513

<sup>8</sup> Internet Public Library ipl2. [En línea] [Consultado 25 Abril 2014] Disponible en <<http://www.ipl.org/div/askus/>>

web para recepción de consultas, un archivo de preguntas frecuentes y un tutorial para el usuario para buscar información en internet de forma autónoma<sup>9</sup>.

También se evidencia el caso de “Pregunte las Bibliotecas Responden”<sup>10</sup> iniciativa de un grupo de bibliotecas públicas españolas. Este proyecto es coordinado por la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas del Ministerio de Educación y Cultura a través de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, el servicio funciona las 24 horas todos los días.

Existen redes que usan el software QuestionPoint<sup>11</sup> desarrollado por la Online Computer Library Center (OCLC), el cual cuenta con una base de datos de cada biblioteca participante, una base de conocimiento donde se archivan las preguntas y respuestas y un tramitador que envía las preguntas hacia la biblioteca que mejor pueda responderlas. Actualmente cuentan con este servicio la Biblioteca del Congreso, Northern Kentucky Public Libraries, Newman Library Baruch College en Nueva York y la Universidad Nacional de Colombia, por mencionar algunas.

En esta investigación se identificó que la bibliografía sobre referencia virtual en Colombia es aún muy poca. La mayoría de trabajos encontrados tratan sobre la implementación del servicio en diferentes instituciones. Según el trabajo de grado “Propuesta para la implementación del servicio de referencia virtual en la Biblioteca General de la Pontificia Universidad Javeriana”, escrita por Alfredo Menéndez Echavarría y Jorge Tinoco Alfaro del programa de posgrado

---

<sup>9</sup> MANSO Rodríguez, Ramón. Servicio de referencia virtual: propuesta de un modelo basado en criterios de calidad y herramientas de la web 2.0

<sup>10</sup>Pregunte: las bibliotecas responden. Disponible en: <http://www.pregunte.es/consulta/consulta.cmd>

<sup>11</sup> OCLC. QuestionPoint 24/7 Reference services. [En línea] [Consultado 25 Abril 2014]. Disponible en: <<http://www.questionpoint.org/>>

Especialización en Redes de Información Documental, de la Pontificia Universidad Javeriana, investigación realizada durante los años 2004 y 2005 ninguna institución tenía aún implementado dicho servicio.

Durante la última década, algunas bibliotecas en Colombia han incursionado en este servicio contando con las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC, cada biblioteca según sus necesidades y condiciones económicas ha implementado el servicio de una u otra forma, ya sea por medio del chat en línea con sofisticados software como QuestionPoint de la OCLC o Crafty Syntax LiveHelp de código abierto, que merecen mencionarse.

En esta era de la información es importante que las bibliotecas universitarias incursionen en los servicios en línea ya que cada vez los usuarios están más interesados en el uso de mecanismos de comunicación tecnológicos, lo cual impone el reto a los bibliotecólogos de salir de los muros físicos de la biblioteca innovando y apoyando al usuario de una manera virtual.

Se debe tener en cuenta también que las bibliotecas están utilizando las herramientas web 2.0 como canales de comunicación entre los usuarios y la biblioteca. Estas herramientas pueden ser usadas como medio de comunicación, interacción y promoción de los servicios bibliotecarios, haciendo que se generen lazos entre ambas partes; estas herramientas son Facebook, twitter, instagram, etc.

## **OBJETIVO GENERAL**

Analizar el servicio de referencia virtual en las bibliotecas universitarias de mayor impacto o mejor ranqueadas a nivel nacional con el fin de identificar un perfil del servicio, y determinar el nivel de apoyo de las tecnologías de la información y comunicación y las redes sociales que utilizan para lograr una mayor visibilidad e impacto de la biblioteca dentro de la institución.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Identificar el perfil del servicio de referencia virtual que se ofrece en las principales bibliotecas universitarias del país, así como el perfil del profesional o referencista encargado del servicio de referencia virtual.
- ✓ Analizar las características propias del servicio de referencia en las unidades académicas que lo ofrecen e identificar por que no ha sido implementado en aquellas que no lo tienen.
- ✓ Identificar distintos software y tecnologías que son utilizados para prestar el servicio de referencia virtual.
- ✓ Proponer recomendaciones afines a las bibliotecas universitarias para la implementación del servicio.

## METODOLOGÍA

La metodología de estudio que se utilizará es la de “*estudio de caso Mixto*”, la cual busca evaluar y medir los parámetros que se deben tener en cuenta para poder implementar el servicio de referencia virtual en instituciones de educación superior.

Los trabajos de investigación se sustentan bajo dos enfoques principales como son el cuantitativo y el cualitativo, los cuales utilizados al mismo tiempo forman el enfoque mixto, el cual requiere de una observación y evaluación de fenómenos, se establecen suposiciones consecuencia de la evaluación realizada, se prueban y demuestran las suposiciones y finalmente se proponen observaciones y evaluaciones<sup>12</sup>.

Las técnicas que se ejecutarán de acuerdo a las diferentes fases del proyecto para identificar y evaluar las herramientas tecnológicas y las capacidades y cualidades de los referencistas encargados del servicio son las siguientes:

1. Identificación de las universidades que serán objeto de análisis.
2. Descripción del Marco teórico.
3. Diseño y definición del mecanismo de aplicación de los instrumentos.
4. Aplicación del instrumento en las instituciones del ranking nacional seleccionadas.
5. Análisis de resultados.

---

<sup>12</sup> RUIZ Medina, Manuel. Et al. El enfoque mixto de investigación de los estudios fiscales. En: Revista Académica de Investigación. [En línea]. No. 13 (2013). [Consultado 14 Julio 2014]. Disponible en <<http://www.eumed.net/rev/tlatemoani/13/estudios-fiscales.pdf>>

6. Identificación de las herramientas tecnológicas y software de apoyo al servicio de referencia virtual.
7. Identificación de los diferentes tipos de servicios de información teniendo en cuenta aspectos como objetivos del servicio, a quien están dirigidos y quien los ofrece.
8. Identificación y evaluación de las características y cualidades del personal encargado del servicio.

## DISEÑO DEL INSTRUMENTO

Para el diseño del instrumento se elaboró un listado de preguntas de interés sobre el servicio de referencia virtual, luego sobre este listado que fue extenso, se limitaron las preguntas a aplicar para que el cuestionario final no tomara más de 15 minutos en responderse y no perder así el interés del encuestado

Se diseñaron dos formularios encuesta teniendo como referente la Política del Servicio de Referencia Virtual para Bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico<sup>13</sup>. Una para las instituciones que cuentan con el servicio de referencia virtual y otra para las instituciones que aún no han implementado el servicio.

Se hizo necesario realizar las dos encuestas ya que era preciso hacer preguntas diferentes para los dos grupos de instituciones del ranking nacional, esto con el fin de establecer un perfil del servicio y evidenciar la tendencia en las características tecnológicas, de recurso humano y de políticas del servicio, e identificar en qué circunstancias y bajo qué políticas las instituciones toman la decisión de implementar o no, un servicio de referencia virtual.

Se decidió para esta investigación aplicar las encuestas mediante un formulario en línea y no entrevistas ya que las 31 instituciones encuestadas se encuentran a nivel nacional y era difícil el desplazamiento a cada una de ellas. Sin embargo se realizaron dos pruebas piloto directamente en la institución, estas instituciones fueron la Fundación Universidad de América, quien no cuenta con el servicio y la Universidad El Bosque, la cual si cuenta con el servicio de referencia virtual.

---

<sup>13</sup> BARRIOS, Rossana I. Política del Servicio de Referencia Virtual para Bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico. 2006

El instrumento fue diseñado en la herramienta Google Drive ya que permite crear encuestas y tabularlas de una manera fácil y rápida. Así mismo ofrece gráficos de las preguntas cerradas para así poder determinar una conclusión general de las preguntas abiertas.

## MARCO TEORICO

La información ha existido siempre en la historia de la humanidad en diferentes formatos y en diferentes circunstancias sociales, políticas y culturales y, a pesar de su existencia, solo fue considerada importante desde el siglo XIX, época llamada sociedad de la información, propiciada por la gran cantidad de datos, contenidos y documentos existentes. A lo largo del siglo XX las bibliotecas empiezan a desarrollar servicios de información dispuestos a ayudar a resolver dudas y facilitar recursos bibliográficos.<sup>14</sup>

Los cambios que han evidenciado las bibliotecas se ven influenciados por las tecnologías, los sistemas de comunicación y la producción en masa de información, haciendo que los servicios de información y que los usuarios cambien continuamente sus hábitos hasta llegar al punto de realizar sus consultas sin tener que desplazarse hasta la biblioteca. Esta investigación inicia con un paseo por los servicios de referencia presenciales hasta llegar al punto de interés que son los servicios de referencia virtual.

Las principales funciones de la biblioteca son formar, informar y entretener; dependerá del tipo de biblioteca el que cada uno de estos objetivos se desarrolle en mayor o menor medida, lo que sí se sabe es que sin importar la razón de ser de la biblioteca, ésta siempre tendrá un servicio de información. Dichos servicios nacen a finales del siglo XIX pero se generalizan a mediados del siglo XX y son ofrecidos por las bibliotecas para atender las necesidades de información de los usuarios.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup>MERLO Vega, José Antonio. Información y referencia en entornos digitales: Desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta. 2009

<sup>15</sup>Ibidem

En un servicio de referencia intervienen los bibliotecólogos, los usuarios y las necesidades de información; debe existir un proceso y un sistema de comunicación en el que se reciban las consultas y se aplique la entrevista de referencia, técnicas de búsqueda, habilidades de información y destrezas de comunicación, fuentes de información como las colecciones de la biblioteca física y electrónica y otras diferentes fuentes de información; dicho proceso debe ser diseñado, planificado, administrado y evaluado.

Una de las funciones de la biblioteca es informar y el principal objetivo del servicio de referencia será conseguir que todas las necesidades de información de los usuarios sean satisfechas. Por esta razón todas las bibliotecas deben contar con un área de referencia, con personal adecuado para tal fin y deben crear todo tipo de servicios que faciliten el acceso a la información a sus usuarios.

Dependiendo del tipo de usuario que se acerque a la biblioteca ésta debe estar en la capacidad de orientarlo hasta que la necesidad de información quede resuelta; para ello, la tipología de los servicios de información según Bunge y Bopp, está dividida en tres:

- Servicios de información: resuelven las consultas de los usuarios.
- Servicios de formación: Buscan educar al usuario en el uso de la biblioteca y sus colecciones y,
- Servicios de orientación: Asesoran al usuario en la elección de una obra o fuente de información.

El referencista debe formar y mantener las colecciones, recibir consultas, resolverlas y desarrollar instrumentos necesarios para informar, adicionalmente debe poseer estudios en bibliotecología y debe conocer las colecciones y los servicios de la institución, también debe ser diestro en el manejo de fuentes de

información de acceso libre y capacidades para buscar la información en otras fuentes.

Así mismo, debe demostrar objetividad y habilidad para utilizar todas las fuentes necesarias y responder verazmente a las consultas sin errores, debe tener un nivel cultural medio / alto y por ultimo debe tener una personalidad amable y abierta a preguntas.

El servicio de referencia conlleva un proceso que inicia cuando se realiza una pregunta y finaliza cuando se resuelve la misma; la biblioteca debe garantizar la efectiva resolución de las preguntas, la mejor manera de interiorizar las preguntas es por medio de la entrevista de referencia, la cual cuenta con los siguientes pasos:

1. Definir el tema principal y delimitarlo al máximo; el usuario muchas veces está inseguro acerca de la información que requiere por lo tanto se deben hacer todas las preguntas necesarias hasta especificar la búsqueda.
2. Comprobar qué información ya tiene el usuario para evitar redundancias.
3. Identificar para qué requiere la información el usuario y así poder determinar el grado de especialización.
4. Preguntar qué tipo de información y fuentes desea consultar el usuario.
5. Cantidad de información que requiere el usuario.
6. Preguntar el idioma en el que se requiere la información.
7. Definir límites cronológicos.
8. Formato de las respuestas y modo de entrega.
9. Preguntar si está dispuesto a pagar por la información.
10. Tiempo de respuesta, depende de la urgencia del usuario y de la disponibilidad de la biblioteca.

11. En cuanto a la entrevista por teléfono o chat (referencia sincrónica) es importante que el usuario se identifique, en lo posible las preguntas deben ser cerradas para delimitar la búsqueda lo más rápido posible.
12. Con la referencia asincrónica el usuario debe ser claro, si hace falta información la biblioteca debe preguntar por los detalles y se acordará por qué medio será enviada o entregada la información.

En este proceso juegan un papel importante las fuentes de información de las cuales dispone la biblioteca y las destrezas que tenga el personal en el manejo de las mismas, así como también el tipo de pregunta; los recursos pueden ser: Catálogos en línea, boletines, guías, o cualquier producto creado por la biblioteca, también puede ser la colección de referencia impresa o fuentes de información electrónica como por ejemplo las bases de datos; otros tipos de preguntas requerirán soluciones rápidas que pueden darse por medio del teléfono, fax o correo electrónico. Con los archivos de preguntas se pueden crear listados de preguntas frecuentes y planear actividades de formación de usuarios.

También pueden usarse recursos de acceso libre que se encuentran en internet, aunque se debe tener especial cuidado de las fuentes que se consulten por este medio ya que muchas no son confiables.

Según Merlo<sup>16</sup> los servicios de referencia son todos aquellos que ofrece una biblioteca para atender las necesidades de información de los usuarios, el servicio de referencia resuelve cuestiones de respuesta inmediata, ofreciendo información bibliográfica específica orientando sobre las fuentes de información internas y

---

<sup>16</sup> MERLO VEGA, José Antonio y Universidad de Murcia Servicio, de Publicaciones. Información y Referencia En Entornos Digitales: desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta. Murcia: Ediciones de la Universidad de Murcia, 2009. 401-401 p. ISBN 9788483719183 8483719185

externas que dan respuesta a las preguntas formuladas por un usuario de una unidad de información.

Para Gastón Litton<sup>17</sup> el trabajo de referencia es el servicio prestado por un bibliotecario en colaboración con algún estudio, el referencista es el intérprete de los recursos de la biblioteca.

En 1876 durante la primera conferencia de la ALA (American Library Association) el Autor Samuel Green<sup>18</sup> publicó lo que se considera el primer tratado sobre referencia, en el se plantean los componentes primarios del servicio, los cuales son:

1. Instruir al lector sobre el uso de la biblioteca.
2. Asistir las preguntas de los usuarios.
3. Ayudarlo en la selección de los mejores recursos de información.
4. Promover la biblioteca dentro de la comunidad a la que pertenece.

Para Sonia Arroyo<sup>19</sup> el servicio de referencia es la asesoría profesional para el uso correcto y óptimo de los servicios de la biblioteca en general, así como la localización de los recursos informativos disponibles, el objetivo final del servicio es garantizar que los usuarios de la unidad de información puedan acceder a la información que necesiten, puede ser suministrando directamente la información o puede orientar en el uso de los recursos de la unidad de información.

---

<sup>17</sup>LITTON, Gaston. La Biblioteca Universitaria. Buenos Aires: Bowker Editores Argentina, 1974.

<sup>18</sup>GREEN, Samuel. Personal Relationship Between Librarians and Readers. En: LIBRARY JOURNAL. vol. 1, p. 74-81

<sup>19</sup> ARROYO SANTANA, Sonia. Comportamiento y actitud ética del profesional referencista. Una visión desde el servicio de referencia de las instituciones de información. Segunda Parte. En: CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN. vol. 41, no. 2, p. 3-10

### **Recurso Humano:**

El personal que atiende este servicio debe tener ciertas competencias, habilidades y destrezas para poder dar respuesta de manera óptima a las demandas de los usuarios.

El primer criterio en el que coinciden varios autores como Merlo Vega, Litton y Arroyo Santana, es que el perfil de la persona encargada del servicio de referencia debe ser profesional en Ciencia de la Información, pues están familiarizados con la búsqueda y recuperación de información, la elaboración de productos bibliográficos (como las bibliografías temáticas, listados de diseminación selectiva de información, índices, entre otros).

Un criterio importante que recalca Merlo<sup>20</sup> es que el personal debe tener capacidad de síntesis y análisis, para interpretar de manera adecuada las diferentes inquietudes que los usuarios de la unidad de información puedan llegar a consultar.

El personal encargado del proceso de referencia debe estar directamente relacionado con las herramientas tecnológicas, dado que estas son insumos fundamentales para la obtención de la información requerida por los usuarios, con el objetivo de ofrecer herramientas de extensión bibliotecarias y recursos bibliográficos como boletines, bibliografías, guías, que puedan ser de utilidad para los usuarios.

Dentro de las características personales, Merlo<sup>21</sup> afirma que debe ser una persona objetiva capaz de ofrecer toda la información disponible utilizando todas las

---

<sup>20</sup>Ibidem p.74

<sup>21</sup> Merlo 2009. ibidem, p.115

herramientas con las que pueda contar, además de tener una personalidad amable que le permita relacionarse con todo tipo de público y contar con un alto nivel cultural.

### **Usuarios:**

Merlo<sup>22</sup> hace claridad en que los servicios de referencia varían según el tipo de biblioteca, y la razón principal es que las necesidades de los usuarios varían, las colecciones varían y el personal encargado del servicio también varía según la unidad de información, por eso es importante adecuar el servicio al tipo de usuarios que se tienen.

### **Sistemas de comunicación:**

En cuanto a los sistemas de comunicación los diferentes canales que existen actualmente para prestar el servicio de referencia; pueden ser presenciales, lo cual implica que el referencista debe tener buenas habilidades comunicativas para poder expresar de manera correcta la información que desea transmitirle al usuario, teniendo en cuenta que los usuarios más especializados pueden llegar a utilizar lenguaje técnico o natural al momento de transmitir su necesidad de información.

La segunda forma de comunicación puede ser digital<sup>23</sup> lo que implica una planificación exhaustiva por parte de la biblioteca para la recepción de las necesidades de información de los usuarios para lograr de manera virtual la entrevista de referencia y poder cumplir a cabalidad la promesa de servicio.

---

<sup>22</sup>Ibídem p. 99

<sup>23</sup>MCCLURE, Charles, et al. Statistics, Measures, and Quality Standards for Assessing Digital Reference Library Services: Guidelines and Procedures.

## SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL

*“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...”<sup>24</sup>.*

Las nuevas tecnologías han cambiado de una forma drástica la manera en la que vivimos y nos relacionamos con el entorno y con otros seres humanos, por supuesto estos cambios también se han evidenciado en las bibliotecas, para este caso propiamente podemos decir que la tecnología ha cambiado la forma en la que se realizan los procesos, los formatos y las fuentes de información en el área de referencia. Uno de esos cambios y posiblemente unos de los más trascendentales es que ahora la biblioteca puede prestar sus servicios desde cualquier lugar del mundo a sus usuarios ya que estos pueden acceder a ella virtualmente.

Definición de servicio de referencia virtual dada por la Reference and User Service Association RUSA:

Servicio de referencia iniciado electrónicamente, a menudo en tiempo real, donde los usuarios emplean ordenadores u otra tecnología de Internet para comunicarse con los referencistas, sin estar físicamente presentes. Los canales de comunicación usados frecuentemente en referencia virtual incluyen chat,

---

<sup>24</sup>IFLA. Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital. [En línea] [Consultado 2 Abril 2014]. Disponible en:  
<file:///C:/Documents%20and%20Settings/Administrador/Mis%20documentos/Downloads/IFLA\_Recomendaciones\_servicio\_referencia\_digital%20(1).pdf>

videoconferencia, telefonía IP, conavegación, correo electrónico y mensajería instantánea<sup>25</sup>.

Según las directrices de la Reference & User Services Association (RUSA) se aclara que una búsqueda de información que requiera del uso de fuentes electrónicas no quiere decir que esto sea referencia virtual y cuando una consulta es por medio del servicio de referencia virtual algunas veces puede requerir un seguimiento en persona o por teléfono.

Así mismo la RUSA define que la biblioteca debe determinar los usuarios a los que va dirigido el servicio así como las políticas del servicio, las cuales deben ser públicas y de fácil acceso a la comunidad de usuarios, las directrices de comportamiento apropiado durante el uso del servicio deben ser públicas, la publicidad y marketing debe definir claramente el público objeto.

Se debe definir el tipo de preguntas que se responderán, dejar claro las que no se responderán y qué se debe responder en esos casos, decidir si se enviarán documentos y si se cobrará por esto; para el servicio de referencia virtual asincrónica cuánto tiempo van a tardar para responder un correo o en enviar una respuesta y el de referencia virtual sincrónica deberá definir el tiempo máximo que debe tardar la conversación y el tiempo máximo que debe tomar el personal de la biblioteca en responder por primera vez.

El personal que maneja el servicio debe demostrar habilidades en el uso eficaz de herramientas tecnológicas y en la comunicación en línea, identificar los problemas que se pueden presentar y las diferencias de la entrevista de referencia

---

<sup>25</sup> ALA. RUSA: Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services. [En línea] [Consultado 2 Mayo 2014]. Disponible en: <<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines>>

presencial. Así como mantener de forma confidencial todas las preguntas y respuestas almacenadas así como dar trato por igual a todos los usuarios<sup>26</sup>.

Es importante que las bibliotecas sepan que pueden prestar el servicio de forma colaborativa, pero deben tener en cuenta sus objetivos, expectativas y las responsabilidades asignadas dentro del convenio así como las formas de comunicación entre los participantes. Algunos de los beneficios y oportunidades que se pueden generar son:

- ✓ Extender las horas de funcionamiento del servicio.
- ✓ Distribuir el personal de otras bibliotecas.
- ✓ Ampliar conocimientos.
- ✓ Crear una red nacional o regional.
- ✓ Ahorrar costos por software.
- ✓ Crear bases de datos de preguntas frecuentes.

Se debe analizar el servicio regularmente para poder evaluarlo y realizar las mejoras que se requieran y que sean oportunas; dicha evaluación puede hacerse por medio de las estadísticas de uso, la retroalimentación, encuestas de satisfacción, etc. Se debe informar al usuario sobre el uso de sus preguntas para la creación de bases de datos y sobre la confidencialidad de sus datos personales, esta información debe ser clara dentro de la política del servicio<sup>27</sup>.

José Antonio Merlo lo denomina como "servicio de referencia digital, aunque también es conocido como referencia electrónica o virtual, el que sin importar el

---

<sup>26</sup> RODRIGUEZ Briz, Fernanda (2005). Los servicios de referencia virtual. p. 58

<sup>27</sup> *Ibidem*.

nombre que se le dé no cambia su función de servicio bibliotecario de consulta, simplemente cambia la forma de comunicación y acceso al servicio”<sup>28</sup>.

El significado de “virtual” según la RAE, es aquel que tiene existencia aparente y no real<sup>29</sup>, pero en el servicio de referencia esto no es cierto ya que cuenta con la presencia de usuarios y bibliotecólogos, se pueden hacer las mismas preguntas que se hacen de manera presencial pero lo que cambia son los medios de comunicación y aunque sea por medios telemáticos es un servicio real. Los términos electrónica y en línea son sinónimos de telemática pero por ser un término que puede aplicarse a cualquier sistema de telecomunicaciones no es preciso utilizarlo.

Según Janes Joseph “Referencia digital es el uso de tecnologías y recursos digitales para proporcionar directamente ayuda profesional a las personas que buscan información donde y cuando la necesitan”.

Las aptitudes más importantes que un bibliotecario de referencia digital debería poseer son las siguientes:

1. Multitarea.
2. Clara capacidad de comunicación, sobre todo escrita.
3. Conocimientos para realizar búsquedas en recursos convencionales y bases de datos en línea.
4. Capacidad para entrevistar a distancia, con la dificultad que añade la falta de indicaciones visuales o auditivas.
5. Conocimiento de los recursos de referencia.

---

<sup>28</sup> Merlo 2009. Op cit.

<sup>29</sup> Real Academia Española. Virtual. [En línea] [Consultado 19 Abril 2014]. Disponible en: <<http://lema.rae.es/drae/?val=Virtual>>

6. Estar familiarizado con los programas informáticos seleccionados.
7. 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<sup>30</sup>.

---

<sup>30</sup> IFLA. Recomendaciones para el Servicio de referencia Digital. [En línea]. [Consultado 28 Abril 2014]. Disponible en: <<http://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-s.htm>>

## **SOFTWARE DE APOYO A LA REFERENCIA VIRTUAL**

A continuación se detallan algunos de los software utilizados por las bibliotecas al momento de implementar el servicio de referencia virtual sincrónica, por medio de chat en línea, con el fin de arrojar luces sobre las diferentes herramientas disponibles de acceso libre o por medio de pago.

