

UCES

UNIVERSIDAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SOCIALES

Departamento de Posgrado

Especialización en Gestión de Bibliotecas

“Pautas para el desarrollo de un servicio de referencia virtual para investigadores la biblioteca especializada “Dr. Feliciano Ernesto Muñoz” de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional del Nordeste”

Docente Tutor: Balbi, María

Zacarías, Carmen Isabel

Indice

Introducción	4
Objetivo General	8
Objetivos Específicos	8
Capitulo I. Marco teórico	9
La biblioteca en la era de la información	9
Bibliotecas	10
Servicio de referencia virtual	11
Clasificación de los servicios de referencia digital	13
Transacción asincrónica	14
Transacciones síncronas	14
Redes colaborativas	15
Funciones básicas del servicio de referencia	16
Objetivos del servicio de referencia digital	16
Modelos de servicios de referencia tradicionales	18
Modelos de servicio de referencia digital	20
Modelo independiente	21
Modelo cooperativo	22
Estado del arte	23
Capitulo II. Metodología	25
Tipo de estudio	25
Muestra	25
Instrumentos de recolección de datos	25
Confiabilidad, validez y objetividad de un instrumento de recolección de datos	25
Fases	26
Recolección de datos	26
Procesamiento de datos	26
Presentación de datos	26

Análisis de datos	26
Capítulo III. Resultados	28
Análisis de encuestas: interpretación de resultados	28
Estado actual del servicio de referencia	28
Estrategias de interacción con los usuarios	31
Conclusiones	33
Sugerencias para futuras investigaciones	34
Bibliografía	35

Índice de gráficos

Gráfico 1. Uso de la biblioteca	29
Gráfico 2. Servicios utilizados	30
Gráfico 3. Trabajo en conjunto con docentes.	30
Gráfico 4. Cantidad suficientes de materiales bibliográficos	31
Gráfico 5. Actualización de obras de consultas y referencias	31
Gráfico 6. Canales de interacción utilizadas por la biblioteca para comunicarse con los usuarios	32
Gráfico 7. Utilización de los servicios de referencia virtual	32
Gráfico 8. Retroalimentación de la biblioteca sobre los servicios de referencia virtual	33
Gráfico 9. Canales de comunicación más utilizados por los usuarios para solicitar material bibliográfico	33

INTRODUCCIÓN

El objetivo principal de la biblioteca es ofrecer una variedad de servicios a sus usuarios para satisfacer sus necesidades específicas de información. Vahas técnicas como clasificación, catalogación, listas de estanterías, opacs, acceso abierto a sus lectores y otros tipos de servicios similares son todas formas indirectas de ayuda a los usuarios para encontrar su documento en la biblioteca. Uno de los objetivos básicos de toda biblioteca y centro de información, es ahorrar tiempo al usuario, así como proporcionar información específica lo más rápido posible. El método utilizado para el mismo implica esfuerzos personales para reunir al usuario y su documento, por lo que este método de brindar atención personalizada a los lectores en términos de satisfacer sus necesidades específicas recibe el nombre de 'Servicio de referencia'

Para contextualizar y dejar en claro el termino de Servicio de Referencia Virtual la IFLA (2015) denomina referencia digital si inicia electrónicamente, a menudo en tiempo real, en el que los usuarios emplean ordenadores u otras tecnologías para comunicarse con el referencista sin que esté físicamente presente.

Para RUSA (Reference and User Services Association, 2010), referencia virtual y los canales de comunicación incluyen chat, videoconferencia, voz a través de IP, conavegación, correo electrónico y mensajería instantánea. El trabajo plantea el diseño de un modelo de *Servicio de Referencia Virtual* en la Biblioteca de la Facultad de Odontología. Este servicio permitirá disponer de información en tiempo real por medios tecnológicos y el personal capacitado para hacerlo.

Los servicios de referencias digitales insertos en las bibliotecas universitarias muestran limitaciones y estar poco normalizados respecto de las recomendaciones dadas por la IFLA (Lo Fiego, 2016). Para normalizar los servicios es necesario fortalecer especialmente la interacción entre el bibliotecario referencista y los usuarios durante el proceso. Este servicio no puede estar ajeno a diferentes factores que exigen su actualización constante, que garantice su presencia en el ámbito académico presencial y en otros espacios como el virtual y el digital.

En la Biblioteca de la Facultad de Odontología, los servicios de referencia carecen de estructura, si bien existe un dispositivo bibliotecario que los habilite para satisfacer demandas de información y se hace técnica y profesionalmente, este servicio debe responder a un plan de marketing y satisfacer de manera auténtica las

necesidades de los usuarios de la comunidad, estar disponible a cualquier hora y lugar en mayor número de canales.

Se entiende por Servicio de Referencia a una “unidad de la biblioteca que da respuesta a las consultas de los usuarios, resolviendo cuestiones inmediatas (pregunta/respuesta), ofreciendo información bibliográfica específica, suministrando documentos externos y orientando acerca de fuentes de información y sistemas de interrogación de los recursos informativos” (Merlo Vega, 2009).

La palabra referencia en este contexto se refiere a la tarea de brindar asistencia a los usuarios de la biblioteca para encontrar información, responder preguntas y satisfacer las necesidades de información de los usuarios. El trabajo de referencia a menudo, pero no siempre, implica el uso de obras de referencia, como diccionarios, enciclopedias, etc. Esta forma de trabajo de referencia expande los servicios desde el escritorio de referencia físico a un escritorio de referencia virtual donde el usuario puede escribir desde casa, trabajo o una variedad de otros lugares.

Es importante tener un espacio bien definido y delimitado, brindando un servicio de referencia virtual de prestigio que aporte a los investigadores información relevante, específica, actualizada, de manera eficiente y eficaz utilizando medios tecnológicos de última generación que facilite la comunicación y el circuito de la información. Toda comunidad universitaria debe contar con servicio de calidad y de excelencia, con profesionales bibliotecarios capacitados para dar respuestas a estas exigencias.

Este trabajo de investigación se ha justificado ampliamente, ya que, para satisfacer las necesidades de información de los usuarios en el cambiante entorno tecnológico, el servicio de referencia digital es una solución natural que se supone que es un avance del servicio de referencia tradicional. La referencia digital utiliza Internet para permitir que las personas se conecten con un bibliotecario. En el proceso de proporcionar el servicio de referencia digital, el bibliotecario de referencia recibe la pregunta a través del correo electrónico o la interfaz web, identifica la consulta y luego decide el curso de acción apropiado. Analiza la solicitud y obtiene el tipo de información requerida.

El servicio de referencia es una de las áreas estudiadas por la bibliotecología y el hecho de que trabaje para y con el usuario, respondiendo a sus necesidades de información, refleja el propósito de cualquier biblioteca y la producción de todo el trabajo de estas instituciones: servir al lector.

En las últimas décadas se ha producido un aumento exponencial de la información y su soporte, en el que la Web (aunque reciente) ha jugado un papel importante como medio de difusión. A medida que las bibliotecas dejaron de ser los únicos depositarios de la información, tuvieron una competencia que los superó en cantidad y disponibilidad, ya que a través de la Web es posible acceder a cantidades masivas de información en cualquier momento. Así, la adhesión de las bibliotecas a las nuevas tecnologías permitió al servicio de referencia ampliar su oferta, utilizando nuevos recursos y nuevas plataformas, acompañándose a los nuevos tiempos, con la garantía de que la información brindada tiene garantía de confiabilidad. El servicio de referencia en entornos digitales se presenta como continuación de la oferta en este campo de las bibliotecas a sus usuarios, en la que, sin la presencia física del lector y del personal, y con los recursos necesarios (ordenador y conexión a Internet), se utilizan los medios de comunicación actuales y satisfacen a quienes no pueden o no quieren acudir a los servicios físicos de la biblioteca. La Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios (IFLA) en 2010 reeditó y actualizó las directrices para las bibliotecas públicas, donde introduce cambios en su Manifiesto y en la recomendación n° 2 sugiere: "...Liberar nuestros servicios utilizando la World Wide Web y Web 2.0 y mirar hacia Web 3.0 y 4.0..." (2010, p.136). Queda así la sugerencia a las bibliotecas públicas de desarrollar servicios, utilizando la Web 2.0 y también contribuir al desarrollo de la Web 3.0 y 4.0.

Diseñar el *Servicio de Referencia Virtual* permitirá establecer directrices de funcionamiento dentro de la estructura de la Dirección de Biblioteca de la Facultad de Odontología "Dr. Feliciano Ernesto Muñoz", que admita "*concebir el servicio de referencia digital como una parte de los servicios de la biblioteca, nunca como un servicio distinto*" (Merlo Vega, 2009, p. 304) esto significa brindar información a sus usuarios tanto de manera presencial como virtual y/o digital.

