

Servicio de Referencia Virtual

Un nuevo paradigma

Isnardo A. Delgado R.
isnardo.delgado@ucv.ve

Con la inserción de las tecnologías en el mundo de las ciencias de la información y la comunicación, las unidades de servicios de información han tenido que adaptarse a este nuevo paradigma. En el caso específico de las bibliotecas universitarias tienen como finalidad darles respuestas precisas de una manera eficaz y oportuna a sus usuarios.

Como un nuevo modelo para el acceso y búsqueda de información académica, surgen los Servicios de Referencia Virtual (SRV) con las modalidades de correo electrónico y chat. En este sentido, en la Biblioteca Boris Bunimov Parra de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas (FCJP) de la Universidad Central de Venezuela (UCV), se propone incorporar estas herramientas tecnológicas como medios de acceso a sus productos y servicios.

A través de un especialista jefe de la Sección de Referencia, se planteó ante las autoridades de dicha facultad el SRV como proyecto, que actualmente se encuentra en estudio para su aprobación.

El servicio SRV permitirá al usuario evitar trasladarse al recinto bibliotecario, con lo que se ahorra pérdida de tiempo tanto en la búsqueda de la documentación como a su acceso.

Los pasos que debe seguir el usuario para ingresar al Servicio de Referencia Virtual en la Biblioteca Boris Bunimov Parra, son los siguientes:



1º Paso: Ingresar al Portal UCV, ubicar en el menú desplegable "Organización" y seleccionar la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas (FCJP).



2º Paso: El usuario deberá seleccionar el inicio de la FCJP, la opción de



A) Si se desea la consulta por videoconferencia, se entra en contacto en tiempo real con el referencista para formular las consultas bibliográficas.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Nombre del Solicitante

Nº de Cédula

Teléfono

Correo Electrónico

Postgrado FCJP

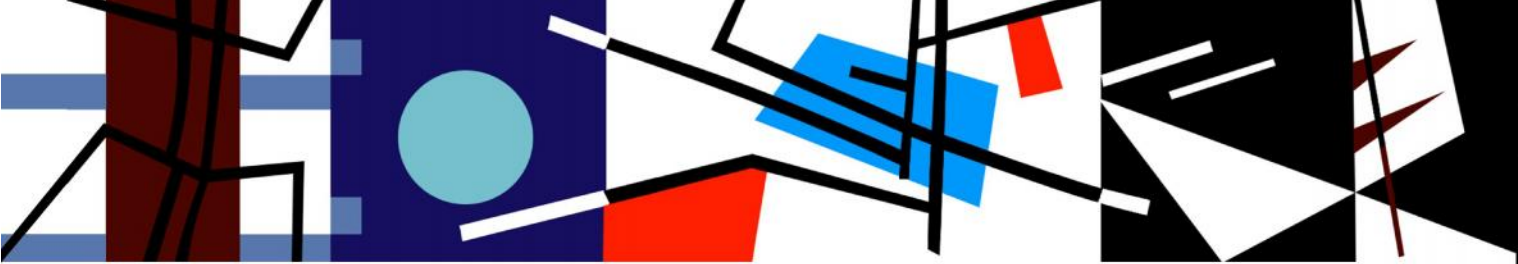
BUSQUEDA

Tema sobre el que solicita la búsqueda bibliográfica

Años que debe cubrir la búsqueda bibliográfica
 De Hasta

Fecha de Solicitud

B) En caso de que se seleccione "Correo Electrónico", deberá llenar formulario para obtener respuesta no mayor de 72 horas.



SERVICIOS DE INFORMACIÓN TRADICIONALES

Las unidades de servicios de información surgen casi al mismo tiempo en que el hombre crea sus primeros sistemas bibliográficos de catalogación. Con el nacimiento de las primeras bibliotecas y el desarrollo de las normativas que estandarizan el acceso a los grandes volúmenes que ellas resguardan, éstas comienzan a desarrollarse y a bifurcarse de acuerdo a las necesidades de los usuarios.

Tales unidades fungen como síntesis temáticas que agilizan el acceso al contenido no sólo en las bibliotecas; sino también en centros de información, de documentación y en sistemas de información. Y esto es debido a que aquéllas tienen como base la selección, adquisición, organización, control y difusión de los registros bibliográficos para la precisa y oportuna visualización de los datos requeridos por los usuarios.

Por ejemplo, una de las unidades de información tradicionales es la consulta, donde el usuario entra en contacto directo con el referencista para buscar una información. Otros son los servicios de préstamos, donde se consulta el material en el mismo recinto donde éste yace; los servicios de orientación sirven únicamente para ser referentes de la ubicación espacial no aproximada del volumen; y el de alerta informa al usuario de la actualización de las colecciones existentes; entre otros.

Por supuesto, el avance de las ya mencionadas unidades se han visto ya beneficiadas por la irrupción de las tecnologías y las diversas herramientas multimedia. Pero que ahora han dado nacimiento a nuevos sistemas muchos más rápidos y eficaces, como el mencionado Servicio de Referencia Virtual.



Seleccionar en el menú de los servicios de "Biblioteca".

Servicio de Referencia Virtual



CHAT

Pregunte en línea

Horario:
Lunes a viernes de 9:00 am a 4:00 pm (según el calendario de la UCV)

En caso de que esté formulando su consulta fuera del horario de atención del servicio de chat, puede realizarse desde el formulario del correo electrónico



Pregunte por correo electrónico

1. Escriba su consulta
2. Escriba su dirección de correo electrónico
3. Escriba, si lo desea, sus datos personales (nombre, lugar de donde escribe)

Servicio ofrecido sólo para usuarios de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, UCV.

3º Paso: El usuario entra en servicios de Biblioteca y escogerá cualquiera de las modalidades de consulta.



Resultado final: el usuario recibe el artículo solicitado en formato digital, si el documento se encuentra disponible. En caso contrario, el referencista sugerirá la disponibilidad del mismo en otra Biblioteca de la UCV. ■

la opción de acceder a este artículo en un lapso de tiempo menor.