### **QuestionPoint de OCLC**

Es un servicio desarrollado por la biblioteca del Congreso, el Metropolitan Cooperative Library Service, y la "Online Computer Library Center" Inc. (OCLC), el servicio proporciona asistencia de referencia en línea a los miembros las 24 horas del día, 7 días a la semana.

El servicio ofrece asesoría inmediata en línea, con asistencia confiable y en tiempo real, también ofrece seguimiento vía correo electrónico o por teléfono a las consultas que requieran de más tiempo y mayor estructura. El servicio funciona con el soporte de una red cooperativa mundial de bibliotecas.

Este servicio cuenta con una base de conocimiento que es revisada y mantenida por contribuidores de la cooperativa, cuenta también con una red de referencia global la cual dirige la consulta a la biblioteca miembro apropiada guiándose por criterios como idioma, tema y horas de cobertura.

QuestionPoint ofrece como beneficios las herramientas de referencia cooperativa, ofrece mensajes personalizables exclusivos de cada biblioteca, también monitoreo administrativo pues los administradores pueden entrar a cualquier sesión de chat sin que el usuario se dé cuenta para enviar notas o sugerencias, para comunicarse con los bibliotecólogos, suministra informes y encuestas

personalizables ya que las encuestas ayudan a medir la satisfacción del usuario y a mejorar el servicio, también se puede obtener información estadística de las conversaciones para identificar tendencias y llevar análisis de uso y personalización de la interfaz<sup>31</sup>.

### **Crafty Syntax LiveHelp**

Es un software de código abierto. Soporta un sistema de chat en tiempo real que permite que todos los operadores del sitio monitoreen a los visitantes ya que ellos monitorearán el sitio de forma proactiva y pueden habilitar sesiones de chat con los visitantes. Entre sus funciones están: rastreos referenciales, rastreo de páginas, modificación del Chat, mensajes para los usuarios, sesiones múltiples de chat, sonidos de alerta, envío de mensajes si está fuera de línea, y respuestas rápidas<sup>32</sup>.

### **DrupalChat**

Drupal es una plataforma de gestión de contenidos de código abierto, está constituido y manejado con el apoyo de diversas personas en todo el mundo. DrupalChat permite realizar sesiones de chat privadas o grupales, pues es un software que permite ofrecer soporte en línea y brindar mayor participación a usuarios de cualquier institución; la plataforma registra las conversaciones en una bandeja de entrada del software, es compatible para chatear con usuarios anónimos, proporciona sonido de notificación cuando un usuario ingresa al chat, permite al administrador estar en varias ventanas de chat al mismo tiempo y

---

<sup>31</sup> OCLC. QuestionPoint en una ojeada. [En línea] [Consultado 10 Mayo 2014]. Disponible en: <<http://oclc.org/es-americalatina/questionpoint/about.html>>

<sup>32</sup> Crafty Syntax Live Help. Crafty Syntax Live Help Guía de uso. [En línea]. [Consultado 10 Mayo 2014] Disponible en: <<http://www.craftysyntax.com/howto.php>>

permite enviar emoticones lo que hace que la conversación sea un poco menos seria<sup>33</sup>.

## **Zoho Chat**

Es un chat en línea que busca guiar al usuario y entregarle apoyo instantáneo, permite realizar grupos de trabajo para hablar en tiempo real según criterios seleccionados por la institución, permite además integrar los contactos de Facebook, Yahoo, y MySpace en una sola cuenta, de esta forma se pueden enlazar los contactos de las redes sociales al chat de la biblioteca para proporcionar mayor comodidad al usuario. Existe una versión para descargar desde el celular, genera copia de las sesiones de chat las cuales son enviadas por correo electrónico, permite compartir archivos y crear un calendario de seguimiento del servicio. Por último la plataforma Zoho Chat permite compartir la visión del escritorio para que otros puedan ver lo que se está realizando por medio de escritorio remoto<sup>34</sup>.

---

<sup>33</sup> DRUPAL. DrupalChat. [En línea]. [Consultado 10 Mayo 2014]. Disponible en: <<https://drupal.org/project/drupalchat>>

<sup>34</sup> Zoho Chat. [En línea] [Consultado 10 Mayo 2014]. Disponible en: <<https://chat.zoho.com/login.jsp?serviceurl=%2Fmpchat.do>>

## SELECCIÓN DE LA MUESTRA

La calidad de la educación es un factor importante a nivel mundial y es por esto que diferentes entidades se encargan de evaluarla. Principalmente se fijan en instituciones de educación superior teniendo en cuenta aspectos como la calidad de la formación, el nivel de investigación, la cantidad de publicaciones académicas y científicas, entre otras para obtener un ranking de las mejores instituciones académicas ya sea a nivel mundial, continental o por cada país.

Es por esto que se evaluó el ranking de instituciones de las páginas web Webometrics<sup>35</sup> con un listado de las 50 mejores universidades en Colombia y Top Universities<sup>36</sup> con un listado de las 300 mejores universidades en América Latina durante el año 2013, en ambos casos se analizó el listado y se evidenció que las 31 mejores universidades de Colombia son las mismas en las dos páginas web consultadas, por lo tanto se procedió a evaluar la página web de cada una de las bibliotecas de las diferentes universidades para identificar cuáles tenían el servicio de referencia virtual implementado.

Se dividieron las universidades en dos grupos: Las que tienen implementado el servicio de referencia virtual sin importar si es asincrónica o sincrónica y las que aún no lo tienen implementado.

---

<sup>35</sup> Ranking web de universidades. [En línea] [Consultado 12 Febrero 2014]. Disponible en: <[http://www.webometrics.info/es/latin\\_america/colombia](http://www.webometrics.info/es/latin_america/colombia)>

<sup>36</sup> *Top Universities. QS Latin American University Ranking 2013*. [En línea] [Consultado 12 Febrero 2014]. Disponible en: <<http://www.topuniversities.com/university-rankings/latin-american-university-rankings/2013>>

Se seleccionaron 31 instituciones que hacen parte de un ranking nacional de las mejores universidades en Colombia, dichas instituciones son las siguientes:

## **RANKING UNIVERSIDADES**

1. Universidad Nacional de Colombia
2. Universidad de Antioquia
3. Universidad de los Andes
4. Pontificia Universidad Javeriana
5. Universidad del Valle de Cali
6. Universidad del Cauca
7. Universidad Distrital Francisco José de Caldas
8. Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
9. Universidad Tecnológica de Pereira
10. Universidad Industrial de Santander
11. Universidad del Rosario
12. Universidad EAFIT
13. Universidad Pontificia Bolivariana
14. Universidad de Nariño
15. Universidad ICESI
16. Universidad de la Sabana
17. Universidad de Caldas
18. Universidad del Norte de Barranquilla
19. Corporación Universitaria Minuto de Dios UNIMINUTO
20. Universidad Autónoma de Bucaramanga
21. Universidad Externado de Colombia
22. Universidad de la Salle
23. Universidad de Cartagena
24. Universidad El Bosque
25. Universidad del Tolima
26. Universidad Antonio Nariño
27. Universidad Católica de Colombia

- 28. Universidad CES
- 29. Universidad Sergio Arboleda
- 30. Universidad Militar Nueva Granada
- 31. Fundación Universidad de América

## CONECTIVIDAD EN COLOMBIA

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones es la institución en Colombia que según la Ley 1341 o Ley de TIC se encarga de diseñar, adoptar y promover las políticas, planes, programas y proyectos del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Dentro de sus funciones está incrementar y facilitar el acceso de todos los habitantes del territorio nacional a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TICs y a sus beneficios<sup>37</sup>.

El boletín del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MinTic sobre tenencia y uso de internet en 2013, recopilado mediante la Encuesta de Calidad de Vida (ECV) a nivel de los hogares colombianos obtuvo:

- ✓ El 42,2% del total nacional de hogares poseía computador de escritorio, portátil o tableta.
- ✓ El 35,7% del total nacional de hogares poseía conexión a Internet.
- ✓ El 54,2% del total nacional de personas de 5 y más años de edad usaba computador.
- ✓ El 51,7% del total nacional de personas de 5 y más años de edad usaba Internet.
- ✓ El 62,4% de las personas de 5 y más años de edad que usaron Internet, lo utilizaron para redes sociales; 58,5% lo empleó para correo y mensajería y 52,9% lo empleó para obtener información.

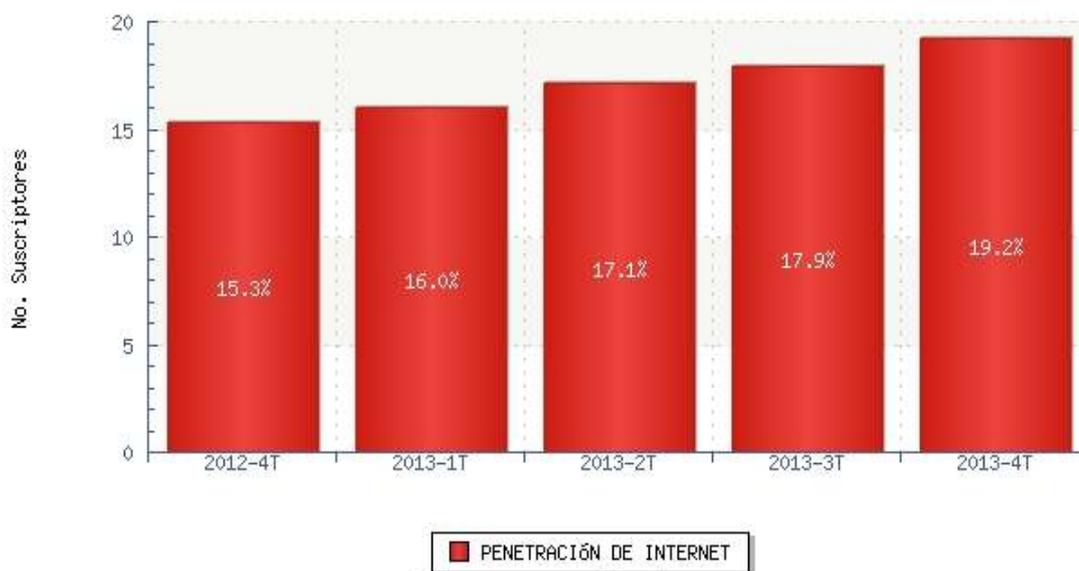
---

<sup>37</sup> Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Acerca de MinTic: Quienes somos. [En línea] [Consultado 22 marzo 2014]. Disponible en: <<http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-propertyvalue-540.html>>

- ✓ De los hogares que poseen conexión a internet 43,6% es para las cabeceras municipales y 6,8% para el resto. La conexión a internet fijo registró la mayor proporción de hogares para el total nacional (29,1%), cabecera (36,3%) y en resto (2,7%).

Según el informe del último trimestre del año 2013 realizado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MinTic, en el que recogieron datos desde el cuarto trimestre de 2012 hasta el cuarto trimestre de 2013, se puede evidenciar la penetración de internet a nivel nacional sin discriminar si el tipo de acceso es fijo o móvil<sup>38</sup>.

Grafico 1.  
Penetración de Internet a Nivel Nacional

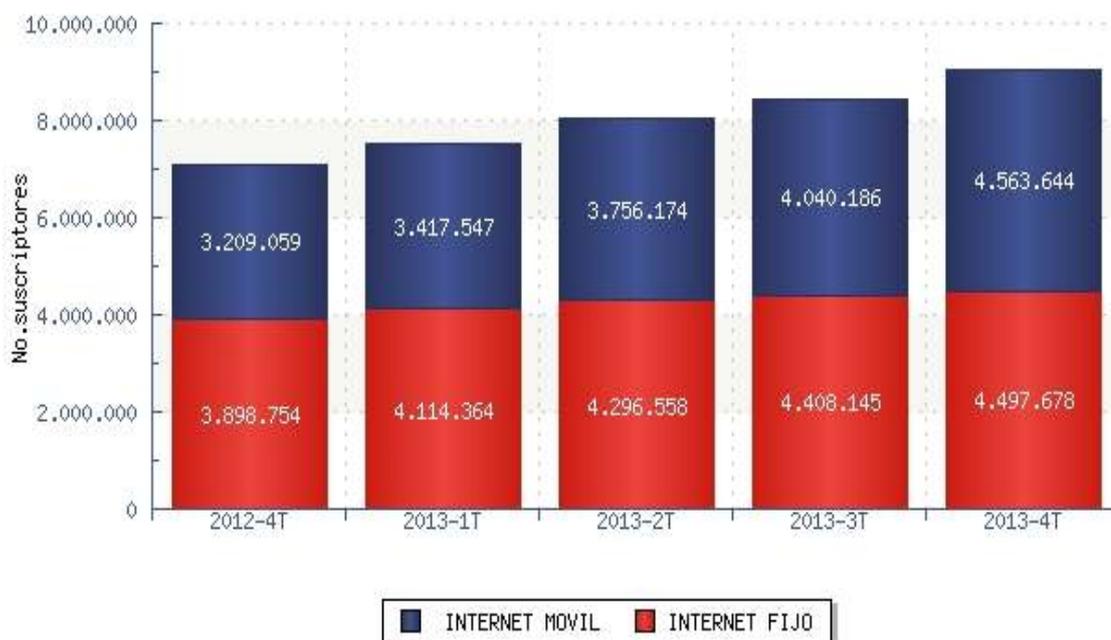


Gráfica: Penetración de Internet  
Total Internet-Nivel Nacional

<sup>38</sup> Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. MinTic. Estadísticas del sector TIC - Internet - Total Internet - Penetración de Internet. Disponible en: <http://colombiatic.mintic.gov.co/estadisticas/stats.php?pres=content&id=25>

En cuanto al tipo de conexión el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MinTic ofrece una gráfica del total de usuarios con acceso a internet según el tipo de conectividad, como se puede observar a continuación.

Grafico 2.  
Internet por tipo de acceso Nivel Nacional

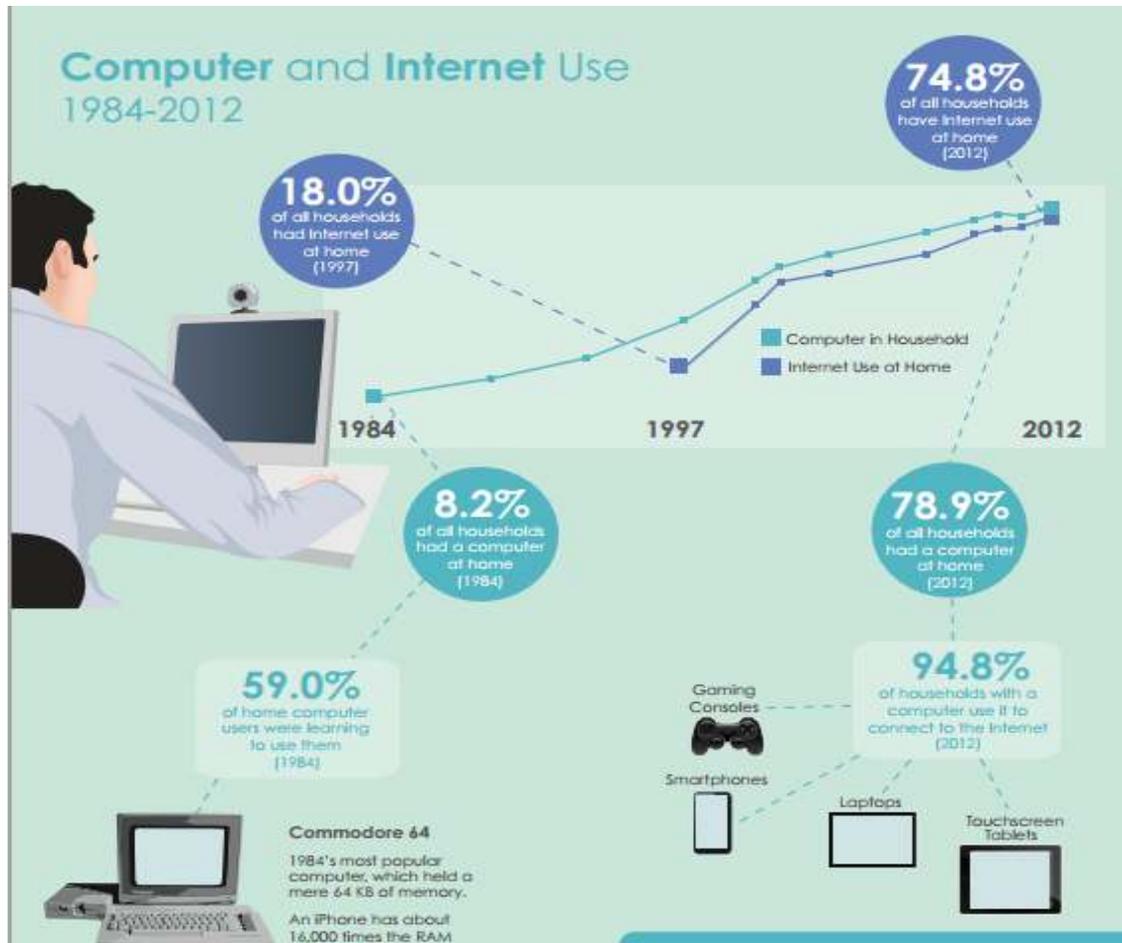


Gráfica: Internet por tipo de acceso  
Total Internet-Nivel Nacional

Comparando el acceso a internet en Colombia y Estados Unidos se puede evidenciar que la conexión a internet en Colombia es baja, apenas el 19.2% mientras que en Estados Unidos el porcentaje es de 74.8%<sup>39</sup>.

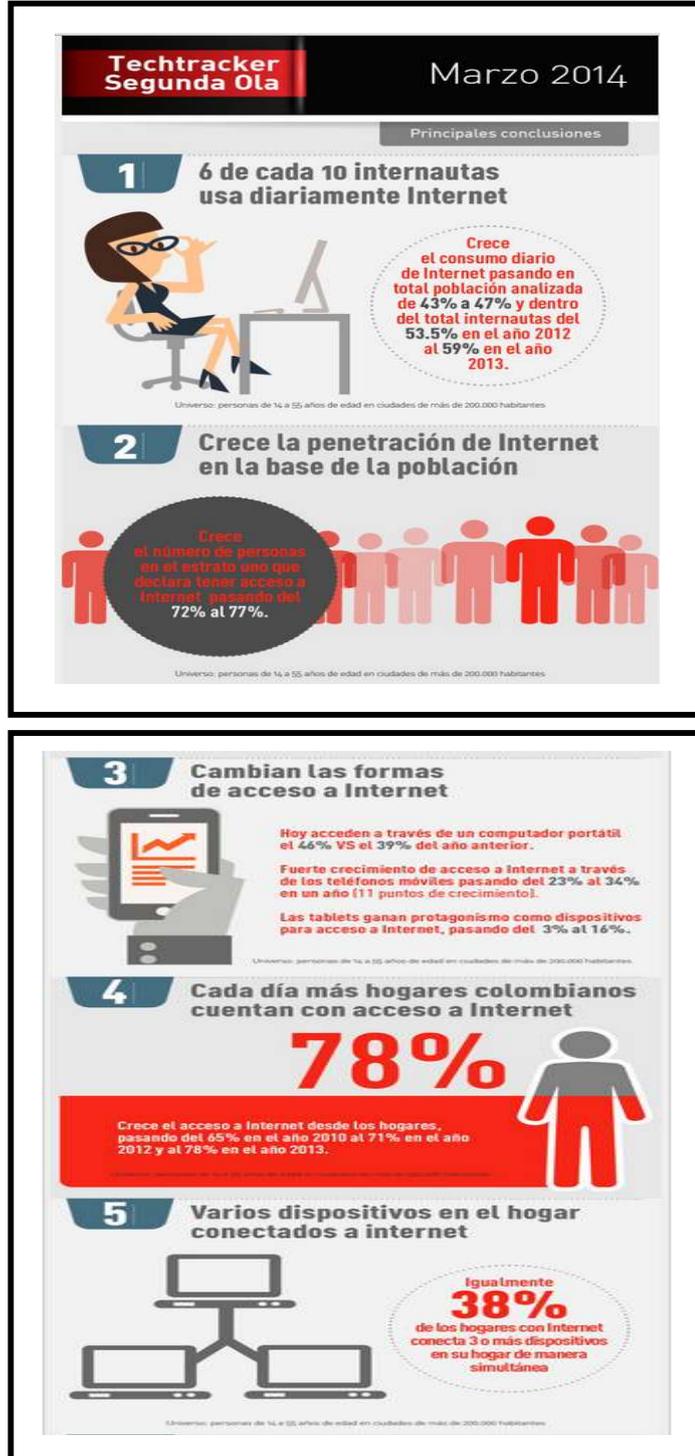
<sup>39</sup> COMPUTER & INTERNET TRENDS IN AMERICA. Computer and Internet Use 1984-2012. Disponible en: [https://www.census.gov/hhes/computer/files/2012/Computer\\_Use\\_Infographic\\_FINAL.pdf](https://www.census.gov/hhes/computer/files/2012/Computer_Use_Infographic_FINAL.pdf)

Grafico 3.  
 Penetración de internet en Estados Unidos<sup>40</sup>



<sup>40</sup> Ibidem

Grafico 4.  
Conectividad en Colombia





## **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

A continuación se encuentra el análisis de los resultados obtenidos de la encuesta realizada para las instituciones que cuentan con el servicio de referencia virtual implementado. La misma fue elaborada con preguntas abiertas y cerradas para obtener una mejor visión del tema en cuestión.

### **TABULACIÓN DE RESULTADOS ENCUESTA SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL**

De un total de 13 instituciones que cuentan con el servicio de referencia virtual respondieron 10. Es decir se obtuvo un 76% de respuesta a la encuesta lo cual permite establecer un nivel alto de credibilidad en las respuestas obtenidas a las siguientes preguntas:

#### **1. ¿Cuál es el objetivo de la referencia virtual en su institución?**

##### **Respuestas:**

- Ofrecer un servicio rápido y de calidad a los usuarios.
- Orientar al usuario acerca de los servicios, recursos y colecciones de que dispone la Biblioteca para el apoyo de sus actividades académicas.
- Tenemos 3 servicios que podrían verse como referencia virtual:
  - 1. Asesoría Académica en Línea: La comunidad universitaria puede solicitar información muy puntual, de referencia rápida sobre algún asunto en particular. Ver: <http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/SistemaDeBibliotecas/C.ColeccionesServicios/asesoriaAcademicaLinea>.

- 2. Comunicación con el Usuario: Cualquier persona puede realizar preguntas, presentar sugerencias, quejas, reclamos, reconocimientos sobre cualquiera de los asuntos de la dinámica institucional. Ver: <http://bmedica.udea.edu.co/sgc/buzon/modulos/buzon/contactenos.php>
- 3. Chat Institucional: Cualquier persona puede preguntar en línea tópicos muy puntuales referidos a los recursos, servicios y dinámica institucional. Ver: <http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/SistemaDeBibliotecas/C.ColeccionesServicios/chatInstitucional>.

- Dar respuesta a las necesidades de información de la comunidad SENA por medio de herramientas de comunicación en línea.
- Mantener una comunicación con los usuarios, donde ellos puedan realizar preguntas relacionadas con nuestra biblioteca. Básicamente es ayudar a los usuarios en la búsqueda y recuperación de información sin importar el lugar donde estén.
- Referencia vía chat: Servicio de mensajería instantánea, por medio del cual el usuario que tenga inquietudes sobre el Sistema de Bibliotecas (servicios, colecciones, bases de datos, entre otros), podrá conectarse y se le dará solución a su consulta. Pregúntele al Bibliotecario: Servicio que permite al usuario hacer consultas breves y precisas acerca de la biblioteca, sus horarios, asesoría en la consulta del catálogo y recursos electrónicos, información sobre sus servicios de como préstamo, renovación, formación de usuarios, entre otros, así como hacer solicitudes de información especializada.
- Resolución de consultas sobre búsqueda, localización, recuperación y gestión de información, a través de chat o correo electrónico. Los referencistas asesoran a los usuarios sobre búsqueda, recuperación y

gestión de información, a través de chat y correo electrónico, apoyados en los recursos y servicios del SINAB y otras fuentes de información.

- Satisfacer las necesidades informacionales de los usuarios de forma remota, atender un mayor número de consultas y utilizar nuevas herramientas informáticas y tecnologías para mejorar el servicio de referencia.
- Dar ayuda a los estudiantes que no pueden acercarse presencialmente a la universidad/Biblioteca.
- Responder a las necesidades de información de nuestros usuarios sin limitación de espacios y horarios.