Es importante que para la implementación de este servicio el equipo de gestión institucional conozca de antemano los gastos de iniciación y de mantenimiento del servicio y le otorguen respaldo económico para su desarrollo a largo plazo. También es necesario que el grupo de planificación, formación, puesta en funcionamiento y promoción del servicio de referencia virtual, esté conformado, además de la Secretaría Académica y Dirección de Biblioteca, por representantes del área informático, contable y por el personal que se ocupará de dar respuesta al usuario en el nuevo servicio. Este grupo de trabajo tendrá además la responsabilidad de la selección y

compra del software teniendo en cuenta lo ya existente en la biblioteca y su compatibilidad y otros servicios virtuales que, conociendo la especialidad de la colección bibliográfica impresa, obtenga para dar mayor respaldo a esta última con un acceso distinto a la información.

La Biblioteca ofrecerá el servicio a través correo electrónico; formulario Web Chat, video conferencia; redes sociales Instagram: founne_oficial. Se encargará de la difusión actualizada del servicio, como por ejemplo horario de servicio, colecciones de referencia adquiridas recientemente, esta red social se trabajará con el Centro de estudiante de la Facultad de Odontología.

El servicio de referencia virtual comienza con una solicitud de información del usuario finalizando con la respuesta eficiente, concreta y clara por parte del bibliotecario referencista. Si bien muchos usuarios conocen el servicio y creen en un servicio aumentado de información hasta el punto de realizar trabajos de investigación por ellos, otros dudan que el servicio pueda satisfacer sus necesidades informacionales y desisten en utilizarlo. La clave del éxito de este servicio está en las habilidades comunicacionales, el dominio de las plataformas, recursos digitales, uso de chat y cámara web entre el usuario y el bibliotecario referencista que contribuyen un mayor acercamiento y entendimiento.

El trabajo es un estudio de caso de carácter descriptivo acerca del servicio de referencia virtual a implementar, sus posibilidades de uso y aportes que surjan a partir de la encuesta enviada oportunamente por Formulario Google los correos institucionales de los docentes investigadores. De un total de 362 Docentes de la Facultad de Odontología, se utilizó como muestra a 64 investigadores que son los que tiene en vigencia proyectos de investigación periodo 2019-2021 aprobado por Secretaría General de Ciencia y Tecnología de la Universidad Nacional del Nordeste.

Por todo lo ya planteado el problema de investigación del cuál se partió para trabajar fue:

El problema de acceso y disponibilidad de información en la Biblioteca Especializada Dr Feliciano Ernesto Muñoz de la Facultad de Odontología de la Universidad del Nordeste.

Este problema devino en una hipótesis de trabajo que guió todo el proceso de recolección de datos y su posterior análisis:

Las necesidades de información de los investigadores de la biblioteca se verán plenamente cubiertas con el desarrollo de un servicio de referencia virtual.

Con las hipótesis ya planteadas se identificaron los objetivos, tanto general, como específicos:

Objetivo General

- Identificar necesidades de información para crear pautas para el desarrollo de Servicio de Referencia Virtual para los investigadores de la biblioteca Dr Feliciano Ernesto Muñoz de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional del Nordeste.

Objetivos Específicos

- Analizar el estado actual del servicio de referencia que se proporciona en la biblioteca Dr Ernesto Feliciano Muñoz FOUNNE.
- Considerar los problemas de interacción de los usuarios con los sistemas de información disponibles.
- Ponderar las fortalezas y debilidades del servicio de referencia existente en la biblioteca de la FOUNNE en relación con los servicios ofrecidos por bibliotecas de similar naturaleza.
- Examinar los modelos de transacción de la información desarrollados en la biblioteca.

CAPITULO I. MARCO TEÓRICO

La revisión de la literatura contiene las bases teóricas que contemplan la investigación sobre servicios de referencia tradicionales y digitales, con énfasis en los modelos de servicios digitales existentes en el contexto de las bibliotecas universitarias.

A través de esta revisión se identificó el marco teórico que sirvió de base para el estudio de los servicios de referencia tradicionales y digitales, con énfasis en los modelos de servicio existentes en el contexto de las bibliotecas universitarias. Este trabajo de revisión de la literatura buscó fundamentar cuestiones relacionadas con la estructura de los servicios de referencia en las bibliotecas universitarias a través de los temas generales:

Se presentará la base analítica del presente proyecto a partir de la conceptualización del desarrollo de un servicio de referencia virtual, la clasificación de los servicios de referencia digital; transacción asincrónica; transacciones síncronas; redes colaborativas; objetivos del servicio de referencia digital y herramientas de servicio de referencia virtual.

La biblioteca en la era de la información

Como señala (Williams, {2018) los cambios que se han producido en los servicios de información a través del proceso de globalización impulsan la competencia por el desarrollo de nuevos productos y servicios de información. En este contexto, la información rápida y precisa se convierte en una ventaja y juega un papel importante en el desarrollo de técnicas modernas de producción, productos y servicios más cercanos a las expectativas del usuario. El autor destaca algunos cambios en los modelos de servicios de información provocados por las tecnologías de la información y la comunicación, que se enumeran a continuación:

- **Tradicional:** son servicios prestados por el sector de referencia de las bibliotecas a través de direcciones electrónicas y medios tradicionales, con el uso de fuentes sin valor agregado y programas de educación de usuarios presenciales;

- **Virtual:** son servicios remotos a través de herramientas de búsqueda, utilizando fuentes con valor agregado y organizados por temas, así como programas de tutorías virtuales para la educación de los usuarios;
- **Virtual integrado:** son servicios de información, comunicación y procesos transaccionales, a través de transacciones integradas, utilizando fuentes de valor agregado y organizados con calidad, así como programas de educación genéricos, que involucran el desarrollo de competencias para cada servicio ofrecido.

Se destaca estos cambios en la siguiente tabla:

Tabla 1- Cambios en los servicios de información

Tradicional	Virtual	Virtual integrado
Servicios prestados por el Sector de Referencia	Servicios remotos y vocabularios controlados	Servicios de información, comunicación y procesos transaccionales
uso solo de direcciones electrónicas y medios tradicionales	Herramientas de búsqueda	Fuentes de valor agregado
Fuentes sin valor agregado	Preguntas al bibliotecario	Fuentes organizadas de calidad
Fuentes sin mucha organización	Fuentes con valor agregar	Comunicación y transacciones integradas
No hay servicios virtual	Fuentes organizadas por tema	
programas de educación presencial	programas de educación virtuales / enlaces con tutoriales	Programas de educación genéricos que implican el desarrollo de habilidades para cada servicio ofrecido, por ejemplo, e-learning3

A esto se suma la necesidad de que el bibliotecario, como intermediario entre el usuario y la información, domine, además de las técnicas bibliográficas, las nuevas tecnologías de la comunicación y la información, para desempeñar bien su papel en este nuevo escenario.

Por lo tanto, la combinación y adaptación de métodos y prácticas de bibliotecología con tecnologías de la información y la comunicación puede responder a las preguntas planteada en el contexto del servicio de referencia digital.

Bibliotecas

Las bibliotecas son organizaciones sociales que brindan servicios de información a las personas y la sociedad en la que se insertan. En este sentido, Lazaro Mateus, (2018) afirma que la biblioteca no es una entidad aislada, estando, por tanto, inserta en un contexto más amplio. Por tanto, uno de los aspectos que hay que tener

en cuenta a la hora de establecer las políticas, lineamientos y misión de cualquier tipo de biblioteca es el contexto en el que se insertan las bibliotecas.

Desde este punto de vista, se define a la biblioteca como una organización abierta, que se inserta en el entorno y, al mismo tiempo que lo influye, también es influenciado por él. Esta biblioteca está compuesta por las funciones intermedias, que están relacionadas con la formación, desarrollo y organización de las colecciones, y las funciones finales, que están orientadas a la difusión y recuperación de información, a través de la creación de productos y servicios que satisfagan las necesidades de información de usuarios.

Otra definición de biblioteca es presentada por (Williams, 2018)

Son organizaciones sociales sin ánimo de lucro, cuya característica como unidad de negocio es la prestación de servicios, a los particulares y a la sociedad, de forma tangible (productos impresos), o intangible (prestación de servicios personalizados, personales, y hoy, cada vez más, de forma virtual - en línea, a través de Internet). (pág.82).

Según Lazaro Mateus, (2018) debido a este entorno que cambia cada día con mayor rapidez y con la finalidad de satisfacer las necesidades de los usuarios, tras la mutación que se ha producido en la sociedad impuesta por los avances científicos y tecnológicos, la biblioteca tradicional convive con el surgimiento de otro tipo de biblioteca, la biblioteca virtual, conectada a la red y que atiende a un abanico de usuarios más amplio que la biblioteca tradicional, ya que no está atada a las limitaciones impuestas por el tiempo y el espacio.

Servicio de referencia virtual

El servicio de referencia en entornos digitales es el complemento tecnológico al tradicional servicio de referencia de las bibliotecas, al utilizar las herramientas que las nuevas tecnologías de la información y la comunicación ponen a disposición, como es Internet. Las bibliotecas universitarias tienen un papel especial en la sociedad del conocimiento, ya que proporcionan información y alfabetización informacional a la comunidad local, trabajando con los distintos colectivos existentes, contribuyendo a una economía basada en el conocimiento.

Mientras continúan proporcionando muchos servicios de información tradicionales, las bibliotecas están desarrollando nuevas habilidades y asumiendo nuevos roles que son necesarios para respaldar los servicios basados en tecnología.

En las bibliotecas y centros de información el servicio de referencia es un importante servicio personalizado. Tradicionalmente, es un servicio uno a uno con el usuario y el bibliotecario de referencia (Ramírez, 2013). El usuario es ayudado por la variedad de fuentes disponibles para satisfacer las necesidades de información. Pero en la era actual, la profesión bibliotecaria y de la información se enfrenta a los desafíos de la llamada "era electrónica" y la tecnología la transforma. Por tanto, el avance de la tecnología de la información ha producido cambios increíbles en casi todos los aspectos de los servicios de información.

Las expresiones servicio de información y servicio de referencia son consideradas sinónimos por algunos autores. Por tanto, la expresión elegida para este trabajo es servicio de referencia.

La palabra referencia deriva de referirse a algo, o a alguien, en un contexto genérico, implica la utilización de palabras clave que vinculen las necesidades de materiales de los usuarios con los materiales disponibles en la biblioteca. El bibliotecario asume el papel de mediador de la información, ayudando al usuario en su investigación y al mismo tiempo, proporcionando habilidades que pueden llegar a ser útiles en futuras necesidades de información (función pedagógica).

Ramírez (2013) argumenta que es un trabajo que brinda asistencia a quienes acuden al servicio documental, en el que el bibliotecario elige y organiza la información para la solicitud, de acuerdo con el perfil del usuario. Para llevar a cabo las tareas de referencia, la biblioteca debe proporcionar recursos y el profesional debe conocer estos recursos de información, saber consultarlos y también conocer otros servicios similares a los que puede utilizar, o derivar al usuario. Esto es algo que pasa en los diferentes servicios documentales, cuando la temática no encaja, o en caso de que no tengas en la colección lo que necesitas para responder a la pregunta, tienes que buscar otra biblioteca.

La obra de referencia incluye los recursos desarrollados y gestionados por la biblioteca para proporcionar información, la evaluación también se incluye en esta designación. También agrega la definición de referencia de la Asociación de Bibliotecas de Investigación y el Centro Nacional de Estadísticas Educativas

En la actualidad, el servicio de referencia digital es un componente importante del servicio bibliotecario. Por lo general, su enlace se puede encontrar fácilmente en la página de inicio de una biblioteca. El contenido del servicio está destinado principalmente a guiar a los usuarios hacia los servicios de una biblioteca, como la

prueba de bases de datos compradas o alquiladas. Los modelos de servicio están diversificados, incluida la interfaz de correo electrónico o los formularios web, las preguntas frecuentes y el sistema de anuncios. Algunas bibliotecas proporcionan un servicio de referencia virtual en tiempo real y diseñan un formulario, de modo que los lectores puedan realizar consultas en línea utilizando este (Williams, 2018).

A diferencia de la referencia tradicional, los servicios de referencia virtual permiten a los usuarios enviar preguntas y recibir respuestas a través de Internet y otros medios electrónicos. Ponce (2014) define que la referencia digital o referencia virtual se refiere principalmente a una red de experiencia, intermediación y recursos puestos a disposición de alguien que busca respuestas en un entorno en línea.

Williams (2018) define los servicios de referencia digital en tanto servicios de preguntas y respuestas basados en Internet que conectan a los usuarios con expertos en una variedad de áreas temáticas. Además de responder preguntas, los expertos también pueden proporcionar a los usuarios referencias a otras fuentes de información en línea e impresas.

Así, el servicio de referencia virtual conecta a los usuarios con bibliotecarios o profesionales de la información y les ayuda a recibir asistencia directa independientemente de su ubicación y hora. Además de responder preguntas, estos expertos en información también pueden proporcionar a los usuarios referencias a otras fuentes de información en línea e impresas y apoyar el desarrollo de habilidades como la alfabetización en información.

Clasificación de los servicios de referencia digital

En cuanto al servicio de referencia que se ofrece a través de las tecnologías de la información y la comunicación, se pueden observar ciertas dificultades en la definición terminológica, ya que existe una amplia variedad de nombres presentados por los autores, tales como: "referencia digital", "referencia virtual", "referencia por chat", "referencia electrónica", "servicios de información de Internet", "referencia en vivo", "referencia en línea" y "referencia en tiempo real". Puede verse que todos estos términos se utilizaron para describir los servicios de referencia ofrecidos a través de tecnologías computarizadas. Para Lazaro Mateus (2018) los términos "referencia virtual" y "referencia digital" se consideran sinónimos.

Por ello, en este trabajo optamos por utilizar el término "referencia digital" para representar el contexto abordado en esta investigación, ya que es el término más citado por los autores, según la revisión de la literatura. Otro factor que llevó a la

elección del término “referencia digital” en detrimento de los otros términos se basó en el “modelo general de referencia digital” de Lankes (2002), que se utilizó como marco teórico para la investigación.

Por otra parte, los modelos de servicios de referencia virtual se pueden dividir en tres categorías.

Transacción asincrónica

La transacción asincrónica implica un retraso de tiempo entre la pregunta y la respuesta, como con correo electrónico y formulario web.

Transacciones síncronas

La transacción sincrónica, por otro lado, se lleva a cabo en tiempo real con una respuesta inmediata a la consulta, como en servicios basados en chat, servicios de videoconferencia o cámara web, robots de referencia digital, servicios de referencia en tiempo real.

Tabla 2. Identificación y unificación de las funciones básicas de los sistemas de referencia digitales asincronos y *síncronicos*

Características y necesidades	Solución sincrónica	Solución asincrónica	Ventajas del enfoque unificado
Co-navegaciórr. para compartir de forma remota recursos de identificación de usuarios con licencia	Servidores proxy	Artículo enviado / reenviado	Acuerdos de licencia de mantenimiento y usuarios de servicio legalmente
Hilera: usuarios en cola, en línea, por un recurso disponible, a través de alguna medida de prioridad	Colas o salas de espera	Gestión de buzones (bandeja de entrada)	Capacidad de cambiar el modo de comunicación elegido inicialmente, o eliminar el tiempo de espera para los bibliotecarios en tiempo real cuando un problema se puede enviar por cualquier medio asincrónico
Compartir pantalla: para que el usuario manipule recursos en nivel de la estación de Trabajo	Instalación sencilla del programa	proporcionar un conjunto de instrucciones detalladas paso a paso	Permitir que el bibliotecario administre la computadora del usuario a nivel de estación de trabajo
Derivación a especialista: Envía uno pregunta al experto basado en algunos criterio	Creando diferentes colas	Reenviar o crear una lista de materias diferenciadas	Los especialistas crean un perfil único y establecer un mecanismo único para recibir preguntas

Desconexión de usuario: identificación de cierre de sesión por: elección del usuario, problema técnico o si el usuario se retrasa para responder la pregunta	Permitir al usuario cerrar la sesión de forma afirmativa (normalmente pulsando un botón)	Recibir un mensaje de muchas gracias	Creación de un sistema de gestión de sesiones unificado para mejorar las estadísticas y la gestión de recursos.
--	--	--------------------------------------	---

Redes colaborativas

Muchas bibliotecas y organizaciones han reconocido los beneficios de brindar un servicio de referencia digital a través de servicios colaborativos. Algunos consorcios de bibliotecas regionales están ofreciendo a las bibliotecas miembros la oportunidad de compartir preguntas de referencia entre sí utilizando Internet y otras tecnologías (Castro Ponce, 2014). El Servicio de Referencia Digital colaborativo es una red de bibliotecas, consorcios, museos, que utiliza un sistema de mesa de ayuda para enviar preguntas a las instituciones apropiadas según el perfil del miembro. En este modelo, dos o más bibliotecas se unen para ofrecer un servicio de referencia utilizando cualquiera de los formatos en línea. Incluye una lista o un catálogo colectivo de bibliotecas participantes y también da inicio a la provisión de recursos basados en consorcios a las bibliotecas en estudio para brindar un mejor servicio a los usuarios

Las bibliotecas de la era digital actual se han sometido a constantes cambios. La creciente popularidad de los recursos de información electrónica y la creciente demanda de los buscadores de información ha hecho que las bibliotecas de hoy en día adquieran recursos electrónicos. Las bibliotecas privadas y públicas han creado una buena colección de recursos electrónicos, como libros electrónicos, revistas electrónicas, bases de datos electrónicas, tesis electrónicas, estándares, patentes, etc., y los enlaces a recursos electrónicos proporcionan una accesibilidad todos estos recursos.