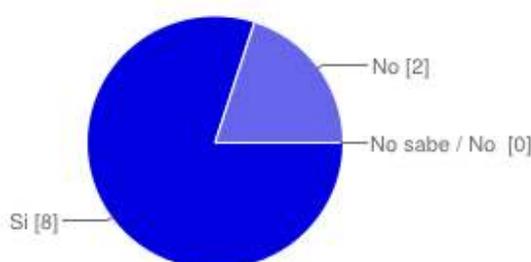
### **Análisis de las Respuestas:**

Existe una multiplicidad de interpretaciones y de maneras de prestar el servicio. Sin embargo, todas son válidas ya que pretenden cumplir el mismo objetivo el cual es ofrecer servicios de información de una manera rápida y de calidad, orientar sobre los servicios de la biblioteca, dar respuesta a las necesidades de información, mantener la comunicación y ayudar en la búsqueda y recuperación de información para sus usuarios sin importar las barreras físicas o temporales.

Se destaca la coincidencia en el interés de las instituciones es la de poder responder las inquietudes de los usuarios oportunamente

## 2. ¿Cuentan con una política de funcionamiento del servicio de referencia virtual?

### Respuestas:



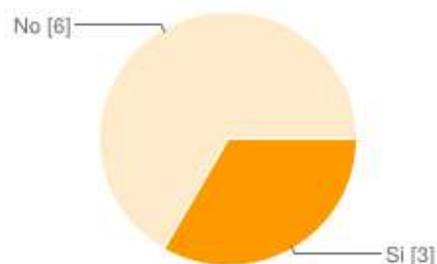
Opciones	No.	%
Si	8	80%
No	2	20%

### Análisis de las Respuestas:

80% de los encuestados afirman contar con una política de funcionamiento del servicio. Dicha política es fundamental ya que da a conocer tanto a los usuarios como a los bibliotecólogos el alcance y los objetivos del servicio. Las políticas de información consideran actividades bibliotecarias que influyen en la prestación de servicios y de la información, los estudios sobre las políticas de los servicios bibliotecarios y de información giran siempre a través del acceso a la información, la accesibilidad, el uso o usabilidad y los servicios.

**3. ¿Dicha política de funcionamiento del servicio de referencia virtual es pública?**

**Respuestas:**



Opciones	No.	%
Si	3	33%
No	6	67%

**Análisis de las Respuestas:**

A pesar de que el 80% de los encuestados aseguraron tener una política del servicio de referencia virtual, solamente el 33% tiene su política pública, es decir que se encuentra disponible para consultarla en línea.

**4. De ser pública por favor copie el link para conocerla**

**Respuestas:**

- <http://www.eafit.edu.co/biblioteca/servicios/Paginas/referencia.aspx#.UzLMVvI5NC8>
- <http://www.unisabana.edu.co/unidades/biblioteca/servicios/asesoria-y-busqueda-de-informacion/referencia-virtual-y-bibliografia/>
- [http://www.icesi.edu.co/biblioteca/formato\\_referencia\\_email.php](http://www.icesi.edu.co/biblioteca/formato_referencia_email.php)
- <http://www.uniminuto.edu/web/biblioteca/referencia-virtual1>

### **Análisis de las Respuestas:**

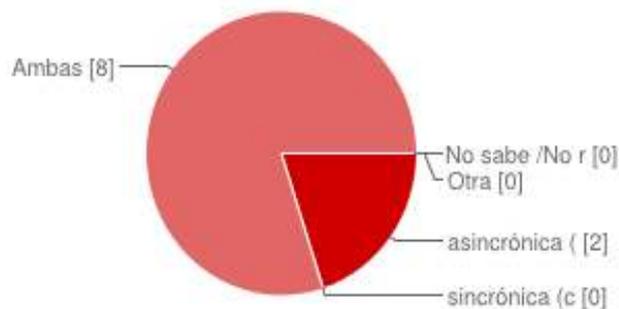
De los 4 links publicados, únicamente dos instituciones tienen una política del servicio bien desarrollada, estas son la Universidad de la Sabana y la Universidad Eafit. En el caso de la Universidad de la Sabana en su política del servicio define el modo de acceso al servicio teniendo en cuenta el registro que debe realizar el usuario, los tiempos de respuesta y el horario de servicio; la conducta que debe tener tanto el usuario como el referencista; informa sobre la privacidad, protección y uso de datos personales, así como también especifica que se rige por las leyes colombianas que protegen los derechos de autor: Ley 23 de 1982 y Ley de Derechos de Autor; por ultimo define el alcance del servicio y da cuenta de los reportes estadísticos mensuales para poder mejorar el servicio.

La Universidad Eafit cuenta con una política un poco más sencilla en la que define el horario del servicio, el tiempo máximo de respuesta del chat, el tipo de consultas que atienden y las que no atienden, no responderá nada que contenga lenguaje obsceno o mal trato al personal, advierte al usuario sobre no proporcionar información personal ya que la institución no se hará responsable.

En cuanto a las otras dos universidades que respondieron esta pregunta se evidencia que tienen un formulario publicado en el que solicitan datos del usuario como nombre, cedula, correo electrónico, programa académico y tema de consulta o tienen una breve descripción del servicio pero en ninguno de los dos casos ésta información constituye una política del servicio.

## 5. ¿Utilizan la referencia virtual?

### Respuestas:



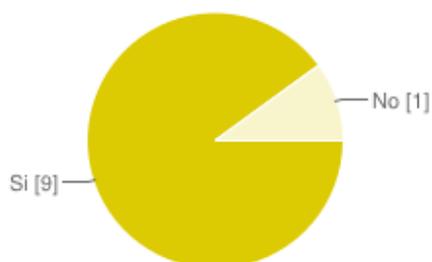
Opciones	No.	%
Asincrónica (Uso de correo electrónico y formularios web)	2	20%
Sincrónica (Chat en tiempo real)	0	0%
Ambas	8	80%
No sabe/ No responde	0	0%
Otra	0	0%

### Análisis de las Respuestas:

Tener implementados los dos tipos de referencia virtual es importante ya que no solo se tiene contacto con el usuario en tiempo real desde cualquier lugar sino que también pueden dejar sus dudas y comentarios por medio de un correo electrónico o formulario en línea. Es por esto que el 80% de las instituciones utilizan ambos tipos de referencia virtual.

## 6. ¿El servicio de referencia virtual tiene un horario establecido?

### Respuestas:



Opciones	No.	%
Si	9	90%
No	1	10%

### Análisis de las Respuestas:

Es importante definir el horario del servicio para que los bibliotecólogos puedan prestar un servicio eficaz y eficiente y no generar molestias a sus usuarios. Además este horario debe ser conocido y ampliamente informado a través de los medios de acceso.

## 7. Si respondió SI a la pregunta anterior, por favor especifique el horario

### Respuestas:

- Vía chat: lunes a viernes de 9:00 am. A 11:00 am y de 3:00 pm a 5:00 pm  
Pregúntele al bibliotecario (Asincrónico): Lunes a Viernes de 7:00 a 6:00
- Lunes a viernes de 7:00 am. A 10:00 pm. Y sábados de 8:00 am. A 20:00 pm.
- 7:00 am. A 10:00 pm.
- Las respuestas deben darse en menos de 72 horas hábiles.

- Lunes a Viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 5:00 pm
- Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 9:00 p .m.
- Lunes a viernes de 7:30 a.m. – 8:30 p.m. (excepto lunes festivo) Sábados de 8:00 a.m. – 1:00 p.m.
- El Chat Institucional funciona de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
- Lunes a viernes 8:00a.m. a 12:00m. y 2:00 a 5:00p.m.

### **Análisis de las Respuestas:**

Tabla 2. Comparativo horario presencial frente a horario virtual.

<b>UNIVERSIDAD</b>	<b>PRESENCIAL</b>	<b>VIRTUAL</b>	<b>DIFERENCIA HORAS PRESENCIAL / VIRTUAL X DÍA</b>	<b>PORCENTAJE HORARIO VIRTUAL FRENTE A HORARIO GENERAL</b>
Universidad del Rosario	Lunes a Viernes: 6:00 am - 9:00 pm Sábados: 8:00 am. - 3:00 pm Varias sedes		La referencia es Asincrónica	
Universidad Nacional de Colombia	Lunes a viernes: 7:00 am. - 10:00 pm. Sábados: 8:00 am. - 20:00 pm.	Lunes a viernes: 7:00 am. - 10:00 pm. Sábados: 8:00 am. - 20:00 pm.	Cubren todo el tiempo presencial	100%
Universidad de Antioquia	Lunes a viernes: 7:00 a.m. - 8:45 p.m. Sábados: 8:00 a. m. - 3:45 p.m. Domingos: 9:00 a. m. - 12:45 p.m. (Varias sedes)	Lunes a viernes: 8:00 a.m. - 6:00 p.m.	Lunes a Viernes durante 3 horas y 45 minutos del servicio presencial no está disponible el servicio virtual	70%

UNIVERSIDAD	PRESENCIAL	VIRTUAL	DIFERENCIA HORAS PRESENCIAL / VIRTUAL X DÍA	PORCENTAJE HORARIO VIRTUAL FRENTE A HORARIO GENERAL
Universidad El Bosque	Lunes a Viernes: 6:00 a.m. - 10:00 p.m. Sábados: 8:00 a.m. - 5:00 p.m.	Lunes a viernes: de 7:00 am. - 10:00 pm. Sábados: 8:00 am. - 5:00pm	Lunes a Viernes durante 1 hora de servicio presencial no está disponible el servicio virtual	95%
Universidad de la Sabana	Lunes a viernes: 7:00 a.m. - 7:00 p.m. Sábados: 8:00 a.m. - 4:00 p.m.	Chat: lunes a viernes: 9:00 am. - 11:00 am y de 3:00 pm - 5:00 pm Pregúntele al bibliotecario (Asincrónico): Lunes a Viernes: 7:00 a.m. - 6:00 p.m.	Lunes a Viernes durante 8 horas de servicio presencial no está disponible el servicio virtual	40%
Universidad EAFIT	Lunes a Viernes: 7:00 a.m. - 9:00 p.m. Sábados: 8:00 a.m. - 4:00 p.m.	Lunes a viernes 8:00a.m. - 12:00m. y 2:00 - 5:00p.m.	Lunes a Viernes durante 7 horas de servicio presencial no está disponible el servicio virtual	60%
Universidad del Norte de Barranquilla	Lunes a viernes: 7:00 a.m. - 9:00 p.m. Sábados: 7:00 a.m. - 6:00 p.m.	Lunes a viernes: 7:30 a.m. - 8:30 p.m. (excepto lunes festivo)	Lunes a Viernes durante 1 hora de servicio presencial no está disponible el servicio virtual	95%
Corporación Universitaria Minuto de Dios UNIMINUTO	Lunes a viernes: 7 a.m. - 10 p.m. Sábados: 7a.m. - 9 p.m.	Lunes a Viernes: 8:00 a.m. - 12:00 m y de 2:00 p.m. - 5:00 p.m.	Lunes a Viernes durante 1 hora de servicio presencial no está disponible el servicio virtual	50%

UNIVERSIDAD	PRESENCIAL	VIRTUAL	DIFERENCIA HORAS PRESENCIAL / VIRTUAL X DÍA	PORCENTAJE HORARIO VIRTUAL FRENTE A HORARIO GENERAL
Universidad ICESI	Lunes a Viernes: 7:00 a.m. – 9:00 p.m. Sábados: 7:00 a.m. – 5:00 p.m.	Lunes a viernes: 7:00 a.m. - 9:00 p.m.	Cubren todo el tiempo presencial	100%
SENA	24 Horas en algunas sedes	Las respuestas deben darse en menos de 72 horas hábiles.	La referencia es asincrónica	

En cuanto a las bibliotecas que tienen varias sedes, se tomó el horario más extenso. En la tabla se evidencia la relación entre el horario de servicio virtual frente al horario de servicio general de atención al público y se puede apreciar el porcentaje de atención.

**8. ¿Qué factores se tuvieron en cuenta para definir el tiempo de funcionamiento diario del servicio?**

**Respuestas:**

- La cantidad de solicitudes de los usuarios.
- El horario de servicios presenciales de la Biblioteca; La afluencia de usuarios presenciales y en línea; La disponibilidad del personal de referencia.
- El horario de servicio de la División de Bibliotecas Sede Bogotá.

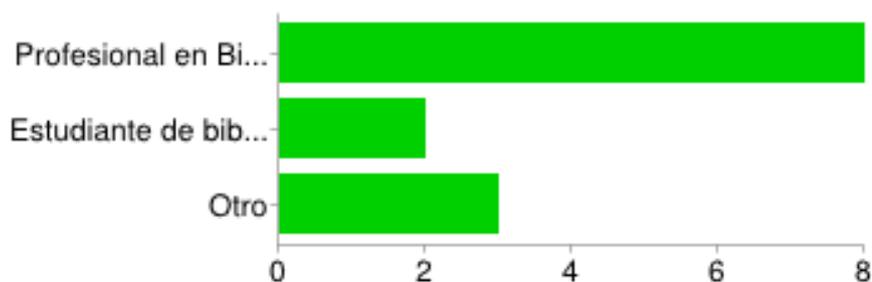
- Inicialmente se prestaba solo en la tarde, con el fin de evaluar cómo funcionaba el servicio y cómo era la respuesta de los usuarios; ya que las consultas eran muy pocas, se amplió a horas de la mañana, así, se ha dado a conocer y se ha aprovechado más.
- Ya estaba establecido cuando la persona encargada de manejar el chat ingresó.
- Las necesidades de la comunidad universitaria, los horarios de labores del personal encargado.
- El horario de atención de la biblioteca (7:00 a.m. - 9:00 p.m.) El horario de ingreso y salida del personal (todos no ingresan y salen a la misma hora).
- Número de referencistas disponibles, y horario adaptado a horas pico.
- Estudio de tiempo y movimientos.
- Si bien la política del servicio se viene modificando constantemente, los tiempos de respuesta se han definido así entendiendo que es prudente con el usuario (No en todos los casos) y número de personas que trabajan en el Sistema de Bibliotecas.

### **Análisis de las Respuestas:**

Según las directrices de la IFLA “se deben elaborar guías institucionales (guiones, libretos, etc.) en los que exista un saludo para todas las sesiones del chat, para responder preguntas parecidas o para finalizar la sesión, esto con el fin de ayudar a ahorrar tiempo a los bibliotecólogos y poder prestar un servicio de calidad, con el ánimo de que el servicio se preste de una manera fluida, rápida y sobre todo que solucione las inquietudes de los usuarios, de forma puntual, teniendo en cuenta los horarios de la biblioteca y del personal”.

## 9. El servicio de referencia virtual está a cargo de:

### Respuestas:



Opciones	No.	%
Profesional en Bibliotecología	8	62%
Estudiante de bibliotecología (Referencista)	2	15%
Otro	3	23%

### Análisis de las Respuestas:

Al desarrollar ésta función el encargado está expuesto a ser consultado por muy diversas inquietudes por parte de los usuarios, es por esto que debe ser responsabilidad de un profesional en bibliotecología con las capacidades y conocimientos para responder cualquier tipo de búsqueda o pregunta y tomar las decisiones pertinentes. Este personal según las directrices de la IFLA debe ser personal participativo atendiendo al interés (aspecto clave), capacidades,

disponibilidad, conocimientos informáticos y aptitudes de comunicación interpersonal<sup>41</sup>.

**10. Si respondió otro en la pregunta anterior por favor especifique cuál**

**Respuestas:**

- Tenemos dos referencistas una Bibliotecóloga, y la otra persona es profesional en educación con formación en referencia.
- Auxiliares Administrativos entrenados del puesto de Información del Sistema de Bibliotecas.
- Ingeniería de Sistemas.

**Análisis de las Respuestas:**

Según Muñoz Gómez y Rubiano Montaña, “la biblioteca digital necesita de bibliotecarios digitales pues no pueden ser construidas, gestionadas y preservadas sin la ayuda de estos profesionales”. Citado por Fernanda Rodríguez Briz<sup>42</sup>.

Es importante contar con bibliotecólogos formados para cumplir esta función tan importante en la biblioteca ya que son quienes tienen la formación y los conocimientos para reconocer las necesidades de información, evaluar las mejores fuentes y seleccionar y organizar la información.

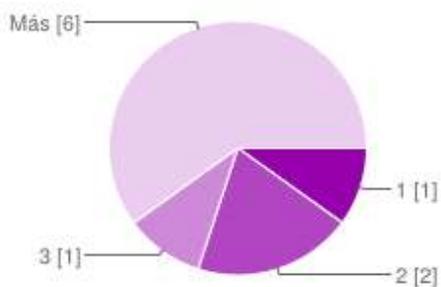
---

<sup>41</sup> IFLA. Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital. [En línea] [Consultado 12 Mayo 2014]. Disponible en: <<http://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-s.htm>>

<sup>42</sup> RODRIGUEZ. Op cit, p. 61

### 11. ¿Por cuantos funcionarios es atendido el servicio?

#### Respuestas:



Opciones	No.	%
1	1	10%
2	2	20%
3	1	10%
Más	6	60%

#### Análisis de las Respuestas:

El 60% de los encuestados necesita más de 3 funcionarios para atender el servicio, esto es, depende del horario diario del servicio es bueno que se turnen la prestación del mismo entre los funcionarios encargados. Esto puede ser subjetivo ya que una sola persona puede atender el servicio durante toda su jornada laboral sin problema.

### 12. Por favor especifique cuantas horas diarias atiende el servicio cada funcionario

#### Respuestas:

- 7 horas
- 8
- Todos los miembros de la Biblioteca pueden responder la Referencia, todos tenemos conocimiento de los diferentes servicios y manejo de los recursos.

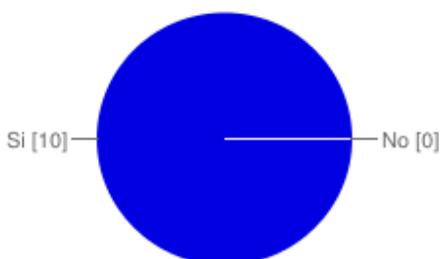
- Es muy variable, porque intervienen varias personas, tenemos varias sedes y el personal tiene más funciones. En Biblioteca Central hay 2 personas que están siempre conectadas al Chat, pero se apoyan en otros asesores académicos (antes se llamaban referencistas) o coordinadores de procesos, dependiendo de la solicitud de información. El servicio de Comunicación con el Usuario y Asesoría Académica en Línea es atendido por los coordinadores de procesos y en búsqueda de información con el apoyo de los asesores académicos.
- Entre tres y cuatro horas diarias.
- 6 personas distribuidas por turnos de atención.
- De acuerdo a la demanda.
- En general 4 horas.
- Se atiende lunes y jueves, dos horas cada día.
- Entre los 4 se cubre el horario de 7am a 10pm (nunca hay más de 1 funcionario atendiendo el servicio simultáneamente).

### **Análisis de las Respuestas:**

Lo máximo que una persona está al tanto del servicio son 8 horas que equivalen a una jornada laboral. Aunque es bueno ver que se distribuyen las funciones y en algunas instituciones una persona responde por el servicio solo dos horas, esto evidencia que el personal realiza otras funciones.

**13. ¿La persona(s) que atienden el servicio de referencia virtual realizan simultáneamente otras actividades?**

**Respuestas:**



Opciones	No.	%
Si	10	100%
No	0	0%

**Análisis de las Respuestas:**

Tanto en la pregunta anterior como en esta se evidencia claramente que el personal tiene otras funciones a su cargo a parte de la referencia virtual.

**14. Si respondió si a la pregunta anterior por favor especifique cuáles**

**Respuestas:**

- Es un puesto de información que brinda orientación a los usuarios que ingresan a la biblioteca, apoyan el proceso de Comunicación Organizacional, la promoción de recursos y servicios, la asesoría presencial, telefónica, etc.
- Consultas presenciales. Conmutación bibliográfica. Apoyo en tareas administrativas.
- Formación de usuarios, Atención a usuarios, apoyo a circulación y préstamo, trabajo en proyectos especiales.

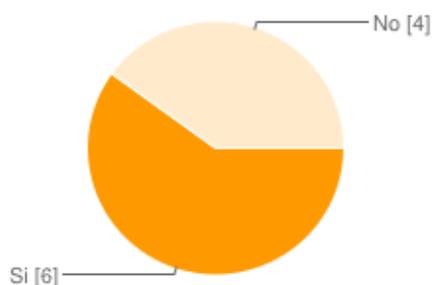
- Dar soporte a usuarios de la biblioteca. Manejar las herramientas de la biblioteca. etc.
- Propias del cargo.
- Atención personalizada, préstamo y devolución de material bibliográfico.
- Gestión de la biblioteca.
- Obtención de documentos, préstamo interbibliotecario, cartas de presentación, referencia (presencial).
- Referencia presencial Elaboración de bibliografías Selección de material bibliográfico Elaboración de informes Talleres y cursos de formación en competencias informacionales.
- Las funciones que su cargo exige, Prestamos, Referencia, Bases de datos, Hemeroteca.

### **Análisis de las Respuestas:**

El personal encargado del proceso de referencia debe tener las capacidades para solucionar varias tareas al mismo tiempo, tanto las consultas en el punto físico de la biblioteca como las consultas virtuales, manejo de herramientas tecnológicas, procesos de extensión bibliotecaria, etc. Se puede evidenciar que no es una tarea de dedicación exclusiva, ya que el flujo de consultas del servicio de referencia virtual no es continuo es eventual durante el día.

### 15. ¿Tienen un tiempo límite de respuesta del chat o correo electrónico?

#### Respuestas:



Opciones	No.	%
Si	6	60%
No	4	40%

#### Análisis de las Respuestas:

Es importante que la biblioteca defina y deje claro al usuario el tiempo que puede tardar la respuesta a su pregunta o en atenderlo por primera vez si se trata del servicio de referencia sincrónica. En el caso del servicio de referencia asincrónica el usuario debe tener claridad de cuánto tiempo (días, horas) podrá tardarse el referencista en dar respuesta a su solicitud.

### 16. Si respondió si a la pregunta anterior, por favor especifique cuanto tiempo (minutos)

#### Respuestas:

- 72 horas.
- 8 horas hábiles.
- Chat: inmediatamente se registre la inquietud, siempre y cuando este en el horario establecido, de lo contrario se responde por correo. Pregúntele al Bibliotecario: 24 horas.

- El Chat Institucional es en el momento mismo, si por alguna circunstancia no hay un bibliotecario conectado, automáticamente se le informará al usuario y se le remitirá al formulario de "Comunicación con el Usuario", para que nos registre su solicitud de información, la cual contestaremos por correo electrónico, en cuanto nos sea posible.
- En un chat la respuesta debe ser inmediata a menos que no se tenga la respuesta porque sea algo que hay que investigar, se le informa al usuario que en las próximas 24 horas tendrá la solución, para lo cual se le pregunta el correo electrónico y se le envía a este la respuesta. Por correo se tiene tiempo de 1 día.
- 15 minutos.

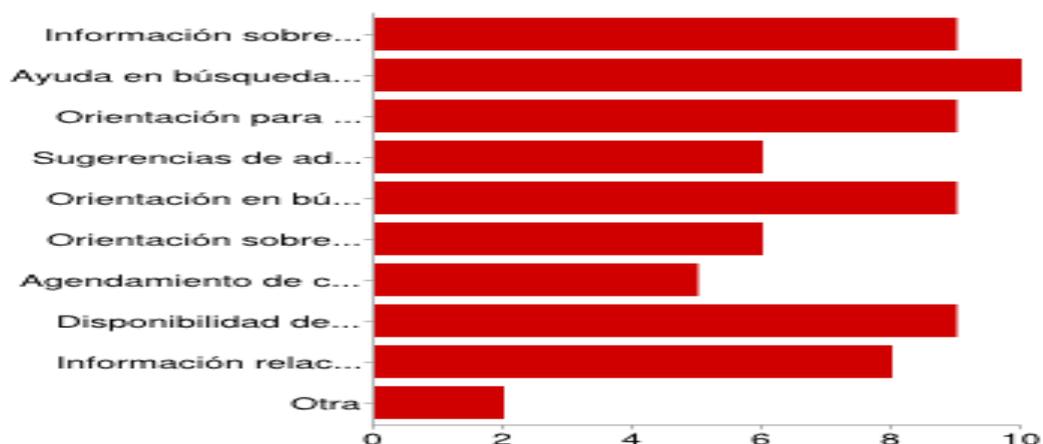
### **Análisis de las Respuestas:**

Esta respuesta depende del funcionamiento interno de cada biblioteca. Sin embargo, ésta información debe ser clara y conocida por los usuarios. También se debe procurar que el tiempo de respuesta de las consultas sea el mínimo en cualquiera de los casos (Referencia asincrónica o sincrónica).

En los casos de instituciones que cuentan con el servicio de referencia asincrónica se evidencia que la falta de personal es el causal de que se preste el servicio de esta forma ya que cuentan con otras actividades y no pueden estar al tanto del servicio de forma continua sino que asignan ciertos días a la semana para dar respuesta al servicio.

**17. ¿Qué tipo de consultas atienden por medio del servicio de referencia virtual?**

**Respuestas:**



Opciones	No.	%
Información sobre horarios y servicios de atención	9	12%
Ayuda en búsquedas en el OPAC	10	14%
Orientación para renovación, apartar, regresar material (relacionados con circulación y préstamo de materiales)	9	12%
Sugerencias de adquisición	6	8%
Orientación en búsqueda de información en bases de datos y recursos electrónicos que ofrezca la biblioteca	9	12%
Orientación sobre referencias bibliográficas y derechos de autor.	6	8%
Agendamiento de capacitaciones	5	7%
Disponibilidad de materiales de consulta	9	12%

Información relacionada con la Universidad y sus programas académicos, servicios e instalaciones	8	11%
Otra	2	3%

### **Análisis de las Respuestas:**

La información y tipos de consulta que se den por medio de este servicio pueden llegar a ser las mismas que se den de forma presencial. La diferencia radica en que por medio del servicio de referencia virtual no importa el espacio ni el tiempo al momento de resolver inquietudes a los usuarios, es por esto que todas las opciones dadas en la encuesta son válidas para cualquier biblioteca y en algunos casos muchas más. También se puede evidenciar que la biblioteca con este servicio es un canal de comunicación directo de la universidad.

### **18. Si respondió otra a la pregunta anterior, por favor especifique cuál**

#### **Respuestas:**

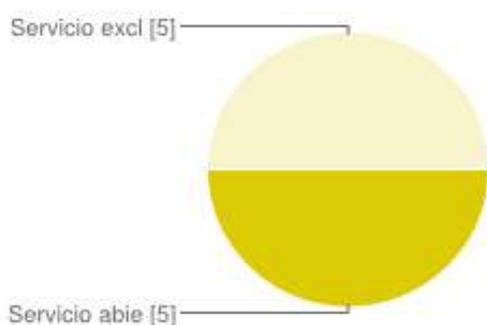
- Continuamente llegan preguntas relacionadas con el servicio de formación virtual que ofrece la Institución.
- Resolución de consultas sobre búsqueda, localización, recuperación y gestión de información, a través de chat o correo electrónico.

### **Análisis de las Respuestas:**

Como se mencionó anteriormente, las bibliotecas pueden atender muchos tipos más de consultas a los mencionados en la pregunta anterior. Esto siempre dependerá de las políticas del servicio que genere la biblioteca y es por esto que desarrollar y aclarar la política de funcionamiento es una labor muy importante.

**19.¿El servicio de referencia virtual está dirigido a todo público o únicamente a usuarios de la institución?**

**Respuestas:**



Opciones	No.	%
Servicio abierto a todo publico	5	50%
Servicio exclusivo para usuarios de la institución	5	50%

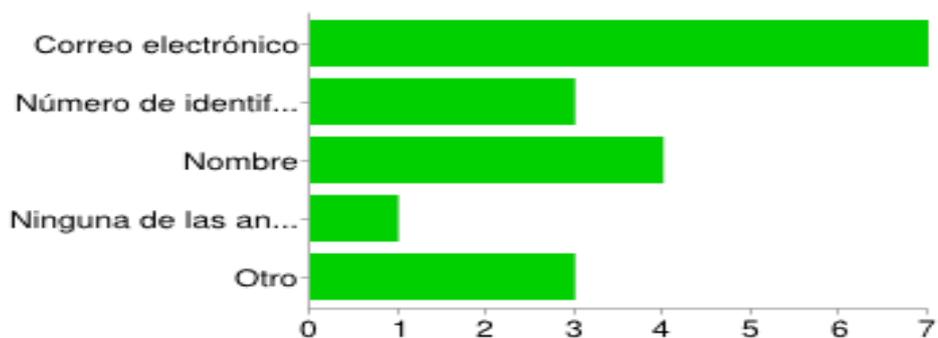
**Análisis de las Respuestas:**

Este asunto también se debe definir en las políticas del servicio y aunque las opiniones estén divididas, cualquiera de las dos respuestas es admitida. Ya que finalmente esta es una decisión de la institución.

En algunos casos para la institución también es importante cubrir las necesidades de los usuarios externos ya que esto hace que la biblioteca y la institución tengan mayor visibilidad en la comunidad, aunque para algunas otras lo más importante son sus usuarios internos y ofrecer todos sus servicios a ellos.

**20. ¿Para acceder al servicio de referencia el usuario debe registrarse antes con?**

**Respuestas:**



Opciones	No.	%
Correo electrónico	7	39%
Número de identificación	3	17%
Nombre	4	22%
Ninguna de las anteriores	1	6%
Otro	3	17%

**Análisis de las Respuestas:**

Es importante llevar un registro de acceso al servicio precisamente para llevar estadísticas y poder justificarlo ante las directivas, en muchos casos esto hace que se logren nuevas contrataciones o mayor presupuesto para la biblioteca. Además que da un perfil del usuario para hacerse una idea un poco más clara del tipo de información que podría requerir y en otros casos para asegurarse de que realmente sea un usuario activo de la institución. Es importante tener en cuenta

que en todo proceso de calidad es importante definir indicadores, que permitan la medición y determinar la efectividad del servicio.

**21. Si respondió Otro a la pregunta anterior, por favor especifique cuál**

**Respuestas:**

- Es un servicio abierto a toda la comunidad.
- Puede acceder cualquier persona pero a la hora de brindar información al estudiante/profesor se validan los datos de usuario de la universidad.

Ver detalles en:

❖ 1. Asesoría Académica en Línea:  
<http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/SistemaDeBibliotecas/C.ColeccionesServicios/asesoriaAcademicaLinea>

❖ 2. Comunicación con el Usuario:  
<http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/SistemaDeBibliotecas/contactenos>

❖ 3. Chat Institucional:  
<http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/SistemaDeBibliotecas/C.ColeccionesServicios/chatInstitucional>.

- Tipo de usuario: aprendiz, instructor, administrativo o externo.

**Análisis de las Respuestas:**

Los datos que debe ingresar el usuario al momento de usar el servicio los define la biblioteca de acuerdo a las necesidades propias. A pesar de que el servicio sea abierto a todo público es importante poder llevar un registro del tipo de usuario para brindar una asesoría más personalizada y así mismo registrar la consulta.

**22. ¿Cree que el servicio beneficia en alguna medida la divulgación de los recursos de la biblioteca, por qué?**

**Respuestas:**

- Claro, hace acercamiento a los usuarios para facilitarles el acceso.
- Sí. Promueve la utilización de recursos y servicios como objetivo principal. Como también su continua utilización. Resuelve inquietudes para facilitar y potenciar acceso y utilización. En la definición del servicio la prioridad es satisfacer necesidades de información apoyados en primer lugar en los recursos del SINAB Este servicio como otros tienen como premisa la formación de usuarios autónomos en el manejo de la información por ello cuenta con los recursos, el personal y la sinergia con otros servicios requeridas para potenciar el uso de los recursos en tiempo real y con acceso remoto.
- Sí, ya que los usuarios realizan sus consultas sobre un servicio o recurso de información del que conocen algo, sin embargo, esto da lugar a ampliar la información o a hacer referencia a nuevos recursos y servicios que les ofrece la biblioteca.
- Sí, porque existen ocasiones que el usuarios desconoce todos los recursos que posee la biblioteca y al comunicarse con nosotros le brindamos la información necesaria para que el conozca estos recursos.
- Sí, porque la comunidad universitaria es grande y entre más estrategias se implementen se aumenta la posibilidad de llevar la información a más usuarios.
- Consideramos que es una oportunidad básica para orientar a los usuarios en el acceso a los recursos disponibles, ya sea a través de las claves de acceso remoto o las rutas para que ingresen a los recursos que requieren de acuerdo con las consultas que hacen.

- optimiza tiempos al usuario para no tener que desplazarse hasta la institución.
- Si, de esta manera se promueve el uso de los recursos y el uso de los servicios.
- Si, por supuesto. Es un canal de difusión de información y contacto con los usuarios.

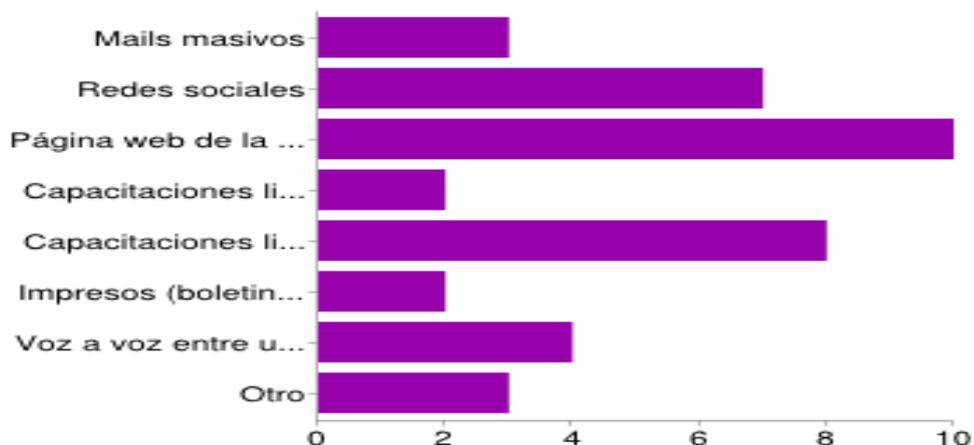
### **Análisis de las Respuestas:**

La respuesta por unanimidad es "Si".

El área de servicios de la biblioteca debe propender porque los recursos y servicios se den a conocer a la comunidad educativa, es por esto que los servicios no deben darse a conocer cada uno por aparte sino que la idea es tratar de interconectarlos para que tengan mayor visibilidad. El servicio de referencia virtual conecta y da a conocer en cierta medida todos los servicios de la biblioteca y en muchos casos dependiendo del tipo de pregunta hasta con diferentes áreas de trabajo, este servicio es un canal de contacto y difusión de información.

23. ¿Cuáles son los mecanismos que utiliza la biblioteca para dar a conocer a sus usuarios la existencia del servicio de referencia en línea?

Respuestas:



Opciones	No.	%
Mails masivos	3	8%
Redes sociales	7	18%
Página web de la universidad o la biblioteca	10	26%
Capacitaciones lideradas por la universidad	2	5%
Capacitaciones lideradas por la biblioteca	8	21%
Impresos (boletines, pasacalles, afiches, publicaciones, etc.)	2	5%
Voz a voz entre usuarios	4	10%
Otro	3	8%

### **Análisis de las Respuestas:**

En este caso se evidencia claramente que cualquier medio puede ser oportuno y apropiado a la hora de dar a conocer un servicio; sin embargo, el más usado actualmente es la página web ya sea de la biblioteca o de la universidad, ya que este es el medio electrónico más formal que utilizan las instituciones actualmente.

### **24. Si respondió otro a la pregunta anterior, por favor especifique cuál**

#### **Respuestas:**

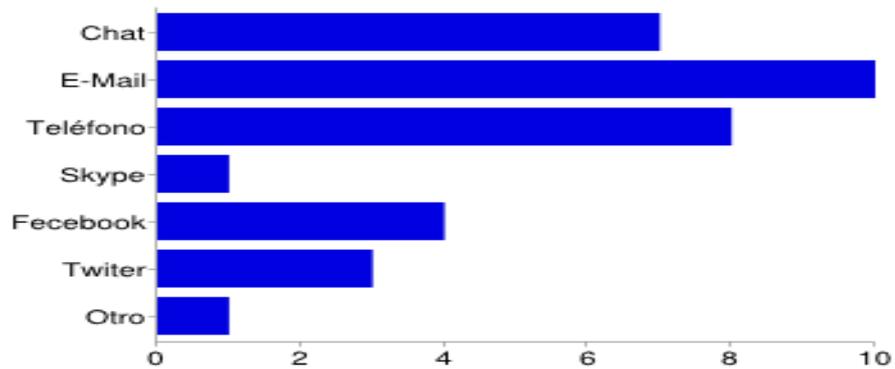
- Disposición de máquinas que tiene como página principal este servicio.
- Camisetas para el personal Ferias de biblioteca.
- Unisabana radio, emisora de la universidad.

### **Análisis de las Respuestas:**

Es claro que las bibliotecas implementan diferentes métodos para acercarse a la comunidad y generar una recordación, pero sin importar el camino que cada biblioteca decida seguir estas prácticas constituyen estrategias de mercadeo de información, ya que aplican diferentes medios para llegar a sus usuarios.

**25. ¿Qué canales de comunicación utilizan para la referencia virtual?**

**Respuestas:**



Opciones	No.	%
Chat	7	21%
E-Mail	10	29%
Teléfono	8	24%
Skype	1	3%
Facebook	4	12%
Twiter	3	9%
Otro	1	3%

**26. Si respondió otro a la pregunta anterior, por favor especifique cuál**

**Respuestas:**

Whatsapp (en prueba)

### **Análisis de las Respuestas:**

Ya que 10 de los encuestados respondieron que utilizan E-mail, seguido por el uso del teléfono se puede decir que todos utilizan la referencia asincrónica. Cada día las cosas se manejan más virtualmente y las bibliotecas pueden aprovechar cualquier medio para acercarse a sus usuarios es por esto que seguido de algunos medios convencionales se encuentran bien posicionadas las redes sociales. Hasta el momento son las más comunes y utilizadas a nivel mundial, pero también es interesante ver que se esté pensando en implementar Whatsapp que es una aplicación de mensajería instantánea.

### **27. Puede indicar la(s) plataforma(s) o software que utilicen para apoyar los procesos de referencia virtual.**

#### **Respuestas:**

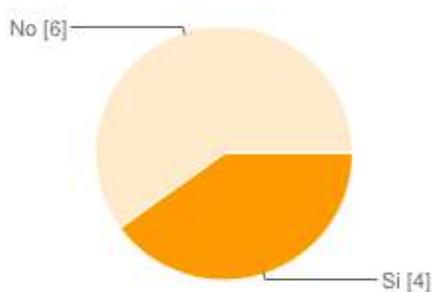
- Crafty Syntax LiveHelp.
- Página web, redes sociales como Facebook, Twitter, y Zoho que es el software del chat.
- CraftySyntax LIVEHELP.
- QuestionPoint.
- Question Point.
- QuestionPoint de OCLC.
- Celsius.
- Google Drive.
- Formulario en línea desarrollado por la institución.
- Zoho Chat Drupal 7 Google Apps Facebook Twitter Foursquare Whatsapp (en prueba) .

### **Análisis de las Respuestas:**

El software más utilizado es QuestionPoint de OCLC que funciona con una red cooperativa mundial de bibliotecas y genera informes diarios o mensuales, otro es CraftySyntax LiveHelp es una herramienta de código abierto que permite mostrar estadísticas de los usuarios y las conversaciones entre el bibliotecólogo y el usuario, ambos software son reconocidos en la prestación del servicio de referencia virtual en bibliotecas. También hay algunas bibliotecas que se aventuran por el uso de las redes sociales y desarrollos propios de la institución. (Ver en detalle página 39).

### **28. ¿Cuentan con una política de funcionamiento de las redes sociales en la biblioteca?**

#### **Respuestas:**



Opciones	No.	%
Si	4	40%
No	6	60%

### **29. Si respondió SI a la pregunta anterior, por favor especifique cuál**

#### **Respuestas:**

- Generadas por la Facultad de Comunicación.

- Revisión por un comité de comunicaciones antes de publicación.

### **Análisis de las Respuestas:**

Es importante que se genere dicha política ya que la biblioteca debe tener claro qué publicaciones o noticias difundir y en este caso es muy importante contar con los encargados de comunicaciones de la universidad ya que ellos pueden orientar el proceso.

### **30. ¿Cree que el uso del servicio de referencia virtual y las redes sociales estrechan lazos entre el bibliotecólogo y los usuarios?**

#### **Respuestas:**



Opciones	No.	%
Si	9	90%
No	1	10%
No sabe /No responde	0	0%

### **Análisis de las Respuestas:**

Con esta pregunta se reafirma que el servicio de referencia virtual genera lazos entre usuarios y bibliotecólogos, pero también se debe tener en cuenta que las redes sociales mantienen actualizados a sus usuarios al tiempo de que ocurren los hechos y son espacios en los que las personas se pueden expresar de una

manera más libre. Esto puede generar que los usuarios se sientan más cómodos al expresarse frente a la biblioteca.

**31. IndiqueCuál (es) son los principales beneficios que la biblioteca ve en tener presencia en las redes sociales.**

**Respuestas:**

- Mayor audiencia en los usuarios "cibernéticos". -Implantación de la "Marca" en el mercado de la informática. (SEO-SEM).
- La posibilidad de divulgación de eventos culturales, de capacitación y de los servicios que ofrecen las bibliotecas.
- Llegar al público más joven en una herramienta que utilizan durante el día a través de sus dispositivos móviles y el internet.
- Divulgación masiva de información Visibilidad de los servicios ante la comunidad universitaria.
- Comunicación directa con el usuario Dialogo con la comunidad específica de usuarios Retroalimentación por parte de la comunidad de usuarios Segmentación de usuarios por perfiles Fidelización de usuarios Alfabetización informacional de usuarios Impacto y visibilidad de la institución en la Web.
- Comunicación, promoción y difusión de recursos, servicios, productos y actividades. Son otros canales para conocer los niveles de satisfacción de los usuarios. Conocimiento de las necesidades, expectativas de los usuarios. Establecimiento de vínculos y convenios cooperativos. Comunicación permanente y actualizada del acontecer bibliotecario y de la comunidad a la cual pertenece la Unidad de información como también, la comunicación oportuna y por diferentes medios de la información, la investigación y la docencia a diferentes públicos.

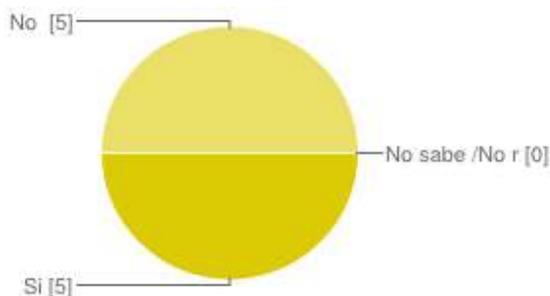
- Es una forma fresca y directa de encontrarse con los usuarios y permite la publicación de contenidos enriquecidos con texto, imágenes, videos, entre otros, que incitan a los usuarios a conocer la biblioteca y a hacer uso de ella.
- Mayor contacto con los usuarios.
- La visibilidad de los recursos y servicios es mayor, por lo cual se aumenta la posibilidad de que los conozcan y utilicen más. La oportunidad en la información se mejora, sobre todo al comunicar cambios en la dinámica de prestación de los servicios.
- Conocer usuarios reales y potenciales. Satisfacción de las necesidades de los usuarios, Se logra usuarios fidelizados, y nos permite estar actualizados en las tecnologías que nos permiten ofrecer estos servicios.

### **Análisis de las Respuestas:**

Las redes sociales buscan generar relaciones entre miembros de una comunidad, facilitar la comunicación y originar temas de interés, así como enriquecer el servicio de referencia virtual ya que son herramientas de acceso libre que permiten compartir información. También es importante resaltar la inmediatez y la agilidad de la información. Para las instituciones de alguna manera es hablar el lenguaje de los jóvenes.

### 32. ¿Dentro del servicio se advierte al usuario sobre la protección de datos de carácter personal?

#### Respuestas:



Opciones	No.	%
Si	9	90%
No	1	10%
No sabe /No responde	0	0%

#### Análisis de las Respuestas:

La Ley Estatutaria 1581 de 2012 tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales mencionados en el artículo 15 de la Constitución Política, así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma<sup>43</sup>. Teniendo en consideración esta ley se debe informar al usuario sobre la protección de sus datos y cumplirse.

---

<sup>43</sup> Ley Estatutaria 1581 de 2012: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. [En línea] [Consultado 15 Mayo 2014]. Disponible en: <<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=49981>>

**33. ¿Maneja la biblioteca algún mecanismo de retroalimentación del servicio de referencia virtual?**

**Respuestas:**



Opciones	No.	%
Si	8	80%
No	2	20%

**Análisis de las Respuestas:**

La retroalimentación del servicio de referencia virtual de la biblioteca es un mecanismo de control del servicio para poder tomar medidas correctivas y preventivas.

**34. Si respondió si a la pregunta anterior, por favor especifique cuál**

**Respuestas:**

- Monitoreo de la calidad del servicio para retroalimentar a los referencistas y al servicio en general. Alimentación de una base de conocimiento que contiene preguntas frecuentes y consultas elaboradas que podrían ser reutilizadas por los Referencias para atender al usuario. Envío automático de la transcripción de conversaciones y respuestas al correo electrónico del usuario. Creación de un perfil y contraseña para el usuario que permite acceder al servicio cuando requiera consultar histórico de conversaciones y respuestas recibidas. Cuentas de correo y encuestas de satisfacción para

comunicarse, solicitar aclaraciones, hacer comentarios y sugerencias entre otros.

- Se generan las estadísticas de uso de este recurso Se crean respuesta apropiadas de acuerdo a las consultas que hayan realizado frecuentemente.
- En el Chat se posibilita una retroalimentación instantánea, el correo permite aclarar asuntos con respecto a la solicitud de información o la satisfacción frente al servicio.
- Estadísticas de uso de los mismos.
- La política de protección de datos está publicada en la página web en la parte inferior:  
<http://www.unisabana.edu.co/unidades/biblioteca/servicios/asesoria-y-busqueda-de-informacion/referencia-virtual-y-bibliografia/>
- El usuario recibe una encuesta al final de la sesión de chat o al final dentro del correo electrónico que se le envía como respuesta.
- Encuestas.
- Hemos evidenciado que es necesario fortalecer las capacitaciones que se dan desde las bibliotecas a los usuarios, empezando por la inducción y el constante acompañamiento que se debe hacer en el proceso de formación. Llevamos las estadísticas mensuales de uso, que por lo general oscilan entre 25 y 35 preguntas. La mayoría de inquietudes las presentan aprendices. Consideramos que para mayor oportunidad en el servicio, es necesario ofrecerlo de manera sincrónica, para lo cual es necesario contratar el servicio o un profesional encargado. Finalmente, es necesario incluir información sobre la protección de datos de carácter personal.
- Encuestas de percepción y satisfacción.

### **Análisis de las Respuestas:**

Con la retroalimentación se puede evaluar la herramienta (software), la calidad del servicio, a los funcionarios, se puede crear un formulario de preguntas frecuentes. Estas retroalimentaciones pueden ser cualitativas o cuantitativas, los datos pueden ser tomados desde el registro de los usuarios, la transcripción de la consulta y la evaluación de satisfacción que se da a los usuarios en algunos casos.

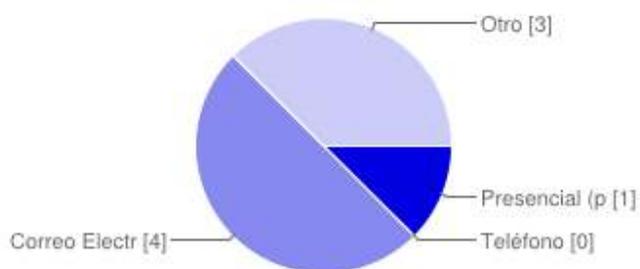
Una vez analizado el primer instrumento, se procede a continuación a presentar las respuestas dadas por 8 instituciones de una población total de 18. Dicha encuesta también cuenta con preguntas abiertas y cerradas con el fin de identificar un perfil más amplio del servicio y evidenciar tendencias.

## TABULACIÓN DE RESULTADOS ENCUESTA INSTITUCIONES DEL RANKING NACIONAL QUE NO CUENTAN CON EL SERVICIO

De un total de 18 instituciones que no cuentan con el servicio de referencia virtual respondieron 8. Es decir se obtuvo un 40 % de respuestas lo que permite hacer un análisis del panorama de manera general.

### 1. ¿Qué canales utilizan para comunicarse con sus usuarios?

**Respuestas:**



Opciones	No.	%
Presencial (punto de referencia)	1	13%
Teléfono	0	0%
Correo Electrónico	4	50%
Otro	3	38%

### **Análisis de las Respuestas:**

A pesar de que las instituciones encuestadas, actualmente no tienen implementado el servicio de referencia virtual, el 50% utilizan medios electrónicos para comunicarse con sus usuarios y esto evidencia que a pesar de no tener implementado el servicio de referencia virtual el uso de las TIC se hace cada vez más necesario.