A través de las preguntas frecuentes de la biblioteca y los enlaces a otros recursos de acceso abierto / gratuitos, los usuarios pueden buscar la información requerida en línea y obtener dichos recursos a través del modo de distribución electrónica. Para lograr el objetivo de brindar servicios excelentes y ayudar a los usuarios con sus necesidades educativas y de investigación, el bibliotecario de referencia responde preguntas de referencia, tanto a los usuarios en la biblioteca como de forma remota a través del teléfono, correo electrónico y servicios en línea.

Funciones básicas del servicio de referencia

Las funciones básicas del servicio de referencia según Ramírez (2013) se han mantenido vigentes desde los tiempos de Green¹, en 1876, y son:

1. instruir a los usuarios en el uso de la biblioteca;
2. responder a las preguntas de los usuarios;
3. ayudar a los usuarios en la selección de funciones; y
4. promover la biblioteca en la comunidad.

Aún con respecto a estas funciones, Lebrón Ramos (2019) plantea que inherente a estas funciones se conjugan valores básicos que son: precisión, minuciosidad, oportunidad, autoridad, instrucción, acceso, individualización y conocimiento, cuyos valores asociados a estas funciones se destacan a continuación:

1 - Instrucción: tiene tres facetas diferenciadas: el resumen del contenido a enseñar, el proceso de uso de esta información en la investigación y la capacidad de evaluar la información, cuyas habilidades implícitas son el conocimiento táctico, la comprensión del proceso de investigación y el pensamiento crítico;

2 - respuesta a la pregunta: el valor más común asociado a la respuesta es la precisión, pero el autor también cita la oportunidad y la autoridad;

3 - instrucción: implica el conocimiento del bibliotecario sobre el lector, la literatura y la colección; conocimiento de las necesidades de información, nivel de lectura, habilidades lingüísticas y formación académica de cada usuario.

4- Promoción bibliotecaria: la biblioteca se promociona cuando cada usuario siente que el bibliotecario está trabajando específicamente para él, es decir, la referencia no es algo que se pueda empaquetar y difundir a los usuarios, asociándose a los valores de acceso e individualización.

Objetivos del servicio de referencia digital

De ahí que el servicio de referencia virtual tenga los siguientes objetivos básicos (Williams, 2018):

- Para proporcionar asistencia e instrucción individual;
- Proporcionar y mantener una colección adecuada de recursos de referencia, tanto impresos como electrónicos;

¹ Samuel S Green: Bibliotecario de la Biblioteca Pública de Worcester, Massachusetts (EE. UU.)

- Ayudar a los usuarios a localizar las mejores fuentes de información;
- Ayudar en recursos y referencias de marketing;
- Servir como representante de relaciones públicas; Para ayudar en la búsqueda en línea;
- Ayudar y asistir en actividades profesionales para el desarrollo y crecimiento profesional;
- Para ayudar en el proceso de referencia, reenvíe la consulta o proporcione al usuario enlaces en vivo a sitios web autorizados; y finalmente
- Educar a los usuarios sobre los recursos y las técnicas de investigación para ayudarlos a aprender a leer y escribir

Como se mencionó al principio, el servicio de referencia virtual es un complemento del servicio presencial. Ambos persiguen objetivos compartidos, pero los medios para lograr estos objetivos o la forma en que se comunican a los usuarios para responder a sus consultas y solicitudes es diferente. Mientras que en el sistema de referencia tradicional hablamos de la actitud positiva del bibliotecario y su presencia con el usuario y su disposición a responder cualquier pregunta, en el servicio virtual utilizamos otros medios de comunicación y transmisión para responder a sus consultas. El correo electrónico y los formularios web son las dos alternativas más fáciles en un servicio de referencia virtual, por lo que ambos se están implementando en todas las bibliotecas universitarias (Castro Ponce, 2014).

El correo electrónico es el método favorito de los usuarios, ya que pueden enviar sus consultas desde casa sin tener que ir a la biblioteca. Incluso si la biblioteca aún no ha creado formalmente un escritorio de referencia virtual, los usuarios siempre pueden recurrir al correo electrónico para ponerse en contacto con un bibliotecario y realizar cualquier tipo de consulta. Asimismo, los formularios basados en la web son un sistema más elaborado que el correo electrónico, pero brindan a la biblioteca la posibilidad de iniciar la entrevista de referencia con el usuario de forma pasiva.

Este tipo de formulario se crea utilizando casillas o campos vacíos para ser rellenados por los usuarios, y suelen estar vinculados al sistema de preguntas frecuentes de la biblioteca. El destinatario de los formularios es el servicio de referencia, cuyos bibliotecarios se encargarán de responder y resolver todas las consultas y consultas enviadas.

El chat y la mensajería instantánea (IM) son otras herramientas que se utilizan en los servicios de referencia virtual en las bibliotecas universitarias. Su implementación en unidades de información no está tan extendida como el correo electrónico y los formularios basados en la web, pero muchas bibliotecas ahora responden a las solicitudes de información de los usuarios en tiempo real y sincrónicamente, ya que tanto el remitente como el receptor están presentes al mismo tiempo. Ambas aplicaciones funcionan de la misma manera, pero utilizando tecnologías diferentes.

Modelos de servicios de referencia tradicionales

En opinión de (Muñoz Cruz, (2008) las computadoras provocaron cambios profundos en los servicios ofrecidos y también en los valores que estos servicios se basaron. El autor relata una serie de reuniones realizadas en la Universidad de Texas, en la década de 1980, con el objetivo de definir el futuro de la derivación y nuevos modelos de descripción de los servicios de derivación, que se inició con el servicio de derivación ofrecido en una mesa de servicio, prometedores servicios, para todo el mundo. Pero los problemas relacionados con este tipo de servicio están, como siempre, relacionados con los cambios en la comunidad de usuarios, la introducción de nuevas tecnologías y la crítica siempre presente a un servicio ineficiente y de bajo nivel. Se sugirieron varias alternativas, como colocar asistentes o computadoras bien programados en este lugar de servicio, Según Manso Rodríguez (2007) existen pocos modelos que incluyan toda la transacción de referencia, como ocurre en el mostrador de una biblioteca tradicional.

A lo largo del siglo XX, los bibliotecarios discutieron modelos basados en la instrucción bibliográfica y las respuestas a las preguntas de los usuarios, cuyos resultados se resumieron en la Enciclopedia de Bibliotecas y Ciencias de la Información.

Según (Borrell, (2008) el modelo de servicio que enfatiza la educación sobre la información se denomina modelo “conservador” o “mínimo”, cuyo objetivo es capacitar a los usuarios para que utilicen la biblioteca de forma independiente. Este modelo ha sido durante mucho tiempo el enfoque predominante en las bibliotecas escolares y académicas, donde la misión de las grandes instituciones es claramente educativa. El modelo liberal o máximo enfatiza la información sobre el proceso, es decir, el bibliotecario no intenta educar al usuario en el proceso, sino que pone todo su esfuerzo

en buscar la precisión y la información autorizada, enfatizando valores como la exactitud, la minuciosidad y la autoridad. Este modelo se usa ampliamente en bibliotecas corporativas y gubernamentales, donde el bibliotecario es visto más como un compañero de trabajo que como un maestro.