#### **1.1 Si respondió Otro a la pregunta anterior, por favor especifique cuál**

##### **Respuestas:**

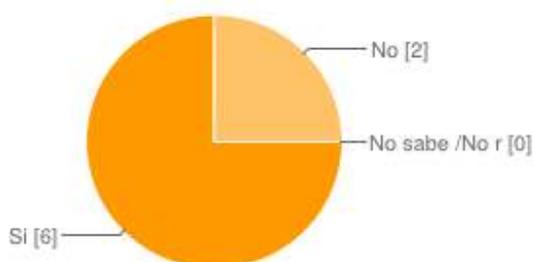
- Todos los anteriores y las redes sociales.
- Aplicamos varios canales, correo electrónico, redes sociales, página Web, punto fijo de información.
- La universidad en su nuevo plan de Biblioteca, imparte constantemente capacitaciones a los usuarios de la comunidad UNAB y en estos momentos se analizan las necesidades o falencias que presentan los usuarios.
- Servicio de chat, página web, afiches, folletos divulgativos de servicio, Twitter y videos sobre la biblioteca en youtube.

### **Análisis de las Respuestas:**

Se puede observar que aunque las instituciones que respondieron la encuesta, no cuentan con el servicio de referencia virtual, si utilizan mecanismos electrónicos como el correo para comunicarse con sus usuarios reconociendo así la conectividad de las comunidades universitarias y el uso de las redes sociales para acercarse a sus usuarios.

## 2. ¿Han considerado implementar el servicio de referencia virtual en la biblioteca?

### Respuestas:



Opciones	No.	%
Si	6	75%
No	2	25%

### Análisis de las Respuestas:

La respuesta generalizada es Si, (equivalente a 6 de los 8 encuestados). Y esto evidencia que en las instituciones existe un interés alto por implementar el servicio, ya que un 75% de los encuestados afirma que ha considerado implementarlo.

3. ¿Si respondió SI a la pregunta 2, Indique cuales de los siguientes motivos han tenido peso en la decisión de no implementar aún el servicio de referencia virtual en la biblioteca?

Respuestas:



Opciones	No.	%
Costos	2	18%
Software	1	9%
Falta de personal capacitado	4	36%
Falta de conocimiento	0	0%
Poco interés en servicios virtuales	1	9%
Falta de infraestructura tecnológica	1	9%
Otra	2	18%

### **Análisis de las Respuestas:**

Un 36% indicó que la falta de personal capacitado es uno de los motivos por los cuales no se ha implementado el servicio. Dentro de la implementación del servicio éste es un aspecto importante ya que según las *Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital de la IFLA el personal que se haga cargo del servicio de Referencia, debe tener altas capacidades, conocimientos informáticos y aptitudes de comunicación interpersonal*. Es decir, debe reunir una serie de competencias que avalen su idoneidad. Además la institución debe garantizar que haya suficiente personal para mantener la continuidad del servicio.

#### **3.1 ¿Si respondió Otra a la pregunta anterior, por favor especifique cuál?**

##### **Respuestas:**

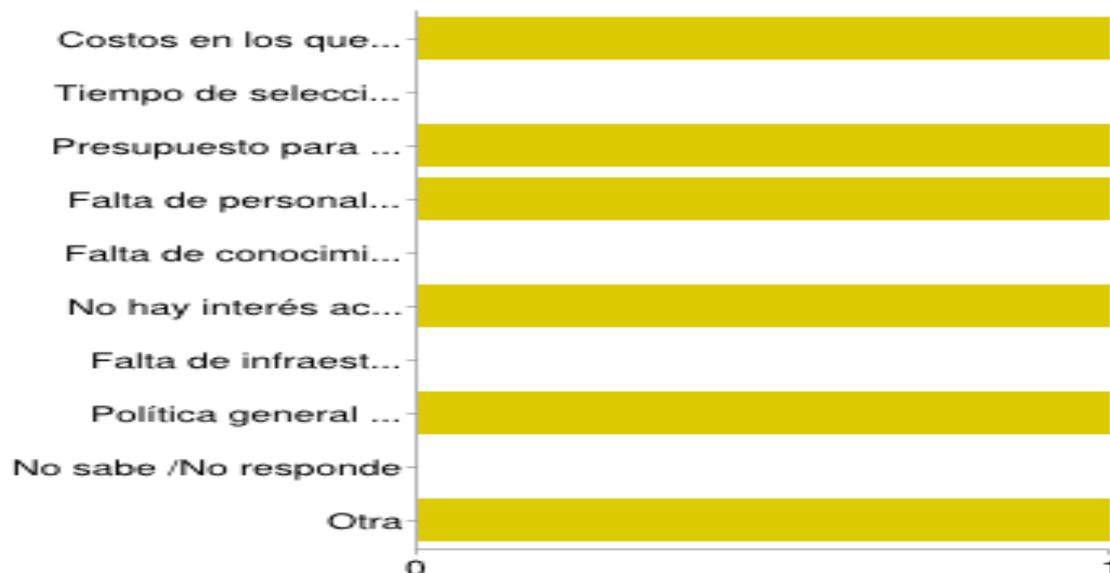
- Por la necesidad de comunicación con el usuario de los servicios y recursos que tiene la biblioteca de forma rápida y eficaz a través de las tecnologías de información.
- El servicio de Referencia Virtual YA se encuentra implementado en el Sistema de Bibliotecas.
- Esta pregunta no está bien formulada.
- Es necesaria la continuidad en el servicio y esto implica la asignación de funciones a una o dos personas exclusivamente para esta labor y las redes sociales.
- Actualmente no es posible, ya que por política institucional, una sola dependencia de la Universidad se encarga de esta labor con el personal dedicado a ello.

### **Análisis de las Respuestas:**

De las respuestas dadas El 18% de las instituciones indicó la opción de “OTRO” como motivo por el que no han implementado el servicio de referencia virtual, sin embargo al analizar en detalle las respuestas, estas se pueden agrupar bajo la causa de “falta de personal capacitado y de presupuesto” son motivos importantes para no implementar aún el servicio de referencia virtual.

**4. Si respondió no a la pregunta 2, por favor indique cuales de las siguientes razones han tenido peso en la decisión de no implementar el servicio de Referencia virtual**

### **Respuestas:**



<b>Opciones</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
Costos en los que se incurre para la implementación del servicio	1	17%
Tiempo de selección del Software adecuado	0	0%
Presupuesto para adquisición de equipos y/o software requeridos	1	17%
Falta de personal capacitado	1	17%
Falta de conocimiento sobre el mejor esquema para la implementación del servicio	0	0%
No hay interés actualmente por incursionar en los servicios virtuales de información	1	17%
Falta de infraestructura tecnológica	0	0%
Política general de la universidad	1	17%
Otra	1	17%

### **Análisis de las Respuestas:**

A pesar de que todas las respuestas dadas tienen el mismo valor en porcentaje, la conclusión de fondo es que la falta de presupuesto y de personal capacitado ha hecho que no se implemente el servicio aún. Esto se ve corroborado con el análisis y resultados de las preguntas 3 y 3.1.

#### **4.1 ¿Si respondió Otra a la pregunta anterior, por favor especifique cuál?**

- Las razones para implementar el servicio de referencia virtual son: -  
Divulgar servicios y recursos que ofrece la biblioteca - Responder a las

preguntas a usuarios remotos. - Facilidad de acceso a través de internet - Aprovechamiento de los recursos tecnológicos gratuitos que ofrece la web 2.0 y los que tiene la universidad.

### **Análisis de las Respuestas:**

La respuesta dada a la pregunta no es precisa ni responde lo que buscaba. Dada la respuestas se presume que esta no fue claramente entendida por la institución que la utilizó, pues contrario a lo esperado no ofrece otra razón para no haber implementado en el servicio sino lo contrario que son las opciones que hay para hacerlo.

Se puede observar que las razones de peso para implementar el servicio a futuro son la necesidad de contactar a los usuarios en diferentes contextos y aprovechar los recursos tecnológicos que cada vez más se apropian en las universidades.

### **5. ¿Cree que el servicio de referencia virtual favorece en alguna medida la divulgación de los recursos de la biblioteca?**

#### **Respuestas:**

- Si favorece pero no es el único medio, además referencia virtual se puede hacer no solo con un software sofisticado.
- claro, permite a los usuarios tener los servicios al alcance de un clic.
- Puede que sea una ventaja pero la promoción y conocimientos en cuanto a servicios por parte de los usuarios, en este momento la hacemos por medio de frecuentes capacitaciones a diferentes programas y es más satisfactorio personalmente puesto que se conocen las dudas, problemas, inconvenientes y propuestas más a fondo.
- Sí, porque hay más cercanía y comunicación informal con los usuarios.

- Bastante porque el usuario siempre tendrá un soporte de la biblioteca, es decir estará amparado para que su búsqueda sea más eficiente y bien direccionada. Por supuesto, mejora la imagen de la Biblioteca y de la institución. Habla el idioma de los jóvenes de hoy y eso facilita la divulgación de nuestros recursos y servicios.
- Si, recursos como bases de datos, libros electrónicos, colección física, trabajos de grado, etc. se pueden divulgar mediante este servicio, pero antes es necesario dar a conocer a la comunidad académica sus beneficios, bondades, acceso al servicio de referencia virtual.
- Completamente, es uno de los objetivos del servicio.

#### **Análisis de las Respuestas:**

Claramente las respuestas de las instituciones encuestadas son claras con respecto a que el servicio de referencia virtual favorece la divulgación de los recursos de la biblioteca, ya que como servicio de la biblioteca debe contribuir en la promoción de todos los servicios bibliotecarios.

**6. ¿Cree que el no implementar esta tecnología de la referencia virtual y no hacer presencia en las redes sociales puede tener algún impacto en el comportamiento de los usuarios frente a la biblioteca de la institución? Justifique su respuesta**

#### **Respuestas:**

- Considero que debemos ir de la mano de las nuevas tecnologías ya que son herramientas que llegaron y definitivamente se van a quedar, nosotros como bibliotecas estamos en la obligación de proyectarnos como amigos de

las TIC y por ende capacitarnos sobre su buen uso para que el usuario tenga posibilidades actuales y dinámicas de nuestros servicios.

- Un impacto negativo. El usuario actual es ampliamente usuario de las nuevas tecnologías de información y comunicación, el no estar presente en los medios que ellos se desenvuelven es perjudicial para los usuarios y para la Biblioteca.
- Si, para una biblioteca que no tiene presencia en la web, que no está automatizada, que no ofrece servicios en línea, será muy difícil que se utilicen los recursos y servicios que tiene tanto en medio físico como electrónico, en este momento los usuarios utilizan la tecnología en su quehacer cotidiano y los servicios de las bibliotecas universitarias deben estar activos donde están sus usuarios, esta interactividad entre usuarios y biblioteca puede causar un impacto positivo en el uso que se le haga a los recursos disponibles y la utilización de los servicios tanto presenciales como remotos.
- Su implementación tiene un impacto altamente positivo, ya que nos permite interactuar de forma más fácil con los usuarios y esto en términos de uso de los recursos es directamente proporcional.
- La falta de su implementación no creo que implique algún un impacto negativo en el comportamiento de los usuarios puesto que ellos conocen como se ofrecen los servicios de la forma tradicional.
- es importante hacer presencia en las redes sociales, difundir temas de interés, actualizaciones en cuanto a los servicios y procedimientos nuevos para el buen funcionamiento de la biblioteca es muy importante difundirlos por medio de estos canales.
- no creo que cambie el comportamiento de los usuarios frente al servicio pero sí creo que perderá visibilidad la colección reduciéndola a un pequeño grupo de usuarios que pueden disfrutar de todos los servicios.
- Si afecta porque los usuarios usan las nuevas tecnologías y no usarlas implicaría perder un canal de comunicación de alto impacto.

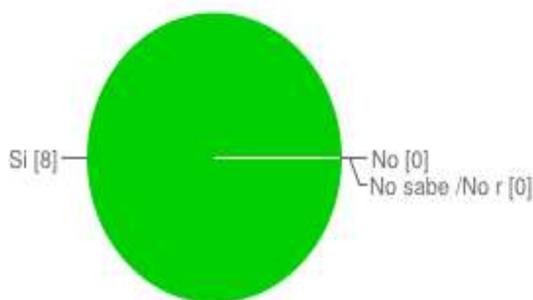
- Las dos alternativas son excluyentes, nosotros hacemos presencia en redes sociales a nivel institucional y el impacto es bastante favorable.

### **Análisis de las Respuestas:**

En esta era de grandes cambios tecnológicos las bibliotecas deben estar a la vanguardia y hacer presencia donde estén sus usuarios es por esta misma razón que se puede concluir a partir de las respuestas dadas que los encuestados de una u otra forma llegan a esta misma conclusión, aunque sin embargo se ve una fuerte postura de las instituciones que defienden el servicio tradicional, ya que algunas expresan que sus usuarios conocen los servicios sin necesidad de la implementación de alguna tecnología y además que se reduciría la visibilidad de la colección.

### **7. ¿Cree que el uso del servicio de referencia virtual y las redes sociales estrechan lazos entre el bibliotecólogo y los usuarios?**

#### **Respuestas:**



Opciones	No.	%
Si	8	100%
No	0	0%

### **Análisis de las Respuestas:**

La referencia virtual y las redes sociales definitivamente son considerados canales de comunicación para mantener cerca e informados a los usuarios de la biblioteca acerca de sus servicios y novedades.

**8. ¿Cree que el uso del servicio de referencia virtual y las redes sociales alejan físicamente a los usuarios de la biblioteca pues no tienen la necesidad de acudir físicamente a ella y esto imposibilita que perciban y usen los espacios diseñados para su uso y consulta?**

### **Respuestas:**



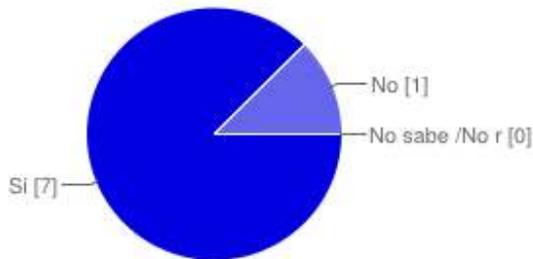
Opciones	No.	%
Si	0	0%
No	8	100%

### **Análisis de las Respuestas:**

En esta respuesta se puede confirmar que las instituciones encuestadas consideran los servicios virtuales definitivamente no alejan a los usuarios de la biblioteca física, las respuestas pueden llegar a ser una confirmación de la anterior.

**9. ¿Han considerado hacer presencia como biblioteca en las redes sociales?**

**Respuestas:**



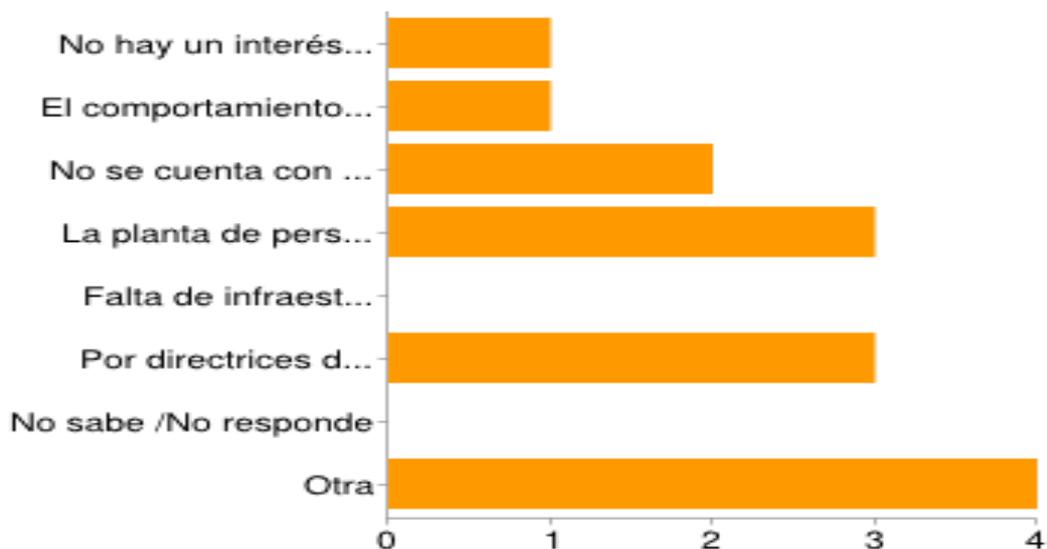
Opciones	No.	%
Si	7	88%
No	1	13%

**Análisis de las Respuestas:**

El 88% de los encuestados está interesado en hacer presencia en las redes sociales, esto puede deberse y teniendo como base las respuestas dadas anteriormente a un interés por estar actualizados y por estar a la vanguardia de lo que el día a día y la tecnología exigen.

**10. ¿Por qué motivo no han implementado las redes sociales en su biblioteca?**

**Respuestas:**



Opciones	No.	%
No hay un interés actualmente por generar presencia en redes sociales.	1	7%
El comportamiento de las comunidades en las redes sociales es volátil y no garantiza fidelidad de los usuarios	1	7%
No se cuenta con el personal idóneo para desarrollar el servicio.	2	14%
La planta de personal ya tiene definidas sus funciones y tareas y no se cuenta con la posibilidad de asignar esas funciones a un funcionario específico.	3	21%
Falta de infraestructura tecnológica	0	0%
Por directrices de la universidad	3	21%
Otra	4	29%

### **Análisis de las Respuestas:**

La mayoría de las bibliotecas se ven obligadas a seguir las directrices de la universidad pero también se debe tener en cuenta el miedo por no poder dar continuidad al servicio esto debido a la falta de personal.

#### **10.1 ¿Si respondió Otra a la pregunta anterior, por favor especifique cuál?**

##### **Respuestas:**

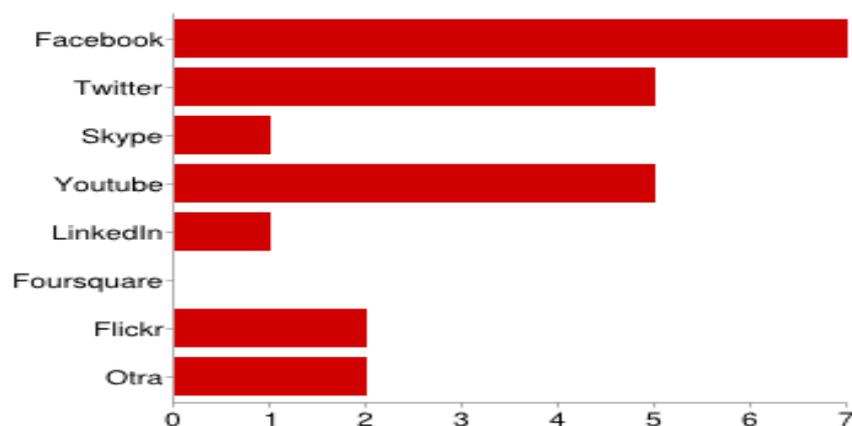
- Tenemos presencia institucional en las redes sociales, por políticas internas. Sin embargo, la Biblioteca tiene su página en Facebook pero esto implica tener una persona de tiempo completo dedicada a esta labor y actualmente no es posible.
- Porque precisamente ya tenemos presencia en las redes sociales.
- Ya hacemos presencia en las redes sociales.
- Se tienen pensado pero antes de implementar el servicio se quiere tener algo más estructurado en cuanto a la información a exponer en estos canales.
- En este momento la biblioteca tiene activa la red social twitter, a nivel tecnología no tiene ningún costo, facilita la comunicación con sus usuarios e intercambio de información relacionada con la biblioteca, así como también: conocer comentarios, compartir contenidos, invitar a eventos y también es una red muy utilizada por la comunidad en general lo que nos permite acercarnos y conocer las necesidades de nuestros usuarios para mejorar los servicios ofrecidos.

### **Análisis de las Respuestas:**

El mayor impedimento de que las bibliotecas hagan presencia en las redes sociales son las directrices impartidas por las universidades; sin embargo, nuevamente se hace evidente la preocupación de la falta de personal idóneo para atender el servicio o en general la falta de disponibilidad de personal que se ocupe de este servicio y de no poder dar continuidad al servicio.

**11. ¿Si en el futuro, tomaran la decisión de incursionar en las redes sociales, cuáles de las siguientes considera que serían los canales más adecuadas?**

### **Respuestas:**



Opciones	No.	%
Costos	2	18%
Software	1	9%
Falta de personal capacitado	4	36%
Falta de conocimiento	0	0%
Poco interés en servicios virtuales	1	9%
Falta de infraestructura tecnológica	1	9%
Otra	2	18%

### **Análisis de las Respuestas:**

La predilección es hacia las redes sociales de mayor impacto y con más usabilidad a nivel mundial. En la actualidad Facebook, Twitter y LinkedIn son las tres redes sociales con más visitas y suscriptores según el ranking de eBizMBA página web, guía dedicada a evaluar los recursos que se encuentren en la web y ayudar a crecer los negocios electrónicos. Según esta página, Facebook encabeza el primer lugar con un estimado de 900,000,000 visitantes por mes. Twitter está en segundo lugar con 310,000,000 visitas por mes y en tercer lugar se encuentra LinkedIn con 250,000,000 al mes. Dichos datos fueron tomados en Abril de 2014<sup>44</sup>.

#### **11.1 Si respondió otra a la pregunta anterior, por favor especifique ¿cuál?**

##### **Respuestas:**

Vimeo

##### **Análisis de las Respuestas:**

Vimeo es una plataforma para compartir videos en línea hechos por los mismos usuarios, actualmente las bibliotecas lo utilizan para subir y compartir con su comunidad videos e instructivos acerca de sus recursos<sup>45</sup>.

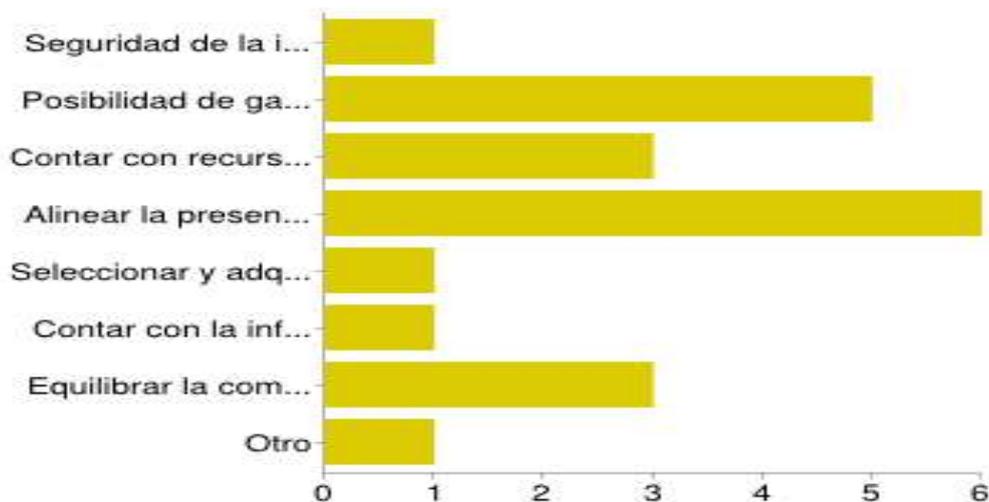
---

<sup>44</sup> EBizMBA. Top 15 Most Popular Social Networking Sites | April 2014. [En línea] [Consultado 16 Mayo 2014]. Disponible en: <<http://www.ebizmba.com/articles/social-networking-websites>>

<sup>45</sup> Vimeo. Terms of service. [En línea] [Consultado 16 Mayo 2014]. Disponible en: <<http://vimeo.com/terms>>

**12. ¿Cuáles de los siguientes considera que son los principales aspectos a evaluar previo a incursionar en las redes sociales?**

**Respuestas:**



Opciones	No.	%
Seguridad de la información	1	5%
Posibilidad de garantizar la continuidad del servicio (garantizar la constancia/periodicidad en alimentar la red social)	5	24%
Contar con recurso humano capacitado asignado a esta labor	3	14%
Alinear la presencia en las redes con las políticas internas de la universidad	6	29%
Seleccionar y adquirir los software adecuados	1	5%
Contar con la infraestructura tecnológica necesaria para soportar el servicio	1	5%
Equilibrar la comunicación virtual con los usuarios sin perder el contacto personal que se da de forma directa en la biblioteca	3	14%
Otro	1	5%

### **Análisis de las Respuestas:**

Las respuestas demuestran que los encuestados sienten temor al no poder dar continuidad al servicio por la falta de personal disponible y capacitado para esta labor. También es clave la aprobación del servicio dentro de las políticas de la universidad. En menor medida, también se refleja un temor por perder el contacto cara a cara con los usuarios. Son un poco inciertos los mecanismos para prever y medir la capacidad de atención de este servicio por lo que es comprensible temer una sobredemanda.

#### **12.1 Si respondió otro a la pregunta anterior, por favor especifique ¿cuál?**

##### **Respuestas:**

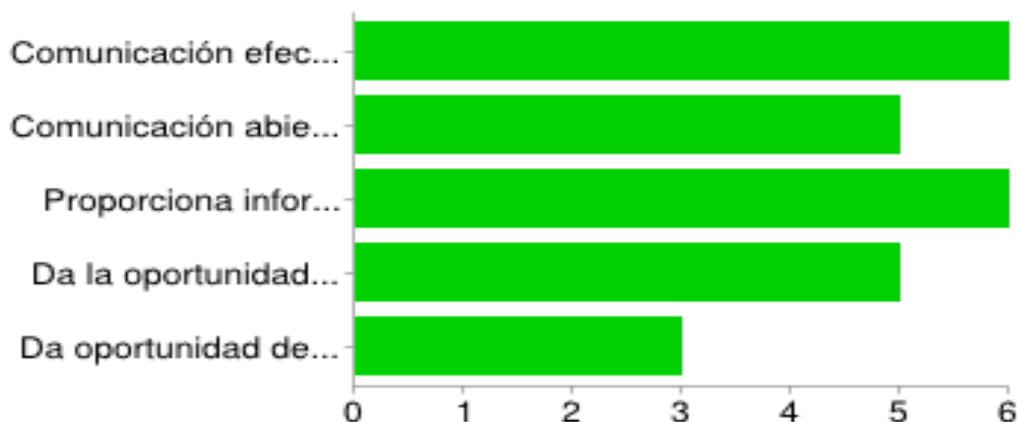
- Para entrar en las redes sociales además de tener en cuenta todo lo anterior, considero que debe tener todo el apoyo administrativo tanto de la biblioteca, como de la vicerrectoría, así como también la medición del uso de estas redes, porque podemos estar en las redes sociales pero si no hay interactividad con los usuarios es como si no estuviéramos.

### **Análisis de las Respuestas:**

La decisión de no incursionar las redes sociales no es propiamente de la biblioteca ya que existen políticas por parte de la universidad que se los impide además de la necesidad de evaluar la herramienta y que tan importante es para sus usuarios para que realmente le ofrezca beneficio a la biblioteca.

**13. Cree usted que el uso de las redes sociales y el servicio de referencia virtual beneficia a la biblioteca en:**

**Respuestas:**



Opciones	No.	%
Comunicación efectiva usando una variedad de métodos entre usuario – bibliotecólogo	6	24%
Comunicación abierta y directa, tanto verbal como escrita	5	20%
Proporciona información precisa y oportuna	6	24%
Da la oportunidad a los usuarios de presentar y sugerir ideas.	5	20%
Da oportunidad de demostrar habilidades de escritura hábil (buena gramática, construcción de oraciones, ortografía)	3	12%

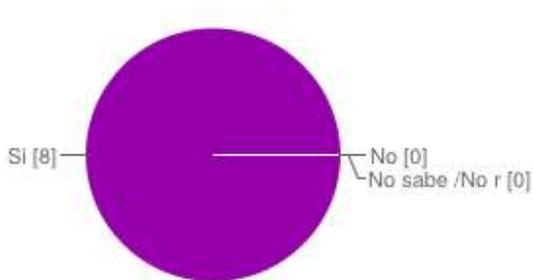
**Análisis de las Respuestas:**

Las redes sociales llegaron para acercar a los usuarios de cualquier lugar del mundo a las instituciones y sus servicios. En nuestro caso el servicio de referencia virtual en las bibliotecas busca estar más cerca a sus usuarios independientemente del lugar en el que se encuentren y muchas veces a cualquier

hora. Es por esto que se puede hablar de una comunicación menos formal y oportuna que brinda un acercamiento y estrecha lazos entre el usuario y el bibliotecólogo.

**14. ¿Cree que las bibliotecas serán capaces de mantenerse al día con los rápidos casi instantáneos cambios en la tecnología y las redes sociales?**

**Respuestas:**



Opciones	No.	%
Si	8	100%
No	0	0%

**Análisis de las Respuestas:**

Definitivamente los encuestados demuestran con su respuesta que están dispuestos a innovar, cautivar y estar siempre a la vanguardia, atentos a las necesidades que la sociedad requiera para fidelizar a sus usuarios y acercarlos cada día más a la biblioteca.

## **SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL**

- Las bibliotecas deben tener en cuenta que la implementación del servicio requiere también de una apropiada documentación y de la definición de políticas de uso del servicio.
- Es importante la evaluación de los servicios presenciales previo a la implementación de un servicio virtual, ya que este no se constituye en un servicio distinto al de la referencia presencial sino en una extensión del ya existente. No es un servicio nuevo, sino una ampliación del previo. Si la institución carece de un servicio de referencia sólido y establecido o del personal que lo preste, difícilmente podrá lograr prestar un servicio de referencia en virtual de calidad, pues carece del conocimiento fundamental requerido.
- El servicio de referencia virtual y su implementación exitosa, esta intervenido por condiciones socio económicas, culturales y de hábitos informacionales de los usuarios de la institución. Esto quiere decir que, si la institución carece de una red inalámbrica en su campus con características óptimas de navegación, difícilmente sus usuarios optaran por consultar un servicio de referencia virtual ya que las condiciones de infraestructura tecnológica desestimularán el uso al no obtenerlo de forma ágil y eficiente.
- En una comunidad que carezca del acceso a dispositivos electrónicos inteligentes, o de una alta penetración de internet en sus hogares o sitios de estudio, la demanda de un servicio en línea será menor. Cabe aclarar que

en Colombia si bien el porcentaje de penetración de internet es alto en relación a los países de la región, al interior del país este porcentaje es bajo<sup>46</sup>. De igual forma el acceso a dispositivos móviles, también se debe estimar la capacidad de acceso y el nivel de alfabetización informacional de los usuarios para prever la receptibilidad / buena acogida del servicio.

- Es importante que las instituciones que implementen el servicio de referencia virtual lo hagan teniendo como uno de sus objetivos la divulgación de los recursos de información, actividades culturales, capacitaciones, etc. que poseen ya sean estos presenciales o virtuales. Es importante aclarar que el servicio virtual es ante todo una puerta de acceso a la unidad de información abierta al mundo a través de internet.
- El servicio de referencia virtual puede entenderse como un área de interlocución con las necesidades de información de los usuarios, pues a través de las inquietudes que allí expresen se puede hacer una lectura directa de las expectativas y requerimientos en términos de capacitación, colecciones y servicios.
- Hablar de implementar un servicio de referencia virtual no es una opción exclusiva para aquellas instituciones que tengan la capacidad financiera y de recurso humano, ya que como se evidencio en las encuestas aplicadas, con creatividad y procesos bien definidos es posible prestar un servicio adecuado y de calidad aunque asincrónico, que de igual forma cumple con satisfacer las expectativas de los usuarios y ofrecerles una alternativa virtual de respuesta a sus inquietudes. Igual panorama se aplica para los

---

<sup>46</sup> Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. MinTic. Estadísticas del sector TIC - Internet - Total Internet - Penetración de Internet. [En línea] [Consultado 18 Mayo 2014]. Disponible en: <<http://colombiatic.mintic.gov.co/estadisticas/stats.php?&pres=content&id=25>>

software requeridos pues un alto porcentaje de las alternativas vistas son de acceso libre / open access, y no requieren de ningún equipo especial para poderlos implementar.

## CONCLUSIONES

- Con esta investigación se identificó que el servicio de referencia virtual está creciendo en Colombia. Las bibliotecas están empezando a evaluar las posibilidades de implementarlo, y algunas ya lo tienen con algún software como QuestionPoint o Crafty Syntax LiveHelp y en algunos casos herramientas desarrolladas en las bibliotecas.
- El servicio de referencia virtual esta poco implementado en las instituciones académicas de nuestro país, como se pudo identificar en las instituciones encuestadas. Es importante que las universidades se concienticen de la importancia de flexibilizar sus políticas de comunicación con sus usuarios directos y potenciales, teniendo en cuenta que una vez una institución existe en internet es visible para todo el mundo conectado.
- Las instituciones tienden a ser conservadoras y estrictas en el manejo de sus comunicaciones con los usuarios. Se evidenció que 18 de las bibliotecas consultadas no han implementado el servicio de referencia virtual aun, ya que dependen de las políticas de la universidad y estas tienen centralizados los canales de comunicación con sus usuarios o tienen implementadas políticas que no les permiten a sus departamentos o áreas generar opiniones, páginas y comunicaciones propias en la web.
- Es de suma importancia que las instituciones hagan presencia en las redes sociales. Esta presencia se puede lograr de una forma ágil, práctica y poniendo a funcionar el componente creativo, sin necesidad de mayores inversiones en personal e infraestructura y por el contrario la unidad de información está ganando un canal de comunicación con todos sus usuarios y con la comunidad en general.

- La presencia en las redes sociales impacta directamente en la movilización de los usuarios hacia la biblioteca y le permite a la unidad de información crecer y tener presencia virtualmente hablando. Este impacto positivo en la comunidad puede incluso redundar en beneficios para la misma unidad de información ya que al ganar un número considerable de usuarios / amigos / seguidores o likes la institución cobra visibilidad, conocimiento y reconocimiento.
- El país tiene un gran reto para lograr confrontar por parte de las instituciones universitarias y sus bibliotecas, el ofrecer a sus usuarios servicios en línea ya que internacionalmente estos servicios están ampliamente difundidos e implementados, mientras que en nuestro entorno continúa siendo “privilegio” de unas pocas instituciones.

## BIBLIOGRAFÍA

Alcaldía de Bogotá. Ley Estatutaria 1581 de 2012: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=49981>

ARROYO SANTANA, Sonia. Comportamiento y actitud ética del profesional referencista. Una visión desde el servicio de referencia de las instituciones de información. Segunda Parte. En: CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN. vol. 41, no. 2, p. 3-10

CRAFTY SYNTAX LIVE HELP. (En línea) Crafty Syntax Live Help Guía de uso. (Citado el 4 de Mayo de 2014). Disponible en: <http://www.craftysyntax.com/howto.php>

COMPUTER & INTERNET TRENDS IN AMERICA. (En línea). Computer and Internet Use 1984-2012. (Citado el 11 de Mayo de 2014). Disponible en: [https://www.census.gov/hhes/computer/files/2012/Computer\\_Use\\_Infographic\\_FINAL.pdf](https://www.census.gov/hhes/computer/files/2012/Computer_Use_Infographic_FINAL.pdf)

DRUPAL. (En línea) DrupalChat. (Citado el 6 de Mayo de 2014). Disponible en: <https://drupal.org/project/drupalchat>

EBizMBA. (En línea) Top 15 Most Popular Social Networking Sites April 2014. (Citado el 27 de Abril de 2014). Disponible en: <http://www.ebizmba.com/articles/social-networking-websites>

GREEN, Samuel. Personal Relationship Between Librarians and Readers. En: LIBRARY JOURNAL. vol. 1, p. 74-81

IFLA. Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre la biblioteca pública 1994. Disponible en: <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/span.htm>

IFLA. Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital. 2009. Disponible en: <http://archive.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-s.htm>

LITTON, Gaston. La Biblioteca Universitaria. Buenos Aires: Bowker Editores Argentina, 1974.

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MinTic. (En línea) Estadísticas del sector TIC - Penetración de Internet. Disponible en: <http://colombiatic.mintic.gov.co/estadisticas/stats.php?&pres=content&id=25>

MCCLURE, Charles, et al. Statistics, Measures, and Quality Standards for Assessing Digital Reference Library Services: Guidelines and Procedures.

MERLO VEGA, José Antonio. El servicio bibliotecario de referencia. En: ANALES DE DOCUMENTACIÓN. no. 3, p. 93-126

MERLO VEGA, José Antonio y Universidad de Murcia Servicio, de Publicaciones. Información y Referencia En Entornos Digitales: Desarrollo De Servicios Bibliotecarios De Consulta. Murcia: Ediciones de la Universidad de Murcia, 2009. 401-401 p. ISBN 9788483719183 8483719185

MERLO VEGA, José Antonio. Referencia digital: Concepto, tecnologías e implementación en centros de información En: El profesional de la información, v. 18, n. 6, noviembre-diciembre 2009. 589 – 599 p.

OCLC. (En línea) QuestionPoint en una ojeada. (Citado el 4 de Mayo de 2014).  
Disponible en: <http://oclc.org/es-americalatina/questionpoint/about.html>

Real Academia Española RAE. (En línea) Virtual. (Citado el 18 de Abril de 2014).  
Disponible en: <http://lema.rae.es/drae/?val=Virtual>

RODRIGUEZ Briz, Fernanda. Los servicios de referencia virtual. Buenos Aires:  
Alfagrama Ediciones S.R.L, 2006

RUIZ Medina, Manuel, BORBOA Quintero, María, RODRÍGUEZ Valdez, Julio. El  
enfoque mixto de investigación de los estudios fiscales. En: Revista Académica de  
Investigación. [En línea]. No. 13 (2013). [Consultado 14 Julio 2014]. Disponible en  
<<http://www.eumed.net/rev/tlatemoani/13/estudios-fiscales.pdf>>

VELA, Alfredo y Social Media TIC's and Training, S.L. (2014, 1 Abril). TICS y  
formación: Conectividad y uso de Internet en Colombia #infografía  
#infographic #internet. Disponible en:  
[http://ticsyformacion.com/2014/04/01/conectividad-y-uso-de-internet-en-colombia-  
infografia-infographic-internet/](http://ticsyformacion.com/2014/04/01/conectividad-y-uso-de-internet-en-colombia-infografia-infographic-internet/)

Vimeo. (En línea). Terms of service. (Citado el 27 de Abril de 2014). Disponible  
en: <http://vimeo.com/terms>

ZOHO CHAT. (En línea). (Citado el 10 de Mayo de 2014). Disponible en:  
<https://chat.zoho.com/login.jsp?serviceurl=%2Fmpchat.do>

## ANEXOS

### ENCUESTA SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL

La presente encuesta tiene como objetivo el recopilar la información necesaria para analizar el servicio de referencia virtual que se presta en las bibliotecas universitarias de las instituciones con mayor impacto en el escalafón de Universidades a nivel nacional.

Lo anterior con el fin de identificar un perfil del servicio y evidenciar la tendencia en las características tecnológicas, de recurso humano y de políticas del servicio.

Cabe anotar que sus respuestas son totalmente confidenciales y serán utilizadas con fines exclusivamente académicos. Agradezco su tiempo y dedicación para responder la encuesta y su participación en este proceso.

\* Required

**¿Cuál es el objetivo de la referencia virtual en su institución? \***



**¿Cuentan con una política de funcionamiento del servicio de referencia virtual? \***

- Si
- No
- No sabe / No responde

**Dicha política de funcionamiento del servicio de referencia virtual es pública:**

Si

No

**De ser pública por favor copie el link para conocerla**

**¿Utilizan la referencia virtual? \***

asincrónica (uso de correo electrónico y formularios web)

sincrónica (chat en tiempo real)

Ambas

No sabe /No responde

Otra

**Si respondió otra a la pregunta anterior, por favor especifique cuál**

**¿El servicio de referencia virtual tiene un horario establecido? \***

Si

No

**Si respondió si a la pregunta anterior, por favor especifique el horario**

**¿Qué factores se tuvieron en cuenta para definir el tiempo de funcionamiento diario del servicio? \***

**El servicio de referencia virtual está a cargo de: \***

- Profesional en Bibliotecología
- Estudiante de bibliotecología (Referencista)
- Otro

**Si respondió otro en la pregunta anterior por favor especifique cuál**

**¿El servicio es atendido por cuantos funcionarios? \***

- 1
- 2
- 3
- Más

**Por favor especifique cuantas horas diarias atiende el servicio cada funcionario \***

**La persona(s) que atienden el servicio de referencia virtual realizan simultáneamente otras actividades \***

Si

No

**Si respondió si a la pregunta anterior por favor especifique cuáles**

**¿Tienen un tiempo límite de respuesta del chat o correo electrónico? \***

Si

No

**Si respondió si a la pregunta anterior, por favor especifique cuanto tiempo (minutos)**

**¿Qué tipo de consultas atienden por medio del servicio de referencia virtual? \***

- Información sobre horarios y servicios de atención
- Ayuda en búsquedas en el OPAC
- Orientación para renovación, apartar, regresar material (relacionados con circulación y préstamo de materiales)
- Sugerencias de adquisición
- Orientación en búsqueda de información en bases de datos y recursos electrónicos que ofrezca la biblioteca
- Orientación sobre referencias bibliográficas y derechos de autor
- Agendamiento de capacitaciones
- Disponibilidad de materiales de consulta
- Información relacionada con la Universidad y sus programas académicos, servicios e instalaciones
- Otra

**Si respondió otra a la pregunta anterior, por favor especifique cuál**



**¿El servicio de referencia virtual está dirigido a todo público o únicamente a usuarios de la institución? \***

- Servicio abierto a todo publico
- Servicio exclusivo para usuarios de la institución

**¿Para acceder al servicio de referencia el usuario debe registrarse antes con? \***

- Correo electrónico
- Número de identificación
- Nombre
- Ninguna de las anteriores
- Otro

**Si respondió otro a la pregunta anterior, por favor especifique cuál**

**¿Cree que el servicio beneficia en alguna medida la divulgación de los recursos de la biblioteca, por qué? \***

**¿Cuáles son los mecanismos que utiliza la biblioteca para dar a conocer a sus usuarios la existencia del servicio de referencia en línea? \***

- Mails masivos
- Redes sociales
- Página web de la universidad o la biblioteca

- Capacitaciones lideradas por la universidad
- Capacitaciones lideradas por la biblioteca
- Impresos (boletines, pasacalles, afiches, publicaciones, etc.)
- Voz a voz entre usuarios
- Otro

**Si respondió otro a la pregunta anterior, por favor especifique cuál**



**¿Qué canales de comunicación utilizan para la referencia virtual? \***

- Chat
- E-Mail
- Teléfono
- Skype
- Facebook
- Twiter
- Otro

**Si respondió otro a la pregunta anterior, por favor especifique cuál**



**Puede indicar la(s) plataforma(s) o software que utilicen para apoyar los procesos de referencia virtual. \***



**¿Cuentan con una política de funcionamiento de las redes sociales en la biblioteca? \***

- Si
- No

**Si respondió si a la pregunta anterior, por favor especifique cuál**



**¿Cree que el uso del servicio de referencia virtual y las redes sociales estrechan lazos entre el bibliotecólogo y los usuarios? \***

- Si
- No
- No sabe /No responde

**IndiqueCuál (es) son los principales beneficios que la biblioteca ve en tener presencia en las redes sociales. \***



**¿Dentro del servicio se advierte al usuario sobre la protección de datos de carácter personal? \***

- Si
- No
- No sabe /No responde

**¿Maneja la biblioteca algún mecanismo de retroalimentación del servicio de referencia virtual? \***

- Si
- No
- No sabe /No responde

**Si respondió si a la pregunta anterior, por favor especifique cuál**

## TABULACIÓN DE RESULTADOS ENCUESTA SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL

¿Cuál es el objetivo de la referencia virtual en su institución?

Ofrecer un servicio rápido y de calidad a los usuarios.

Orientar al usuario acerca de los servicios, recursos y colecciones de que dispone la Biblioteca para el apoyo de sus actividades académicas.

Tenemos 3 servicios que podrían verse como referencia virtual: 1. Asesoría Académica en Línea: La comunidad universitaria puede solicitar información muy puntual, de referencia rápida sobre algún asunto en particular. Ver: <http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/SistemaDeBibliotecas/C.ColeccionesServicios/asesoriaAcademicaLinea> 2. Comunicación con el Usuario: Cualquier persona puede realizar preguntas, presentar sugerencias, quejas, reclamos, reconocimientos sobre cualquiera de los asuntos de la dinámica institucional. Ver: <http://bmedica.udea.edu.co/sgc/buzon/modulos/buzon/contactenos.php> 3. Chat Institucional: Cualquier persona puede preguntar en línea tópicos muy puntuales referidos a los recursos, servicios y dinámica institucional. Ver: <http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/SistemaDeBibliotecas/C.ColeccionesServicios/chatInstitucional>

Dar respuesta a las necesidades de información de la comunidad SENA por medio de herramientas de comunicación en línea.

Mantener una comunicación con los usuarios, donde ellos puedan realizar preguntas relacionadas con nuestra biblioteca. Básicamente es ayudar a los usuarios en la búsqueda y recuperación de información sin importar el lugar donde estén.

Referencia vía chat: Servicio de mensajería instantánea, por medio del cual el usuario que tenga inquietudes sobre el Sistema de Bibliotecas (servicios, colecciones, bases de datos, entre otros), podrá conectarse y se le dará solución a su consulta. Pregúntele al Bibliotecario: Servicio que permite al usuario hacer

consultas breves y precisas acerca de la biblioteca, sus horarios, asesoría en la consulta del catálogo y recursos electrónicos, información sobre sus servicios de como préstamo, renovación, formación de usuarios, entre otros, así como hacer solicitudes de información especializada.

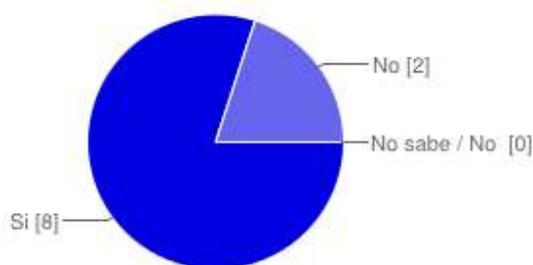
Resolución de consultas sobre búsqueda, localización, recuperación y gestión de información, a través de chat o correo electrónico. Los referencistas asesoran a los usuarios sobre búsqueda, recuperación y gestión de información, a través de chat y correo electrónico, apoyados en los recursos y servicios del SINAB y otras fuentes de información.

Satisfacer las necesidades informacionales de los usuarios de forma remota, atender un mayor número de consultas y utilizar nuevas herramientas informáticas y tecnologías para mejorar el servicio de referencia.

Dar ayuda a los estudiantes que no pueden acercarse presencialmente a la universidad/Biblioteca

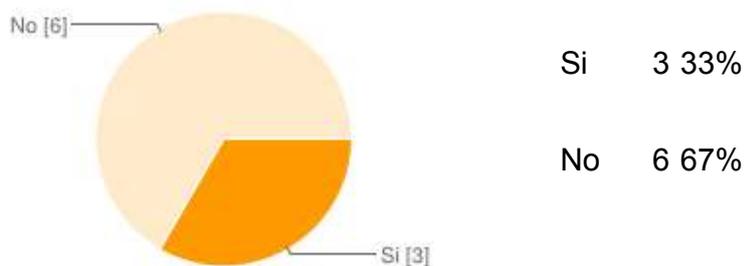
Responder a las necesidades de información de nuestros usuarios sin limitación de espacios y horarios

¿Cuentan con una política de funcionamiento del servicio de referencia virtual?



Si	8	80%
No	2	20%
No sabe / No responde	0	0%

Dicha política de funcionamiento del servicio de referencia virtual es pública:



De ser pública por favor copie el link para conocerla

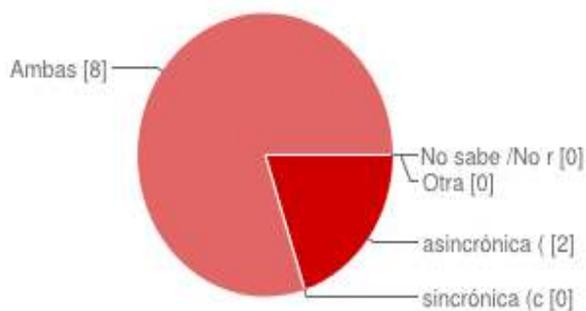
<http://www.eafit.edu.co/biblioteca/servicios/Paginas/referencia.aspx#.UzLMVvi5NC8>

<http://www.unisabana.edu.co/unidades/biblioteca/servicios/asesoria-y-busqueda-de-informacion/referencia-virtual-y-bibliografia/>

[http://www.icesi.edu.co/biblioteca/formato\\_referencia\\_email.php](http://www.icesi.edu.co/biblioteca/formato_referencia_email.php)

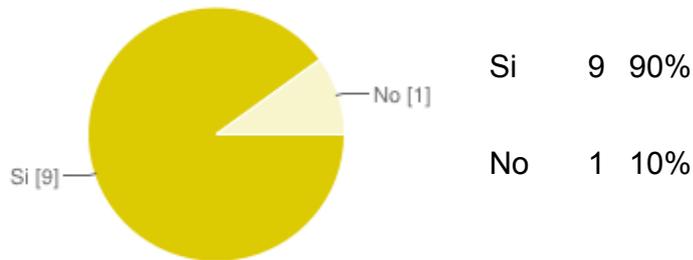
<http://www.uniminuto.edu/web/biblioteca/referencia-virtual1>

¿Utilizan la referencia virtual?



asincrónica (uso de correo electrónico y formularios web)	2 20%
sincrónica (chat en tiempo real)	0 0%
Ambas	8 80%
No sabe /No responde	0 0%
Otra	0 0%

¿El servicio de referencia virtual tiene un horario establecido?