Manso Rodríguez (2007) cita un modelo desarrollado en la Universidad de Brandéis, cuya característica principal es la estrategia de filtrar / clasificar las preguntas recibidas, antes de pasarlas a los bibliotecarios. La idea era que el personal de apoyo de la biblioteca o los pasantes respondieran la mayoría de las preguntas básicas. Así, el bibliotecario solo respondería las preguntas que necesitaran una ayuda más profunda, valorando así el conocimiento del bibliotecario sobre las disciplinas y la colección. El principal objetivo de este modelo es animar al bibliotecario de referencia a ofrecer asistencia personal al usuario. El bibliotecario brinda asistencia al usuario en una sala de servicio específica, lo que permite consultas más detalladas, así como la capacitación del usuario. Por lo tanto, las preguntas de referencia y las necesidades de formación se remiten al bibliotecario de referencia. En este modelo, se aprecia la precisión, el detalle y la autoridad, en detrimento del acceso y la oportunidad, que son menos valorados.

Se puede decir que los modelos de servicios de referencia combinan los recursos disponibles y las necesidades de información de sus comunidades. La siguiente tabla resume las características y valores de los modelos conservador o mínimo y liberal o máximo:

Tabla 3: Características y valores de los modelos conservador, liberal y Brandéis

Modelo	Características	Valores
Conservador o mínimo	Capacitar a los usuarios para el uso de la biblioteca: enfoque predominante en las bibliotecas escolares y académicas enfatiza la educación de la información	Educación y educación del usuario
Liberal o máximo	Ampliamente utilizado en bibliotecas corporativas y gubernamentales El bibliotecario pone su esfuerzo en la precisión de la búsqueda y la información autorizada; enfatiza la información del proceso.	Precisión, minuciosidad y autoridad
Brandéis / filas	Estrategia para filtrar / ordenar las preguntas ofrece asistencia personal al usuario: enfatiza el conocimiento del bibliotecario de las disciplinas y la colección	Precisión, minuciosidad y autoridad

Modelos de servicio de referencia digital

Durante la década de 1990, los investigadores y profesionales en general demostraron que los servicios de referencia digital pueden, de hecho, funcionar bien y se desarrolló gran parte de la tecnología necesaria para hacer que estos servicios sean operativos (Laiton Celis, 2014). En opinión de los autores, el siguiente paso para investigar la referencia digital podría ser la comprensión de cómo mejorar el diseño y el funcionamiento de estos servicios. El desarrollo de modelos consensuales que describan el proceso de referencia digital también podría ser muy útil, ya que serviría como base común para la discusión y proporcionaría un grado de abstracción necesario para el razonamiento de alto nivel sobre cualquier sistema.

Según los autores, los usuarios juegan un papel fundamental en el proceso de referencia, que es la formulación de preguntas. El bibliotecario digital recibe un mensaje de texto por correo electrónico, la web o el chat, y puede determinar, según el contexto, quién es el usuario y qué pregunta está tratando de hacer, y puede estar ubicado en cualquier parte del mundo, sea de cualquier edad, género y profesión. Incluso si pregunta directamente, es posible que se muestren reacios a proporcionar dicha información. Una vez preparada la respuesta y enviada al usuario, surgen más preguntas y los sistemas que permiten la comunicación digital registran y almacenan la interacción con el usuario. Estos registros son invaluable para la autoevaluación posterior.

Sin embargo, (Lo Fiego, 2016) advierte que deben respetar la privacidad y los derechos de propiedad intelectual, aunque no son temas de este artículo. A pesar de los problemas de interacción con el usuario en el mundo digital, existen algunas ventajas que destacan los autores, siendo la primera el amplio acceso de los usuarios a los servicios digitales, más que a los servicios tradicionales.

El servicio de referencia digital puede recibir consultas de todo el mundo en cualquier momento, según su política de servicio. Si la pregunta no se puede responder localmente, se puede enviar a otro servicio para que la responda, lo que le da al usuario una mejor oportunidad de recibir una respuesta de buena calidad.

El crecimiento en el uso de recursos en el mundo digital permite al usuario ver las mismas fuentes utilizadas por el encuestado a la pregunta.

Un modelo de referencia digital presentado por McClennen (2001) se compone de tres componentes fundamentales:

- proceso: consiste en una secuencia de acciones a través de las cuales pasa el flujo de preguntas formuladas al servicio, mientras se ejecutan y pueden expresarse a través de un diagrama de flujo;

- procedimientos: son instrucciones que se dan a los profesionales que desarrollan las distintas funciones en el proceso asistencial, en las que se especifican las acciones a realizar de acuerdo con las características de las preguntas y

- políticas: son definiciones que guían al personal en la realización del proceso y se utilizan a menudo en términos de las funciones y atributos de los temas.

El autor enfatiza que estos tres componentes están interconectados y que el proceso se define en términos de políticas y procedimientos.

En cuanto a los valores asociados a la referencia digital se destaca el acceso, la precisión y la puntualidad, así como el servicio personalizado, a pesar de la falta de proximidad física entre el bibliotecario y el usuario. Dado que el mayor énfasis se pone en la prestación de servicios, más que en la educación de los usuarios, entonces los valores asociados a los aspectos educativos y el consejo asesor no son muy importantes en este tipo de servicio.

En cuanto a la implementación de un modelo de referencia digital, Neale (2002) señala dos caminos distintos que siguen las bibliotecas para el desarrollo de este servicio, que son el camino independiente y el camino cooperativa.

Modelo independiente

En este modelo, el servicio de referencia lo proporciona la biblioteca, de forma independiente, a sus usuarios a través de la combinación de herramientas de referencia virtual disponibles. El servicio de referencia virtual extiende los servicios de referencia de la mesa de ayuda a los usuarios remotos. Sin embargo, este servicio no permite el acceso a colecciones adicionales o especialistas en temas específicos. Desde el punto de vista del autor, este modelo dificulta la prestación de un servicio de referencia las veinticuatro horas y los siete días de la semana, ya que, a pesar de permitir el envío de preguntas las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a través de correo electrónico o formulario web, solo pueden ser respondido cuando el personal de referencia esté disponible en la estación de trabajo, así como el servicio de chat y otros servicios en tiempo real que requieren la presencia de bibliotecarios de referencia. Sin embargo, la biblioteca puede ampliar el horario de atención del personal de referencia tradicional para brindar asistencia en la referencia digital, lo que se puede hacer en casa, según la disponibilidad de los profesionales de

referencia. Otro aspecto que destaca el autor es la facilidad para desarrollar políticas, procedimientos y estándares para los servicios de referencia virtual, ya que no será necesario consultar a otros grupos de colaboradores.

Modelo cooperativo

En opinión de Manso Rodríguez (2007) estos servicios cooperativos brindan muchos beneficios, como compartir habilidades y recursos entre las instituciones participantes, así como un aumento en el tiempo de actividad del servicio y el acceso a consultas y respuestas almacenadas puestas a disposición por todos los participantes.

En este modelo, el servicio de referencia lo proporcionan dos o más bibliotecas mediante el uso de alguna combinación de herramientas de referencia virtual compartidas en las respuestas a las preguntas de referencia de los usuarios (Manso Rodríguez, 2007). Pueden formar asociaciones basadas en asociaciones por consorcio, con el objetivo de utilizar un servicio de referencia común o cooperativo, para un área geográfica común o un conjunto de bases de datos con licencia.

Un problema puede remitirse a una biblioteca asociada en función de la amplitud de su colección, la experiencia en la materia o quizás según el momento de la solicitud.

La referencia colaborativa, también conocida como referencia a través de una asociación, referencia conectada o referencia cooperativa se está haciendo a través de varios medios de comunicación. Algunas bibliotecas utilizan el correo electrónico o el chat de manera cooperativa para compartir respuestas a las preguntas recibidas a través de estos medios.

Sobre el trabajo cooperativo entre bibliotecas, Muñoz Cruz (2008) destaca que la principal característica de cualquier biblioteca, que pretenda actuar como sistema de información, es insertarse en el contexto del trabajo cooperativo, como soporte y colaboración de otras bibliotecas en su área de especialización son fundamentales para una buena respuesta a las necesidades de información de la comunidad. En opinión del autor, existen dos grandes beneficios de los servicios cooperativos de referencia / información, que son: la provisión de un servicio de mejor calidad y la provisión de apoyo natural para el intercambio de recursos.

ESTADO DEL ARTE

Se presentan a continuación estudios de origen nacional e internacionales para destacar la experiencia de trabajo en bibliotecas universitarias que pusieron en marcha servicios de referencia virtual.

En el contexto nacional, el trabajo realizado por Williams (2018) denominado “La Web 2.0 y los servicios de referencia virtual en las bibliotecas de las Universidades Nacionales de la Argentina” tiene como objetivo relevar la existencia y características de los servicios de referencia virtual ofrecidos por las bibliotecas universitarias nacionales de la Argentina visibles en la Web. La muestra del estudio se compone de 297 bibliotecas de universidades de la Argentina. Asimismo, el análisis se realizó a partir de la elaboración de planilla de registros de información. Como principales conclusiones, el estudio indica una creciente utilización de redes sociales y otras herramientas de la Web social, habiendo observado en muchas instituciones la inclusión de una gran cantidad de datos de contacto con los usuarios y la intención de visibilizar la oferta y las opciones de referencia no presencial a través de sitios web y blogs

El estudio realizado por Lo Fiego (2016) denominado “Reingeniería del Servicio de Referencia Virtual de la Biblioteca del Consejo Federal de Inversiones” tiene como objetivo efectuar un relevamiento del Servicio de Referencia Virtual del Consejo Federal de Inversiones para obtener los datos que permitan diseñar una reingeniería del mismo para mejorar la comunicación con sus usuarios y una mayor y efectiva utilización del servicio, teniendo como objetivo su efectivo posicionamiento en el contexto institucional donde se sitúa y en la sociedad en general. Como principales conclusiones, se destaca la conformidad de los usuarios, ya que la mayoría de las veces obtienen la información requerida y que, en general, se encuentra satisfecho con el servicio en cuanto a tiempo de respuestas y atención de los profesionales. Por lo tanto, queda evidenciado en sus respuestas la alta conformidad con el servicio en general.

Por otra parte, la investigación realizada por Ramírez (2013) denominada “Caracterización y análisis de los servicios de referencia digital en bibliotecas universitarias argentinas estatales” se plantea como objetivo describir los servicios de referencia digital en el ámbito de las bibliotecas universitarias argentinas estatales. El análisis se realizó a través de la evidencia recogida entre septiembre y diciembre de

2010, a partir de los sitios web institucionales, complementado con encuestas a los responsables de los servicios relevados. Los resultados indican que los servicios de referencia digital insertos en bibliotecas universitarias argentinas estatales revelan un nivel inicial y poco normalizados respecto de las directrices emanadas de IFLA. Entre los aspectos a reforzar para su normalización se destaca de inclusión de una mayor interactividad entre usuario y bibliotecario durante el proceso de referencia. Como principales conclusiones, se destaca la alta dispersión terminológica precisada en los resultados, sumada al uso de vocablos que no representan de manera acabada el servicio a brindar, pueden considerarse elementos negativos y confusos para la debida identificación del servicio de referencia digital por parte de los usuarios.

En el ámbito internacional, el estudio realizado por Lázaro Mateus (2018) tiene como objetivo principal planificar un servicio de referencia virtual para la Biblioteca Central Brazáo Mazula de la Universidad Eduardo Mondlane (BCE-UEM). A partir de un análisis documental, se aborda la revisión bibliográfica sobre el servicio de referencia virtual y la adopción de la TIC en los países subdesarrollados. Se analiza el entorno de las bibliotecas universitarias y se caracterizan las necesidades de los usuarios de la biblioteca central Brazáo Mazula con el objetivo de diseñar un servicio que refleje sus necesidades reales. Como principales conclusiones, el estudio plantea que los servicios de referencia virtual propician la recepción de la consulta del usuario de forma inmediata, independientemente del medio por el cual la esté realizando.

CAPITULO II. METODOLOGÍA

Tipo de estudio

Se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal, desde el año 2019 al año 2021, para analizar la percepción de los profesionales sobre los servicios de referencia digital. Se trata de un trabajo descriptivo porque apunta a especificar propiedades, características y rangos importante del servicio de referencia virtual, tendencia de un grupo o población, que en este caso son los docente e investigadores. Por último, el trabajo es transversal porque el estudio de la variable se realizará en un momento dado.

Muestra

Sobre un total de 362 docentes investigadores de la FOUNNE se tomó un subgrupo de los miembros de la población y fueron elegidos para participar en el estudio. A este conjunto se lo denomina muestra (Yuni y Urbano, 2003).

La muestra estuvo compuesta por 64 investigadores de la Facultad de Odontología. La muestra se definió a partir de un tipo de muestreo aleatorio simple ya que, como su nombre indica, se efectuó una selección aleatoria de participantes para ella.

Se determinó trabajar con una muestra no probabilística y por conveniencia, ya que los integrantes fueron seleccionados en base a la factibilidad de acceso a los participantes por parte del investigador. Esta técnica de muestreo se suele implementar cuando la población objetivo es considerablemente grande (Sabino, 1996).

Instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección de datos que se utilizó fue una encuesta en modalidad autoadministrada, con preguntas abiertas de introducción y cierre, conjuntamente con un listado de opciones. El instrumento presenta una introducción que explica el propósito del tema abordado. Los cuestionarios serán confeccionados con la herramienta digital Google Forms y distribuidos de manera online a los participantes a través de correo electrónico de los usuarios de la biblioteca virtual, tomados de la base de datos de la biblioteca.

Confiabilidad, validez y objetividad de un instrumento de recolección de datos

La confiabilidad del instrumento implica que la prueba del instrumento predice con precisión lo que se supone que debe predecir. La confiabilidad también se preocupa por la repetibilidad. Por ejemplo, una escala o prueba es confiable si la medición repetida realizada por ella en condiciones constantes dará el mismo resultado (Yuni & Urbano, 2003). La validez de contenido se define como “el grado en que los elementos de un instrumento reflejan el universo de contenido al que se generalizará el instrumento” (Yuni & Urbano, 2003). El enfoque de juicio para establecer la validez del contenido implica revisiones de la literatura y luego seguimientos con la evaluación por parte de jueces o paneles expertos.

Fases

Recolección de datos

1. Se procedió a solicitar las autorizaciones correspondientes la ejecución del proyecto.
2. Se informó a los participantes sobre las características del proceso de recolección, los objetivos del trabajo y la metodología de recolección.
3. Se entregó el consentimiento informado a los investigadores que participan en la investigación.
4. El instrumento administrado fue realizado en forma anónima.

Procesamiento de datos

Para el caso de las encuestas se procedió a su tabulación, y presentación de los resultados en cuadros y gráficos a través del programa Microsoft Excel, donde se procederá a la elaboración de la matriz de respuestas proporcionadas en la encuesta.

Presentación de datos

Para la interpretación de los datos obtenidos, se organizó la presentación en función de las variables definidas previamente. Los resultados serán presentados en gráficos.

Análisis de datos

Se realizará el análisis de las variables predefinidas interpretando los datos obtenidos a la luz del marco teórico presentado. Asimismo, Se realizará análisis e interpretación descriptiva de los datos correspondientes a los objetivos destinados a:

Analizar el estado actual del servicio de referencia que se proporciona en la biblioteca Dr Ernesto Feliciano Muñoz FOUNNE.

Considerar los problemas de interacción de los usuarios con los sistemas de información disponibles.

Ponderar las fortalezas y debilidades del servicio de referencia existente en la biblioteca de la FOUNNE en relación con los servicios ofrecidos por bibliotecas de similar naturaleza

Examinar los modelos de transacción de la información desarrollados en la biblioteca

CAPITULO III. RESULTADOS

Análisis de encuestas: interpretación de resultados

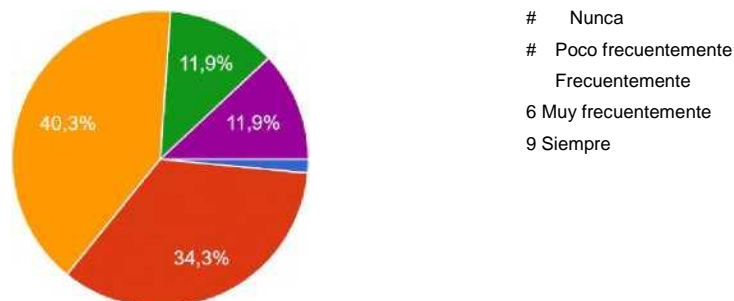
Para el análisis de las encuestas y la elaboración de los gráficos se utilizó la herramienta Google Forms.

Para la elaboración de este estudio, se tomó como muestra de la población a estudiar a 62 individuos, el instrumento de recolección de datos utilizado fue la encuesta. Los lugares seleccionados para la investigación fueron a Biblioteca Especializada “Dr Feliciano Ernesto Muñoz” de la Facultad de Odontología de la Universidad del Nordeste. La recogida se realizó durante el mes de noviembre, del año 2021

Estado actual del servicio de referencia

Con respecto a la primera pregunta se les consultó a los docentes investigadores si utilizaban la biblioteca para realizar consultas de materiales bibliográficos.