Si respondió si a la pregunta anterior, por favor especifique el horario

Vía chat: lunes a viernes de 9:00 am. A 11:00 am y de 3:00 pm a 5:00 pm

Pregúntele al bibliotecario (Asincrónico): Lunes a Viernes de 7:00 a 6:00

Lunes a viernes de 7:00 am. A 10:00 pm. Y sábados de 8:00 am. A 20:00 pm.

7:00 am. A 10:00 pm.

Las respuestas deben darse en menos de 72 horas hábiles.

Lunes a Viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 5:00 pm

Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 9:00 p .m.

Lunes a viernes de 7:30 a.m. – 8:30 p.m. (excepto lunes festivo) Sábados de 8:00 a.m. – 1:00 p.m.

El Chat Institucional funciona de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Lunes a viernes 8:00a.m. a 12:00m. y 2:00 a 5:00p.m.

¿Qué factores se tuvieron en cuenta para definir el tiempo de funcionamiento diario del servicio?

La cantidad de solicitudes de los usuarios.

El horario de servicios presenciales de la Biblioteca; La afluencia de usuarios presenciales y en línea; La disponibilidad del personal de referencia.

El horario de servicio de la División de Bibliotecas Sede Bogotá

Inicialmente se prestaba solo en la tarde, con el fin de evaluar cómo funcionaba el servicio y cómo era la respuesta de los usuarios; ya que las consultas eran muy pocas, se amplió a horas de la mañana, así, se ha dado a conocer y se ha aprovechado más.

ya estaba establecido cuando la personas encargada de manejar el chat entro.

Las necesidades de la comunidad universitaria, los horarios de labores del personal encargado.

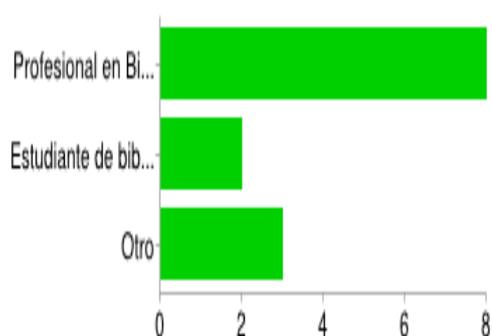
El horario de atención de la biblioteca (7:00 a.m. - 9:00 p.m.) El horario de ingreso y salida del personal (todos no ingresan y salen a la misma hora)

Número de referencistas disponibles, y horario adaptado a horas pico.

estudio de tiempo y movimientos

Si bien la política del servicio se viene modificando constantemente, los tiempos de respuesta se han definido así entendiendo que es prudente con el usuario (No en todos los casos) y número de personas que trabajan en el Sistema de Bibliotecas.

El servicio de referencia virtual está a cargo de:



Profesional en Bibliotecología	862%
Estudiante de bibliotecología (Referencista)	215%
Otro	323%

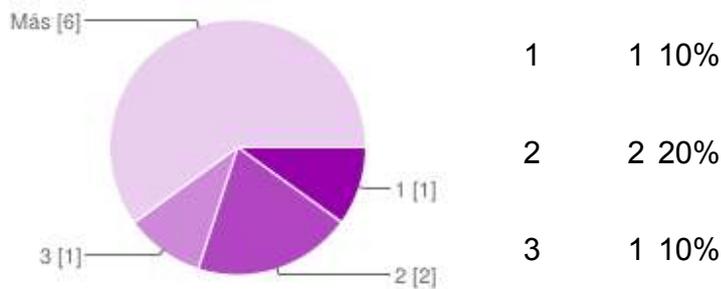
Si respondió otro en la pregunta anterior por favor especifique cuál

Tenemos dos referencistas una Bibliotecóloga, y la otras personas es profesional en educación con formación en referencia.

Auxiliares Administrativos entrenados del puesto de Información del Sistema de Bibliotecas.

Ingeniería de Sistema.

¿El servicio es atendido por cuantos funcionarios?



Por favor especifique cuantas horas diarias Más 6 60% atiende el servicio cada funcionario

7 horas

8

Todos los miembros de la Biblioteca pueden responder la Referencia, todos tenemos conocimiento de los diferentes servicios y manejo de los recursos.

Es muy variable, porque intervienen varias personas, tenemos varias sedes y el personal tiene más funciones. En Biblioteca Central hay 2 personas que están siempre conectadas al Chat, pero se apoyan en otros asesores académicos (antes se llamaban referencistas) o coordinadores de procesos, dependiendo de la solicitud de información. El servicio de Comunicación con el Usuario y Asesoría Académica en Línea es atendido por los coordinadores de procesos y en búsqueda de información con el apoyo de los asesores académicos

Entre tres y cuatro horas diarias.

6 personas distribuidas por turnos de atención.

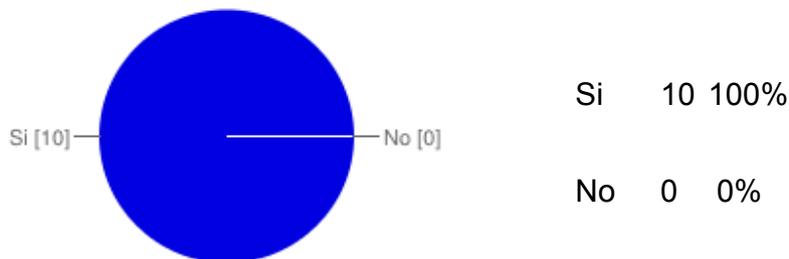
De acuerdo a la demanda.

En general 4 horas

Se atiende lunes y jueves, dos horas cada día.

Entre los 4 se cubre el horario de 7am a 10pm (nunca hay más de 1 funcionario atendiendo el servicio simultáneamente)

La persona(s) que atienden el servicio de referencia virtual realizan simultáneamente otras actividades



Si respondió si a la pregunta anterior por favor especifique cuáles

Es un puesto de información que brinda orientación a los usuarios que ingresan a la biblioteca, apoyan el proceso de Comunicación Organizacional, la promoción de recursos y servicios, la asesoría presencial, telefónica, etc.

Consultas presenciales. Conmutación bibliográfica. Apoyo en tareas administrativas.

Formación de usuarios, Atención a usuarios, apoyo a circulación y préstamo, trabajo en proyectos especiales.

Dar soporte a usuarios de la biblioteca. Manejar las herramientas de la biblioteca. etc.

propias del cargo

Atención personalizada, préstamo y devolución de material bibliográfico

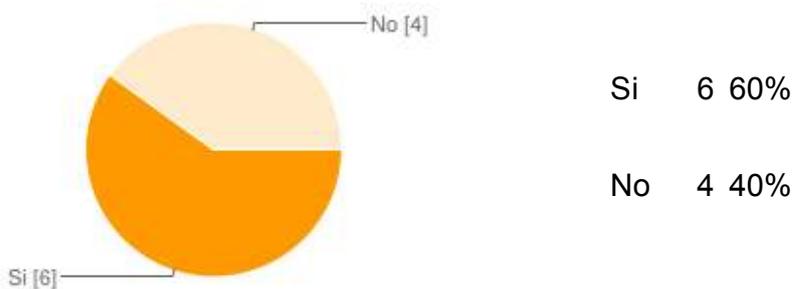
Gestión de la biblioteca.

Obtención de documentos, préstamo inter-bibliotecario, cartas de presentación, referencia (presencial)

Referencia presencial Elaboración de bibliografías Selección de material bibliográfico Elaboración de informes Talleres y cursos de formación en competencias informacionales

Las funciones que su cargo exige, Prestamos, Referencia, Bases de datos, Hemeroteca

¿Tienen un tiempo límite de respuesta del chat o correo electrónico?



Si respondió si a la pregunta anterior, por favor especifique cuanto tiempo (minutos)

72 horas

8 horas hábiles

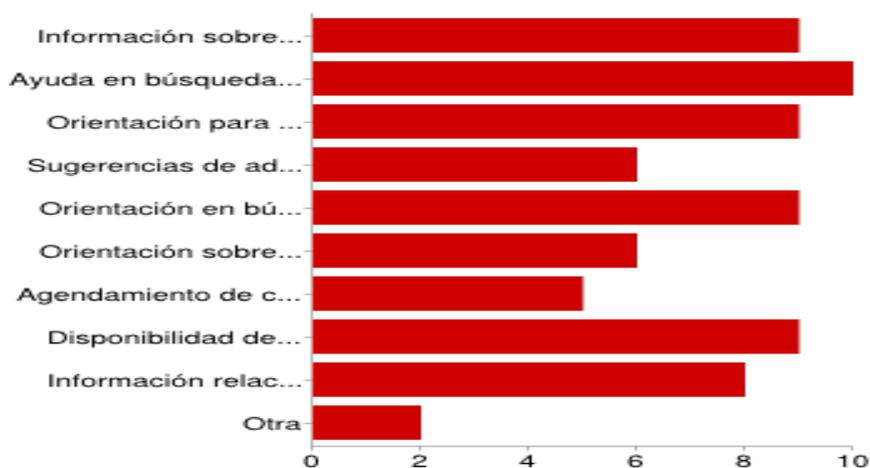
Chat: inmediatamente se registre la inquietud, siempre y cuando este en el horario establecido, de lo contrario se responde por correo. Pregúntele al Bibliotecario: 24 horas.

El Chat Institucional es en el momento mismo, si por alguna circunstancia no hay un bibliotecario conectado, automáticamente se le informará al usuario y se le remitirá al formulario de "Comunicación con el Usuario", para que nos registre su

solicitud de información, la cual contestaremos por correo electrónico, en cuanto nos sea posible.

En un chat la respuesta debe ser inmediata a menos que no se tenga la respuesta porque sea algo que hay que investigar, se le informa al usuario que en las próximas 24 horas tendrá la solución, para lo cual se le pregunta el correo electrónico y se le envía a este la respuesta. Por correo se tiene tiempo de 1 día 15 minutos.

¿Qué tipo de consultas atienden por medio del servicio de referencia virtual?



Información sobre horarios y servicios de atención	9	12%
Ayuda en búsquedas en el OPAC	10	14%
Orientación para renovación, apartar, regresar material (relacionados	9	12%

con circulación y préstamo de materiales)

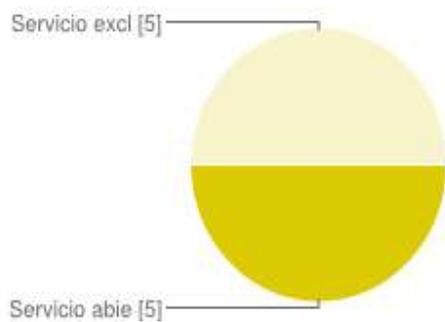
Sugerencias de adquisición	6	8%
Orientación en búsqueda de información en bases de datos y recursos electrónicos que ofrezca la biblioteca	9	12%
Orientación sobre referencias bibliográficas y derechos de autor	6	8%
Agendamiento de capacitaciones	5	7%
Disponibilidad de materiales de consulta	9	12%
Información relacionada con la Universidad y sus programas académicos, servicios e instalaciones	8	11%
Otra	2	3%

Si respondió otra a la pregunta anterior, por favor especifique cuál

Continuamente llegan preguntas relacionadas con el servicio de formación virtual que ofrece la Institución.

Resolución de consultas sobre búsqueda, localización, recuperación y gestión de información, a través de chat o correo electrónico.

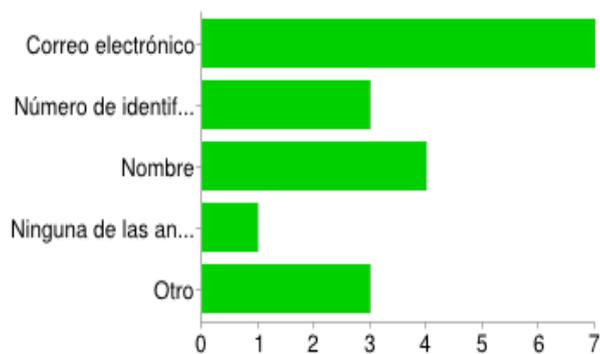
¿El servicio de referencia virtual está dirigido a todo público o únicamente a usuarios de la institución?



Servicio abierto a todo publico 5 50%

Servicio exclusivo para usuarios de la institución 5 50%

¿Para acceder al servicio de referencia el usuario debe registrarse antes con?



Correo electrónico 7 39%

Número de identificación 3 17%

Nombre 4 22%

Ninguna de las anteriores 1 6%

Otro 317%

Si respondió otro a la pregunta anterior, por favor especifique cuál

Es un servicio abierto a toda la comunidad

Puede acceder cualquier persona pero a la hora de brindar información al estudiante/profesor se validan los datos de usuario de la universidad.

Ver detalles en: 1. Asesoría Académica en Línea: <http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/SistemaDeBibliotecas/C.ColeccionesServicios/asesoriaAcademicaLinea> 2. Comunicación con el Usuario: <http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/SistemaDeBibliotecas/contactenos> 3. Chat Institucional: <http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/SistemaDeBibliotecas/C.ColeccionesServicios/chatInstitucional>

Tipo de usuario: aprendiz, instructor, administrativo o externo.

¿Cree que el servicio beneficia en alguna medida la divulgación de los recursos de la biblioteca, por qué?

Claro, hace acercamiento a los usuarios para facilitarles el acceso.

Sí. Promueve la utilización de recursos y servicios como objetivo principal. Como también su continua utilización. Resuelve inquietudes para facilitar y potenciar acceso y utilización. En la definición del servicio la prioridad es satisfacer necesidades de información apoyados en primer lugar en los recursos del SINAB Este servicio como otros tienen como premisa la formación de usuarios autónomos en el manejo de la información por ello cuenta con los recursos, el

personal y la sinergia con otros servicios requeridas para potenciar el uso de los recursos en tiempo real y con acceso remoto

Si, ya que los usuarios realizan sus consultas sobre un servicio o recurso de información del que conocen algo, sin embargo, esto da lugar a ampliar la información o a hacer referencia a nuevos recursos y servicios que les ofrece la biblioteca.

Sí, porque existen ocasiones que el usuarios desconoce todos los recursos que posee la biblioteca y al comunicarse con nosotros le brindamos la información necesaria para que el conozca estos recursos.

Sí, porque la comunidad universitaria es grande y entre más estrategias se implementen se aumenta la posibilidad de llevar la información a más usuarios

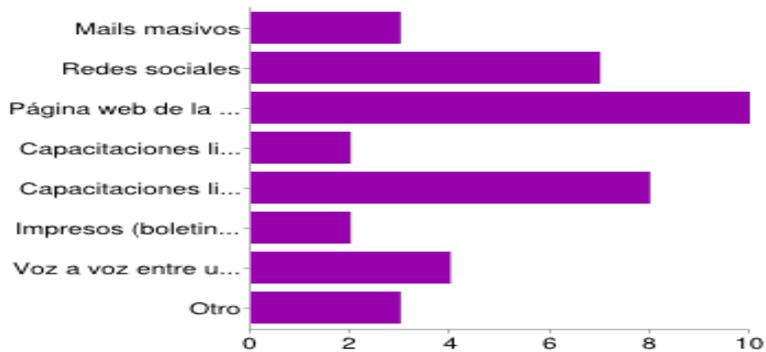
Consideramos que es una oportunidad básica para orientar a los usuarios en el acceso a los recursos disponibles, ya sea a través de las claves de acceso remoto o las rutas para que ingresen a los recursos que requieren de acuerdo con las consultas que hacen.

optimiza tiempos al usuario para no tener que desplazarse hasta la institución.

Si, de esta manera se promueve el uso de los recursos y el uso de los servicios

Si, por supuesto. Es un canal de difusión de información y contacto con los usuarios.

¿Cuáles son los mecanismos que utiliza la biblioteca para dar a conocer a sus usuarios la existencia del servicio de referencia en línea?



Mails masivos	3	8%
Redes sociales	7	18%
Página web de la universidad o la biblioteca	10	26%
Capacitaciones lideradas por la universidad	2	5%
Capacitaciones lideradas por la biblioteca	8	21%
Impresos (boletines, pasacalles, afiches, publicaciones, etc.)	2	5%
Voz a voz entre usuarios	4	10%
Otro	3	8%

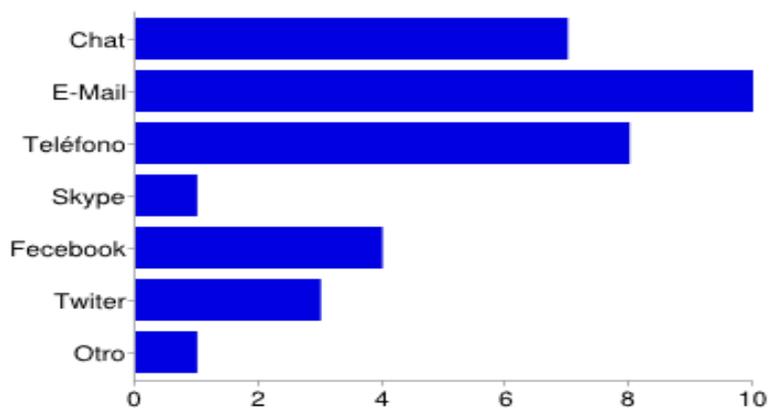
Si respondió otro a la pregunta anterior, por favor especifique cuál

Disposición de máquinas que tiene como página principal este servicio.

Camisetas para el personal Ferias de biblioteca

Unisabana radio, emisora de la universidad.

¿Qué canales de comunicación utilizan para la referencia virtual?



Chat 7 21%

E-Mail 10 29%

Teléfono 8 24%

Skype 1 3%

Facebook 4 12%

Twiter 3 9%

Otro 1 3%

Si respondió otro a la pregunta anterior, por favor especifique cuál

Whatsapp (en prueba)

Puede indicar la(s) plataforma(s) o software que utilicen para apoyar los procesos de referencia virtual.

Crafty Syntax LiveHelp

Página web, redes sociales como Facebook, Twitter, y Zoho que es el software del chat.

CraftySyntax LIVEHELP

QuestionPoint

Question Ponit

QuestionPoint de OCLC.

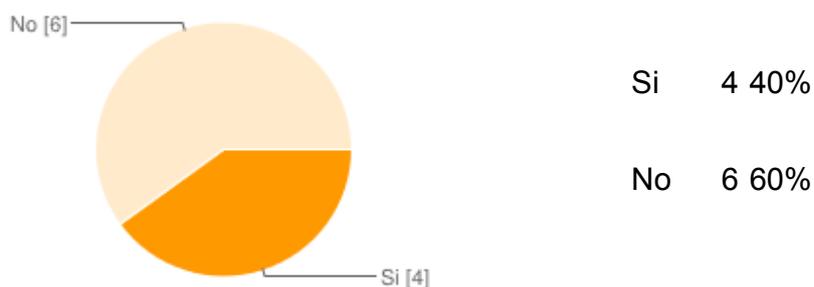
Celsius

Google Drive

Formulario en línea desarrollado por la institución

Zoho Chat Drupal 7 Google Apps Facebook Twitter Foursquare Whatsapp (en prueba)

¿Cuentan con una política de funcionamiento de las redes sociales en la biblioteca?

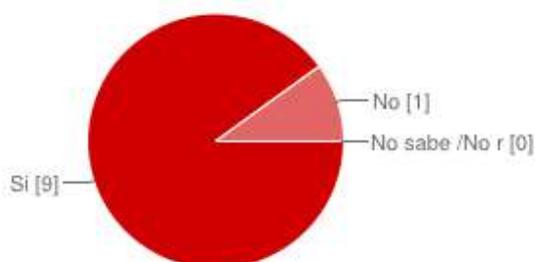


Si respondió si a la pregunta anterior, por favor especifique cuál

Generadas por la Facultad de Comunicación.

Revisión por un comité de comunicaciones antes de publicación.

¿Cree que el uso del servicio de referencia virtual y las redes sociales estrechan lazos entre el bibliotecólogo y los usuarios?



Si	990%
No	110%
No sabe /No responde	00%

IndiqueCuál (es) son los principales beneficios que la biblioteca ve en tener presencia en las redes sociales.

Mayor audiencia en los usuarios "cibernéticos". -Implantación de la "Marca" en el mercado de la informática. (SEO-SEM)

La posibilidad de divulgación de eventos culturales, de capacitación y de los servicios que ofrecen las bibliotecas.

Llegar al público más joven en una herramienta que utilizan durante el día a través de sus dispositivos móviles y el internet.

Divulgación masiva de información Visibilidad de los servicios ante la comunidad universitaria

Comunicación directa con el usuario Dialogo con la comunidad específica de usuarios Retroalimentación por parte de la comunidad de usuarios Segmentación

de usuarios por perfiles Fidelización de usuarios Alfabetización informacional de usuarios Impacto y visibilidad de la institución en la Web

Comunicación, promoción y difusión de recursos, servicios, productos y actividades. Son otros canales para conocer los niveles de satisfacción de los usuarios. Conocimiento de las necesidades, expectativas de los usuarios. Establecimiento de vínculos y convenios cooperativos. Comunicación permanente y actualizada del acontecer bibliotecario y de la comunidad a la cual pertenece la Unidad de información como también, la comunicación oportuna y por diferentes medios de la información, la investigación y la docencia a diferentes públicos.

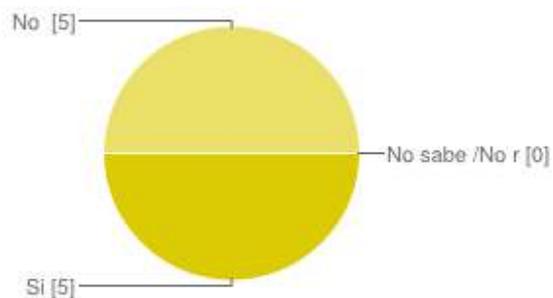
Es una forma fresca y directa de encontrarse con los usuarios y permite la publicación de contenidos enriquecidos con texto, imágenes, videos, entre otros, que incitan a los usuarios a conocer la biblioteca y a hacer uso de ella.

Mayor contacto con los usuarios

La visibilidad de los recursos y servicios es mayor, por lo cual se aumenta la posibilidad de que los conozcan y utilicen más La oportunidad en la información se mejora, sobre todo al comunicar cambios en la dinámica de prestación de los servicios

Catar usuarios reales y potenciales. Satisfacción de las necesidades de los usuarios, Se logra usuarios fidelizados, y nos permite estar actualizados en las tecnologías que nos permiten ofrecer estos servicios.

¿Dentro del servicio se advierte al usuario sobre la protección de datos de carácter personal?



Si	5	50%
No	5	50%
No sabe /No responde	0	0%

¿Maneja la biblioteca algún mecanismo de retroalimentación del servicio de referencia virtual?



Si	8	880%
----	---	------

No 220%

No sabe /No responde 00%

Si respondió si a la pregunta anterior, por favor especifique cuál

Monitoreo de la calidad del servicio para retroalimentar a los referencistas y al servicio en general. Alimentación de una base de conocimiento que contiene preguntas frecuentes y consultas elaboradas que podrían ser reutilizadas por los Referencias para atender al usuario. Envío automático de la transcripción de conversaciones y respuestas al correo electrónico del usuario. Creación de un perfil y contraseña para el usuario que permite acceder al servicio cuando requiera consultar histórico de conversaciones y respuestas recibidas. Cuentas de correo y encuestas de satisfacción para comunicarse, solicitar aclaraciones, hacer comentarios y sugerencias entre otros.

Se generan las estadísticas de uso de este recurso Se crean respuesta apropiadas de acuerdo a las consultas que hayan realizado frecuentemente

En el Chat se posibilita una retroalimentación instantánea, el correo permite aclarar asuntos con respecto a la solicitud de información o la satisfacción frente al servicio

Estadísticas de uso de los mismos.

La política de protección de datos está publicada en la página web en la parte inferior: <http://www.unisabana.edu.co/unidades/biblioteca/servicios/asesoria-y-busqueda-de-informacion/referencia-virtual-y-bibliografia/>

El usuario recibe una encuesta al final de la sesión de chat o al final dentro del correo electrónico que se le envía como respuesta.

encuestas

Hemos evidenciado que es necesario fortalecer las capacitaciones que se dan desde las bibliotecas a los usuarios, empezando por la inducción y el constante acompañamiento que se debe hacer en el proceso de formación. Llevamos las estadísticas mensuales de uso, que por lo general oscilan entre 25 y 35 preguntas. La mayoría de inquietudes las presentan aprendices. Consideramos que para mayor oportunidad en el servicio, es necesario ofrecerlo de manera sincrónica, para lo cual es necesario contratar el servicio o un profesional encargado. Finalmente, es necesario incluir información sobre la protección de datos de carácter personal.