Gráfico 1. Uso de la biblioteca

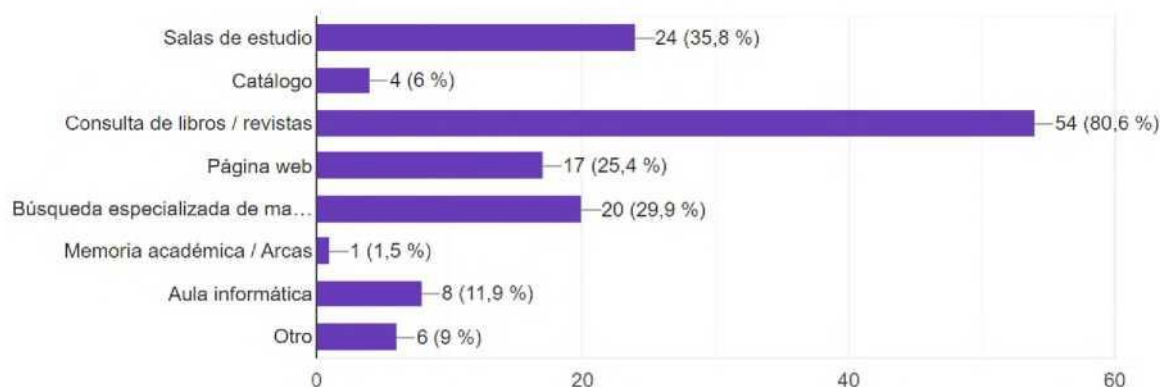


Como se observa en el gráfico:

- el 40% de los participantes de la investigación indicaron que utilizan frecuentemente el servicio de la biblioteca, mientras que
- el 34.3% indicaron que lo utilizan de manera poco frecuente.
- el 11 % lo utiliza de manera muy frecuente y
- el 11,9% utiliza los servicios de la biblioteca siempre.

Dicha información da cuenta de la importancia de los servicios de la biblioteca en la comunidad de docentes para el desarrollo de las actividades cuticulares, de capacitación y de preparación de clases.

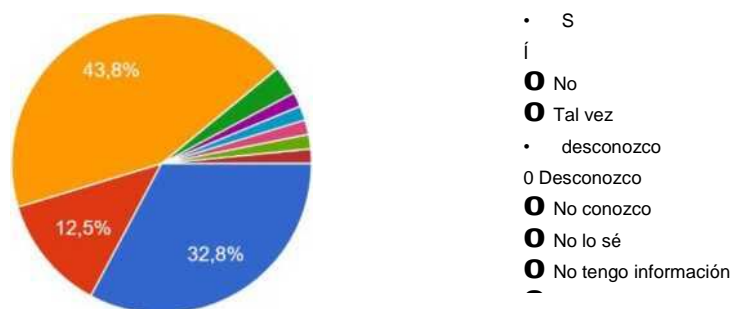
Gráfico 2. Servicios utilizados



Respecto de los servicios utilizados, el grafico 2 muestra:

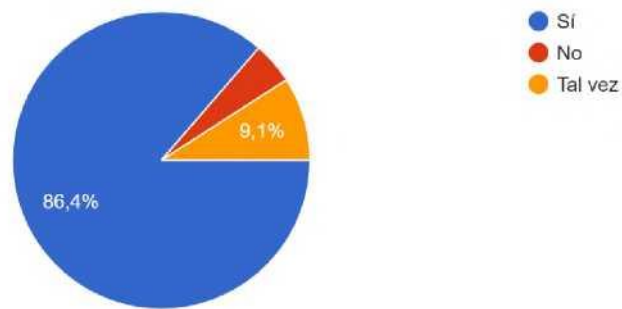
- la preponderancia de las consultas de libros y revista (80,6%), seguida de
- la utilización de las salas de estudio (35,8%), y
- la búsqueda especializada de materiales bibliográficos como libros, revistas especializadas y materiales didácticos en general (29,9%).

Gráfico 3. trabajo en conjunto con docentes.



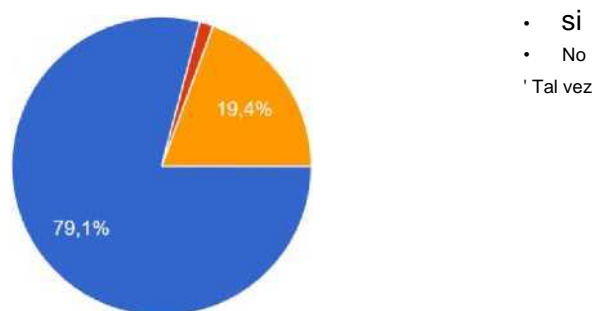
Respecto de las actividades en conjunto con los docentes, realizadas por la biblioteca, los encuestados expresaron (con el 43.8%) que tal vez lo realizan, y el 32,8% de los participantes indica que desconoce actividad de la biblioteca. En síntesis, se observa un desconocimiento generalizado, en la muestra de la investigación, acerca de la participación docente en la definición de la adquisición de materiales bibliográficos, canales de comunicación, entre otros servicios ofrecidos por la biblioteca.

Gráfico 4. cantidad suficientes de materiales bibliográficos



Con respecto a la cantidad de materiales bibliográficos disponibles para la consulta, un 86,4% de los encuestados expresa que sí, mientras que un 9,1 % indica que no hay material suficiente. En este sentido se observa una valoración positiva en términos generales en la muestra de docentes investigadores que formaron parte de la investigación.

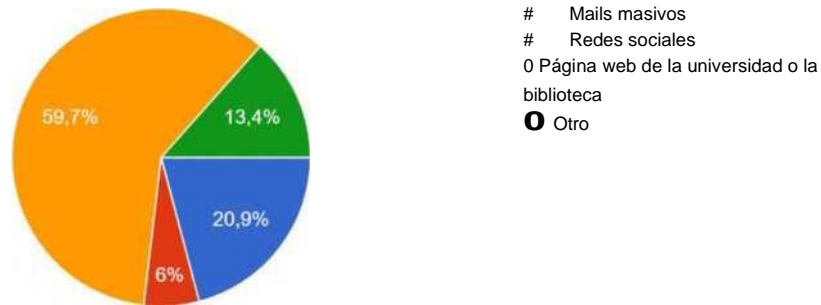
Gráfico 5. actualización de obras de consultas y referencias



Respecto de la actualización y vigencias de las obras de referencia y obras de consulta, el 79,1% de los participantes se manifiesta de manera positiva sobre este punto, denotando un aspecto positivo de los servicios ofrecidos por la biblioteca.

Estrategias de interacción con los usuarios

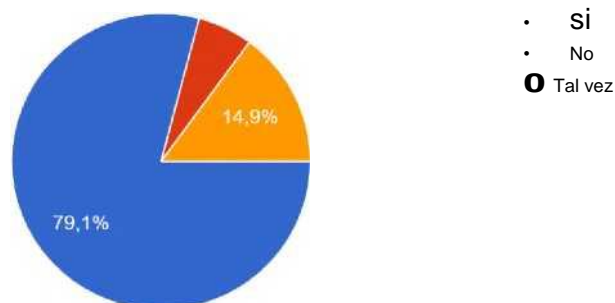
Gráfico 6. canales de interacción utilizados por la biblioteca para comunicarse con los usuarios



En relación a los canales de comunicación más utilizados entre la biblioteca y los usuarios:

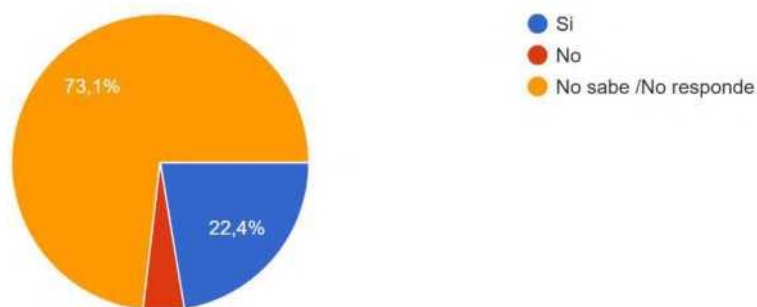
- el 59,7% de los participantes indican que la página web de la biblioteca es la más utilizada, seguida de los mails masivos y otros medios.
- con el 13,4%, los cuales se encuentran vinculados con las llamadas telefónicas, SMS y encuentros presenciales.
- Por otra parte, 6% de los usuarios manifiestan el uso de las redes sociales como canal de interacción predilecto.

Gráfico 7 Utilización de los servicios de referencia virtual



En este aspecto se observa que la gran mayoría de los encuestados utilizan los servicios de referencia virtual de la biblioteca, con el 79,1%.

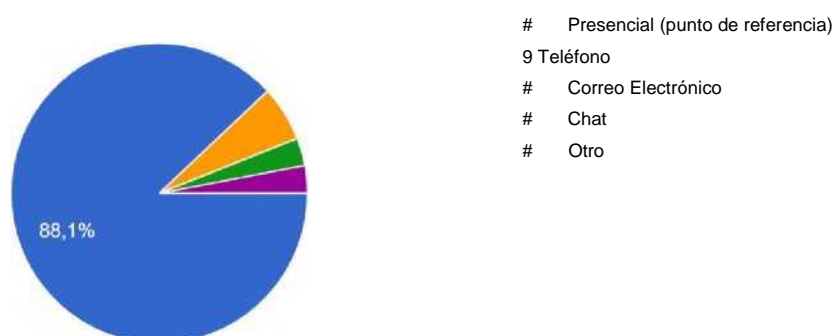
Gráfico 8 retroalimentación de la biblioteca sobre los servicios de referencia virtual



Respecto de los mecanismos de retroalimentación de la biblioteca para conocer las opiniones de los usuarios acerca de los servicios de referencia digital, el 73.1% de los participantes indican que tal vez lo tiene, denotando falta de conocimiento sobre las acciones de retroalimentación entre la biblioteca y los usuarios de los servicios de referencia digital.

Respecto de los canales de comunicación más utilizadas por los usuarios para solicitar materiales bibliográficos se observa lo siguiente:

Gráfico 9. canales de comunicación más utilizados por los usuarios para solicitar material bibliográfico



Como se observa en el gráfico 9:

- el 88.1% de los usuarios que formaron parte de la investigación indica que solicita los materiales que requiere en los puntos de atención de la biblioteca,
- el 4% lo solicita por correo
- el 3% por chat, y el 3% por otros medios (llamadas telefónicas, redes sociales, página web).

CONCLUSIONES

El estudio del servicio de referencia digital se realizó con la inquietud de verificar cómo se estructuró el modelo de servicio digital para brindar servicios de referencia digital. Respondiendo a los objetivos de investigación se concluye que:

En cuanto al el estado actual del servicio de referencia que se proporciona en la biblioteca Dr Ernesto Feliciano Muñoz FOUNNE se puede observar que el servicio de referencia digital atiende a la comunidad de usuarios, de acuerdo con sus objetivos. Sin embargo, si se analiza a la luz de los modelos ya establecidos en la literatura, es claro que hay algunos pasos que no están de acuerdo con los parámetros de los modelos seleccionados para el análisis. Por ejemplo, no se registra los servicios cooperativos que posibilitan la mejora continua de los servicios de la biblioteca, al relevar opiniones y percepciones de los usuarios sobre el servicio brindado.

El tipo de usuario atendido por el servicio de referencia digital de esta biblioteca es consistente con la recomendación de los modelos utilizados para el análisis, que establece que la comunidad de usuarios está representada por estudiantes de pre y posgrado, empleados, profesores, egresados y la comunidad externa.

En cuanto a los los problemas de interacción de los usuarios con los sistemas de información disponibles, no se han relevados problemas de interacción entre usuarios y biblioteca, de acuerdo a los resultados de análisis de la información empírica.

Respecto de las las fortalezas y debilidades del servicio de referencia existente en la biblioteca de la FOUNNE, en relación con los servicios ofrecidos por bibliotecas de similar naturaleza, como fortaleza se encuentra la diversidad de canales de comunicación puestos a disposición para la comunicación entre usuarios. Teniendo en cuenta lo anteriormente afirmado, el modelo de transacción utilizado por la biblioteca es el servicio de referencia digital tanto sincrónico como asincrónico. Como principal debilidad se observa que no se registran los servicios cooperativos que posibilitan la mejora continua de los servicios de la biblioteca, al relevar opiniones y percepciones de los usuarios sobre el servicio brindado

En cuanto a los modelos de transacción de la información desarrollados en la biblioteca, la literatura aboga por la integración de servicios interactivos y remotos, enfatizando que las características del sistema de servicios digitales deben satisfacer

las necesidades de información del usuario. En este sentido, el servicio de referencia digital viene realizando esfuerzos para mejorar su servicio remoto.

En cuanto a la evaluación del servicio por parte de los usuarios, se notó que existe una satisfacción de los usuarios con el servicio de referencia digital que se encuentra en los documentos analizados sobre el servicio.

Sugerencias para futuras investigaciones

Para complementar este estudio, se sugiere:

- Estudio del servicio de referencia digital de la biblioteca desde la perspectiva de los usuarios.
- Estudio del servicio de referencia digital interactivo, ya que además de emular el entorno del servicio de referencia presencial, puede ofrecer subvenciones para probar la eficacia de la realización de entrevistas de referencia entre sitios; confiabilidad de la tecnología; identificar la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios, etc.
- Estudios de colaboración entre servicios de referencia digital, centrados en esfuerzos cooperativos en el intercambio y redistribución de cuestiones.
- Estudios sobre modelos cooperativos para la comprensión del proceso de referencia digital.
- Estudios de políticas y procedimientos basados en las nuevas especialidades o roles involucrados en el proceso de referencia digital, así como en las interacciones entre ellos.

BIBLIOGRAFÍA

- Borrell, M. (2008). *Servicio de referencia virtual por chat en bibliotecas universitarias*. Recuperado el 30 de 09 de 2021, de <https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/library?a=d&c=tesis&d=Jte382> Castro
- Ponce, S. (2014). *Servicios de referencia digital*. Recuperado el 06 de 09 de 2021, de <https://www.infotecarios.com/servicios-de-referencia-digital/#.YTaHsl5KjUk>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Pilar Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. México: D.F, McGraw-Hill / Interamericana. Obtenido de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigacion%20de%20Laiton%20Celis.pdf Laiton Celis, A. (2014). *Análisis del servicio de referencia virtual en las bibliotecas*. Recuperado el 30 de 09 de 2021, de <https://repository.javehana.edu.co/bitstream/handle/10554/14709/LaitonCelisLiseAlejandra2014.pdf?sequence=3>
- Lazara Mateus, D. (2018). *Planificación del servicio de referencia virtual síncrono para la biblioteca Central Brazao Mazula (BCE) en la Universidad Eduardo Mondlane de Mozambique*. Recuperado el 03 de 08 de 2021, de <http://www.repositorio.uem.mz/bitstream/123456789/276/1/2018%20-%20Mateus%20Delfina%20L%20zaro.pdf> Lebrón Ramos, J. (2019). *Los Servicios de Referencia Virtual (SRV) en las Bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras*. Recuperado el 30 de 09 de 2021, de https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/29794/srv_lebron_tesis_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lo Fiego, M. (2016). *Reingeniería del Servicio de Referencia Virtual de la Biblioteca del Consejo Federal de Inversiones*. Recuperado el 03 de 08 de 2021, de <http://humadoc.mdp.edu.ar:8080/bitstream/handle/123456789/297/TESIS%20DE%20GRADO%20-%20LO%20FIEGO%20MARCELO.pdf?sequence=1> Manso Rodríguez, R. (2007). *Del escritorio tradicional al virtual: nuevas posibilidades para el servicio de referencia*. Recuperado el 02 de 02 de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352007000200008

Muñoz Cruz, M. (2008). *Diseño de un modelo para los servicios de referencia en bibliotecas académicas*. Recuperado el 02 de 02 de 2022, de https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/569036/DocsTec_6937.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramírez, B. (2013). *Caracterización y análisis de los servicios de referencia digital en bibliotecas universitarias argentinas estatales*. Recuperado el 03 de 08 de 2021, de <https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar:8443/handle/11185/656>

Sabino, C. (1996). *El proceso de investigación*. Recuperado el 17 de 10 de 2017, de http://paginas.ufm.edu/sabino/word/proceso_investigacion.pdf

Terán Acosta, G. R. (2012). *Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en el servicio de referencia virtual de la biblioteca Juan Montalvo de la Facultad de Filosofía de la Universidad Central*. Recuperado el 30 de 09 de 2021, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/5712?mode=full>

Williams, M. (2018). *La Web 2.0 y los servicios de referencia virtual en las bibliotecas de las Universidades Nacionales de la Argentina*. Recuperado el 03 de 08 de 2021, de http://ephnts.rclis.Org/38415/1/Williams_Maha_TF.pdf

Yuni, & Urbano. (2003). *Técnicas para Investigar. Recursos Metodológicos para la Preparación de Proyectos de Investigación*. Recuperado el 18 de 04 de 2018, de <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/01/T%C3%A9cnicas-para-investigar-1-Brujas-2014-pdf.pdf>