Encuestas de percepción y satisfacción.

## ENCUESTA INSTITUCIONES DEL RANKING NACIONAL QUE NO CUENTAN CON EL SERVICIO

La presente encuesta tiene como objetivo el recopilar la información necesaria para analizar el servicio de referencia virtual que se presta en las bibliotecas universitarias de las instituciones con mayor impacto en el escalafón de Universidades a nivel nacional.

Lo anterior con el fin de identificar un perfil del servicio y evidenciar la tendencia en las características tecnológicas, de recurso humano y de políticas del servicio, e identificar en que circunstancias y bajo que políticas las instituciones toman la decisión de implementar o no, un servicio de referencia virtual.

Cabe anotar que sus respuestas son totalmente confidenciales y serán utilizadas con fines exclusivamente académicos. Desde ya agradezco su tiempo y dedicación para responder la encuesta y su participación en este proceso.

\* Required

**1. ¿Qué canales utilizan para comunicarse con sus usuarios? \***

- Presencial (punto de referencia)
- Teléfono
- Correo Electrónico
- Otro

**1.1 Si respondió otro a la pregunta anterior, por favor especifique cuál**

**2. ¿Han considerado implementar el servicio de referencia virtual en la biblioteca? \***

- Si
- No
- No sabe /No responde

**3. ¿Si respondió si a la pregunta 2, Indique cuales de los siguientes motivos han tenido peso en la decisión de no implementar aún el servicio de referencia virtual en la biblioteca?**

- Costos
- Software
- Falta de personal capacitado
- Falta de conocimiento
- Poco interés en servicios virtuales
- Falta de infraestructura tecnológica
- No sabe /No responde
- Otra

**3.1 ¿Si respondió otra a la pregunta anterior, por favor especifique cuál?**



**4. Si respondió no a la pregunta 2, por favor indique cuales de las siguientes razones han tenido peso en la decisión de no implementar el servicio de Referencia virtual**

- Costos en los que se incurre para la implementación del servicio
- Tiempo de selección del Software adecuado
- Presupuesto para adquisición de equipos y/o software requeridos
- Falta de personal capacitado
- Falta de conocimiento sobre el mejor esquema para la implementación del servicio
- No hay interés actualmente por incursionar en los servicios virtuales de información
- Falta de infraestructura tecnológica
- Política general de la universidad
- No sabe /No responde

Otra

**4.1 ¿Si respondió otra a la pregunta anterior, por favor especifique cuál?**



**5. ¿cree que el servicio de referencia virtual favorece en alguna medida la divulgación de los recursos de la biblioteca? \***



**6. ¿Cree que el no implementar esta tecnología de la referencia virtual y no hacer presencia en las redes sociales puede tener algún impacto en el comportamiento y uso de los usuarios frente a la biblioteca de la institución? Justifique su respuesta \***



**7. ¿Cree que el uso del servicio de referencia virtual y las redes sociales estrechan lazos entre el bibliotecólogo y los usuarios? \***

- Si
- No
- No sabe /No responde

**8. ¿Cree que el uso del servicio de referencia virtual y las redes sociales alejan físicamente a los usuarios de la biblioteca pues no**

**tienen la necesidad de acudir físicamente a ella y esto imposibilita que perciban y usen los espacios diseñados para su uso y consulta? \***

- Si
- No
- No sabe /No responde

**9. ¿Han considerado hacer presencia como biblioteca en las redes sociales? \***

- Si
- No
- No sabe /No responde

**10. ¿Por qué motivo no han implementado las redes sociales en su biblioteca? \***

- No hay un interés actualmente por generar presencia en redes sociales.
- El comportamiento de las comunidades en las redes sociales es volátil y no garantiza fidelidad de los usuarios
- No se cuenta con el personal idóneo para desarrollar el servicio.
- La planta de personal ya tiene definidas sus funciones y tareas y no se cuenta con la posibilidad de asignar esas funciones a un funcionario específico.
- Falta de infraestructura tecnológica
- Por directrices de la universidad
- No sabe /No responde
- Otra

**10.1 ¿Si respondió otra a la pregunta anterior, por favor especifique cuál?**

**11. ¿Si en el futuro, tomaran la decisión de incursionar en las redes sociales, cuales de las siguientes considera que serían las más adecuadas? \***

- Facebook
- Twitter
- Skype
- Youtube
- LinkedIn
- Foursquare
- Flickr
- Otra

**11.1 ¿Si respondió otra a la pregunta anterior, por favor especifique cuál?**



**12. ¿Cuáles de los siguientes considera que son los principales aspectos a evaluar previo a incursionar en las redes sociales? \***

- Seguridad de la información
- Posibilidad de garantizar la continuidad del servicio (garantizar la constancia/periodicidad en alimentar la red social)
- Contar con recurso humano capacitado asignado a esta labor
- Alinear la presencia en las redes con las políticas internas de la universidad
- Seleccionar y adquirir los software adecuados
- Contar con la infraestructura tecnológica necesaria para soportar el servicio
- Equilibrar la comunicación virtual con los usuarios sin perder el contacto personal que se da de forma directa en la biblioteca
- Otro

**12.1 ¿Si respondió otro a la pregunta anterior, por favor especifique cuál?**



**13. Cree usted que el uso de las redes sociales y el servicio de referencia virtual beneficia a la biblioteca en: \***

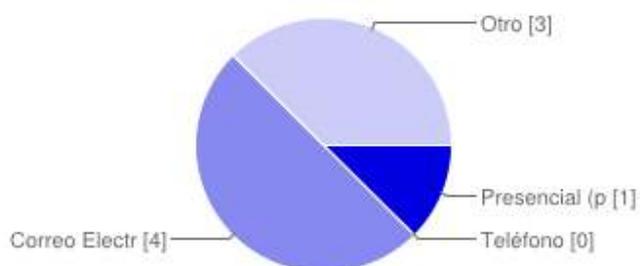
- Comunicación efectiva usando una variedad de métodos entre usuario – bibliotecólogo
- Comunicación abierta y directa, tanto verbal como escrita
- Proporciona información precisa y oportuna
- Da la oportunidad a los usuarios de presentar y sugerir ideas.
- Da oportunidad de demostrar habilidades de escritura hábil (buena gramática, construcción de oraciones, ortografía)

**14. ¿Cree que las bibliotecas serán capaces de mantenerse al día con el rápido casi instantáneos cambios en la tecnología y las redes sociales? \***

- Si
- No
- No sabe /No responde

## TABULACIÓN DE RESULTADOS ENCUESTA INSTITUCIONES DEL RANKING NACIONAL QUE NO CUENTAN CON EL SERVICIO

1. ¿Qué canales utilizan para comunicarse con sus usuarios?



Presencial (punto de referencia)	1	11%
Teléfono	0	0%
Correo Electrónico	4	45%
Otro	3	33%

1.1 Si respondió otro a la pregunta anterior, por favor especifique cuál

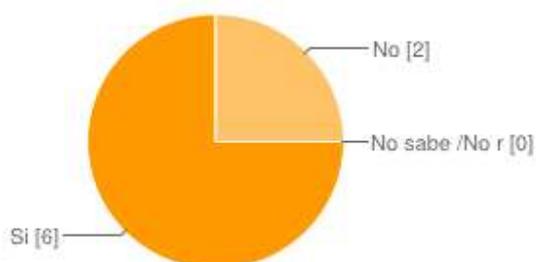
Todos los anteriores y las redes sociales.

Aplicamos varios canales, correo electrónico, redes sociales, página Web, punto fijo de información.

La universidad en su nuevo plan de Biblioteca, imparte constantemente capacitaciones a los usuarios de la comunidad UNAB y en estos momentos se analizan las necesidades o falencias que presentan los usuarios.

Servicio de chat, página web, afiches, folletos divulgativos de servicio, Twitter y videos sobre la biblioteca en youtube.

2. ¿Han considerado implementar el servicio de referencia virtual en la biblioteca?

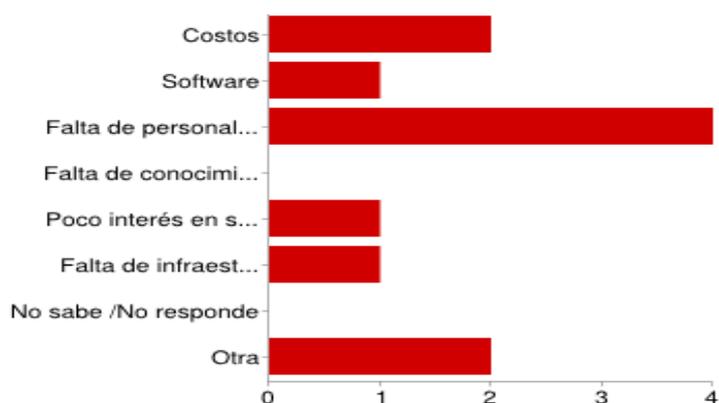


Si 67.5%

No 22.5%

No sabe /No responde 00%

3. ¿Si respondió si a la pregunta 2, Indique cuales de los siguientes motivos han tenido peso en la decisión de no implementar aún el servicio de referencia virtual en la biblioteca?



Costos	2 18%
Software	1 9%
Falta de personal capacitado	4 36%
Falta de conocimiento	0 0%
Poco interés en servicios virtuales	1 9%
Falta de infraestructura tecnológica	1 9%
No sabe /No responde	0 0%
Otra	2 18%

3.1 ¿Si respondió otra a la pregunta anterior, por favor especifique cuál?

Por la necesidad de comunicación con el usuario de los servicios y recursos que tiene la biblioteca de forma rápida y eficaz a través de las tecnologías de información.

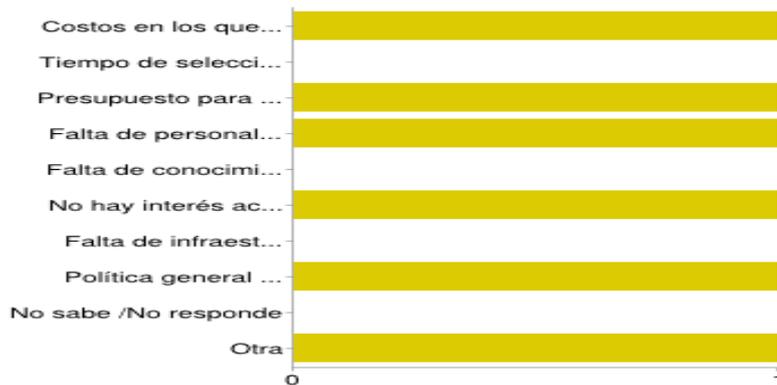
El servicio de Referencia Virtual YA se encuentra implementado en el Sistema de Bibliotecas.

Esta pregunta no está bien formulada

Es necesaria la continuidad en el servicio y esto implica la asignación de funciones a una o dos personas exclusivamente para esta labor y las redes sociales.

Actualmente no es posible, ya que por política institucional, una sola dependencia de la Universidad se encarga de esta labor con el personal dedicado a ello.

4. Si respondió no a la pregunta 2, por favor indique cuales de las siguientes razones han tenido peso en la decisión de no implementar el servicio de Referencia virtual



Costos en los que se incurre para la implementación del servicio	1	17%
Tiempo de selección del Software adecuado	0	0%
Presupuesto para adquisición de equipos y/o software requeridos	1	17%
Falta de personal capacitado	1	17%
Falta de conocimiento sobre el mejor esquema para la implementación del servicio	0	0%
No hay interés actualmente por incursionar en los servicios virtuales de información	1	17%

Falta de infraestructura tecnológica	0 0%
Política general de la universidad	1 17%
No sabe /No responde	0 0%
Otra	1 17%

4.1 ¿Si respondió otra a la pregunta anterior, por favor especifique cuál?

Las razones para implementar el servicio de referencia virtual son: - Divulgar servicios y recursos que ofrece la biblioteca - Responder a las preguntas a usuarios remotos. - Facilidad de acceso a través de internet - Aprovechamiento de los recursos tecnológicos gratuitos que ofrece la web 2.0 y los que tiene la universidad.

5. ¿cree que el servicio de referencia virtual favorece en alguna medida la divulgación de los recursos de la biblioteca?

Si favorece pero no es el único medio, además referencia virtual se puede hacer no solo con un software sofisticado

claro, permite a los usuarios tener los servicios al alcance de un clic.

Puede que sea una ventaja pero la promoción y conocimientos en cuanto a servicios por parte de los usuarios, en este momento la hacemos por medio de frecuentes capacitaciones a diferentes programas y es más satisfactorio personalmente puesto que se conocen las dudas, problemas, inconvenientes y propuestas más a fondo.

Sí, porque hay más cercanía y comunicación informal con los usuarios

Bastante porque el usuario siempre tendrá un soporte de la biblioteca, es decir estará amparado para que su búsqueda sea más eficiente y bien direccionada. Por supuesto, mejora la imagen de la Biblioteca y de la institución. Habla el idioma de los jóvenes de hoy y eso facilita la divulgación de nuestros recursos y servicios.

Si, recursos como bases de datos, libros electrónicos, colección física, trabajos de grado, etc. se pueden divulgar mediante este servicio, pero antes es necesario dar a conocer a la comunidad académica sus beneficios, bondades, acceso al servicio de referencia virtual.

Completamente, es uno de los objetivos del servicio.

6. ¿Cree que el no implementar esta tecnología de la referencia virtual y no hacer presencia en las redes sociales puede tener algún impacto en el comportamiento y uso de los usuarios frente a la biblioteca de la institución? Justifique su respuesta

Considero que debemos ir de la mano de las nuevas tecnologías ya que son herramientas que llegaron y definitivamente se van a quedar, nosotros como bibliotecas estamos en la obligación de proyectarnos como amigos de las TIC y por ende capacitarnos sobre su buen uso para que el usuario tenga posibilidades actuales y dinámicas de nuestros servicios.

Un impacto negativo. El usuario actual es ampliamente usuario de las nuevas tecnologías de información y comunicación, el no estar presente en los medios que ellos se desenvuelven es perjudicial para los usuarios y para la Biblioteca.

Si, para una biblioteca que no tiene presencia en la web, que no está automatizada, que no ofrece servicios en línea, será muy difícil que se utilicen los recursos y servicios que tiene tanto en medio físico como electrónico, en este momento los usuarios utilizan la tecnología en su quehacer cotidiano y los servicios de las bibliotecas universitarias deben estar activos donde están sus usuarios, esta interactividad entre usuarios y biblioteca puede causar un impacto

positivo en el uso que se le haga a los recursos disponibles y la utilización de los servicios tanto presenciales como remotos.

Su implementación tiene un impacto altamente positivo, ya que nos permite interactuar de forma más fácil con los usuarios y esto en términos de uso de los recursos es directamente proporcional.

La falta de su implementación no creo que implique algún un impacto negativo en el comportamiento de los usuarios puesto que ellos conocen como se ofrecen los servicios de la forma tradicional.

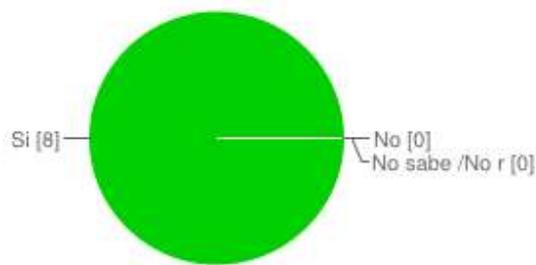
es importante hacer presencia en las redes sociales, difundir temas de interés, actualizaciones en cuanto a los servicios y procedimientos nuevos para el buen funcionamiento de la biblioteca es muy importante difundirlos por medio de estos canales

no creo que cambie el comportamiento de los usuarios frente al servicio pero sí creo que perderá visibilidad la colección reduciéndola a un pequeño grupo de usuarios que pueden disfrutar de todos los servicios.

Si afecta porque los usuarios usan las nuevas tecnologías y no usarlas implicaría perder un canal de comunicación de alto impacto.

Las dos alternativas son excluyentes, nosotros hacemos presencia en redes sociales a nivel institucional y el impacto es bastante favorable

7. ¿Cree que el uso del servicio de referencia virtual y las redes sociales estrechan lazos entre el bibliotecólogo y los usuarios?



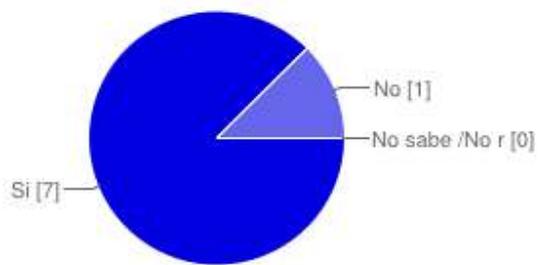
Si	8	100%
No	0	0%
No sabe /No responde	0	0%

8. ¿Cree que el uso del servicio de referencia virtual y las redes sociales alejan físicamente a los usuarios de la biblioteca pues no tienen la necesidad de acudir físicamente a ella y esto imposibilita que perciban y usen los espacios diseñados para su uso y consulta?



Si	0	0%
No	8	100%
No sabe /No responde	0	0%

9. ¿Han considerado hacer presencia como biblioteca en las redes sociales?

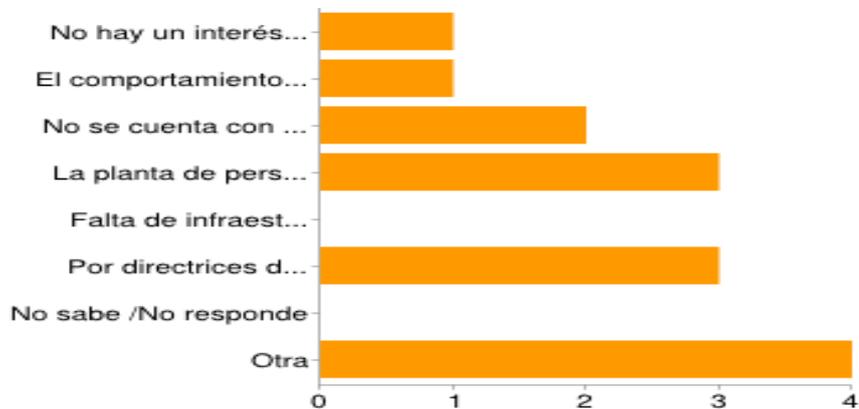


Si 7 88%

No 1 13%

No sabe /No responde 0 0%

10. ¿Por qué motivo no han implementado las redes sociales en su biblioteca?



1 7%

No hay un interés actualmente por generar presencia en redes sociales.

El comportamiento de las comunidades en las redes sociales es volátil y no garantiza fidelidad de los usuarios	1	7%
No se cuenta con el personal idóneo para desarrollar el servicio.	2	14%
La planta de personal ya tiene definidas sus funciones y tareas y no se cuenta con la posibilidad de asignar esas funciones a un funcionario específico.	3	21%
Falta de infraestructura tecnológica	0	0%
Por directrices de la universidad	3	21%
No sabe /No responde	0	0%
Otra	4	29%

¿Si respondió otra a la pregunta anterior, por favor especifique cuál?

Tenemos presencia institucional en las redes sociales, por políticas internas. Sin embargo, la Biblioteca tiene su página en Facebook pero esto implica tener una persona de tiempo completo dedicada a esta labor y actualmente no es posible

Porque precisamente ya tenemos presencia en las redes sociales

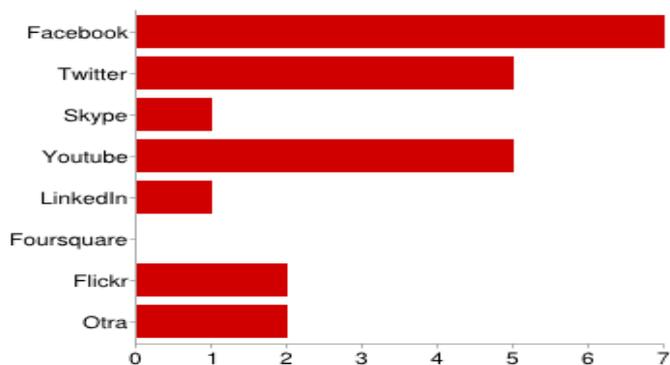
Ya hacemos presencia en las redes sociales

se tienen pensado pero antes de implementar el servicio se quiere tener algo más estructurado en cuanto a la información a exponer en estos canales.

En este momento la biblioteca tiene activa la red social twitter, a nivel tecnología no tiene ningún costo, facilita la comunicación con sus usuarios e intercambio de

información relacionada con la biblioteca, así como también: conocer comentarios, compartir contenidos, invitar a eventos y también es una red muy utilizada por la comunidad en general lo que nos permite acercarnos y conocer las necesidades de nuestros usuarios para mejorar los servicios ofrecidos.

11. ¿Si en el futuro, tomaran la decisión de incursionar en las redes sociales, cuáles de las siguientes considera que serían las más adecuadas?

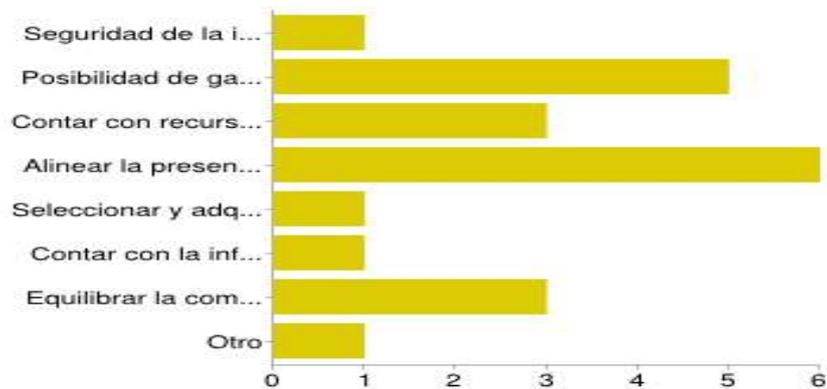


Costos	2	18%
Software	1	9%
Falta de personal capacitado	4	36%
Falta de conocimiento	0	0%
Poco interés en servicios virtuales	1	9%
Falta de infraestructura tecnológica	1	9%
No sabe /No responde	0	0%
Otra	2	18%

11.1 ¿Si respondió otra a la pregunta anterior, por favor especifique cuál?

Vimeo

12. ¿Cuáles de los siguientes considera que son los principales aspectos a evaluar previo a incursionar en las redes sociales?



Seguridad de la información	1	5%
Posibilidad de garantizar la continuidad del servicio (garantizar la constancia/periodicidad en alimentar la red social)	5	24%
Contar con recurso humano capacitado asignado a esta labor	3	14%
Alinear la presencia en las redes con las políticas internas de la universidad	6	29%
Seleccionar y adquirir los software adecuados	1	5%
Contar con la infraestructura tecnológica necesaria para soportar el servicio	1	5%
Equilibrar la comunicación virtual con los usuarios sin perder el contacto personal que se da de forma directa en la biblioteca	3	14%

Otro

1 5%

12.1 ¿Si respondió otro a la pregunta anterior, por favor especifique cuál?

Para entrar en las redes sociales además de tener en cuenta todo lo anterior, considero que debe tener todo el apoyo administrativo tanto de la biblioteca, como de la vicerrectoría, así como también la medición del uso de estas redes, porque podemos estar en las redes sociales pero si no hay interactividad con los usuarios es como si no estuviéramos.

Cree usted que el uso de las redes sociales y el servicio de referencia virtual beneficia a la biblioteca en:

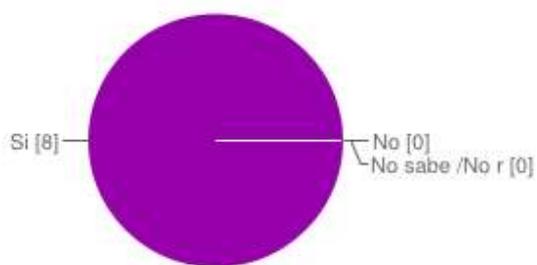


Comunicación efectiva usando una variedad de métodos entre usuario – bibliotecólogo 6 24%

usuario – bibliotecólogo

Comunicación abierta y directa, tanto verbal como escrita	5	20%
Proporciona información precisa y oportuna	6	24%
Da la oportunidad a los usuarios de presentar y sugerir ideas.	5	20%
Da oportunidad de demostrar habilidades de escritura hábil (buena gramática, construcción de oraciones, ortografía)	3	12%

14. ¿Cree que las bibliotecas serán capaces de mantenerse al día con el rápido casi instantáneos cambios en la tecnología y las redes sociales?



Si	8	100%
No	0	0%
No sabe /No responde	0	0%