

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA



**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE REFERENCIA VIRTUAL
EN LA BIBLIOTECA WILLY OSSOT DE
LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
(PROTOTIPO)**

Trabajo especial de grado presentado como requisito ante la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad Central de Venezuela para optar al título de Licenciado en Bibliotecología.

Realizado por:
Br. David Rodríguez Canelón

Tutor
Dr. Ángel Moros

Caracas, noviembre de 2009

Rodríguez Canelón, David

Implementación de un servicio de referencia virtual en la biblioteca Willy Ossott de la Universidad Central de Venezuela (Prototipo) / Realizado por: Br. David Rodríguez Canelón; tutor: Dr. Ángel Moros. – Caracas, 2009.

75 h. : il. ; 28 cm. + 1 CD

Trabajo especial de grado (Licenciado en Bibliotecología). – Universidad Central de Venezuela. 2009.

1. Servicios de referencia virtual. 2. Centro de Información y Documentación Willy Ossott – Universidad Central de Venezuela. 3. Referencia. 4. Bibliotecas universitarias. I. Moros, Ángel. II. Título.

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL
EN LA BIBLIOTECA WILLY OSSOT DE
LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
(PROTOTIPO)**

David Rodríguez Canelón

Resumen

Trabajo de investigación que describe el proceso de implementación de un servicio de referencia virtual y el prototipo de un sistema de comunicación en línea a través de Internet en la Biblioteca Willy Ossott de la Universidad Central de Venezuela. De la consulta realizada a los usuarios de la unidad de información se detectó la necesidad de un sistema que permitiera a los usuarios la comunicación con la biblioteca de forma remota para la recuperación de información a través de un sistema de chat. Para lo cual se observaron algunos sitios que ofrecían este tipo de servicios y con base en teorías para la creación de servicios de referencia a distancia, se definió el *Servicio de Referencia Virtual del Centro de Información y Documentación Willy Ossot* en cuanto a su estructura y funcionamiento.

Palabras clave: Servicios de referencia virtual, Centro de Información y Documentación Willy Ossott – Universidad Central de Venezuela, Referencia, Bibliotecas universitarias.

AGRADECIMIENTOS

A mi madre, por brindarme su apoyo incondicional durante toda mi vida y especialmente en mis estudios.

Al profesor Ángel Moros por ser mi tutor y brindarme su orientación en la elaboración de esta investigación.

A la profesora Aida Damas, por ser jurado, mentora y amiga, quien siempre me brindó su ayuda y consejos.

A la profesora Mariketi Papatzikos, por ser jurado y directora ejemplar de la EBA.

A Ernesto Yáñez, mi jefe y amigo que siempre que lo necesite me brindó sus consejos y me facilitó la elaboración de este trabajo.

A todos quienes de alguna forma contribuyeron con la realización de este trabajo de investigación.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
CAPÍTULO I	8
1. EL PROBLEMA	8
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.2. OBJETIVOS	12
1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	12
1.3. JUSTIFICACIÓN	13
1.4. FACTIBILIDAD	14
1.4.1. Factibilidad económica	14
1.4.2. Recursos materiales y tecnológicos	16
CAPÍTULO II	17
2. MARCO TEÓRICO	17
2.1. ANTECEDENTES	17
2.2. BASES TEÓRICAS.....	21
2.3. MARCO LEGAL.....	30
CAPÍTULO III	32
3. MARCO METODOLÓGICO	32
3.1. Tipo de investigación	32
3.2. Diseño de la investigación	33
3.2.1. El Estado de la cuestión.....	34
3.2.2. Delimitación del tema	36
3.2.5. Propuesta metodológica del “SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL SERVCID-WO”	40
3.2.5.1. Primera etapa. Levantamiento de información.	41

3.2.5.2. Segunda etapa. Planeamiento para la creación y mantenimiento del servicio.	41
3.2.5.3. Tercera etapa. Entrenamiento.....	42
3.2.5.4. Cuarta etapa. Contribución, operatividad y mantenimiento del servicio	43
3.2.5.5. Quinta etapa. Evaluación: medición de la efectividad y eficiencia del SERVCID-WO	43
3.3. Especificaciones técnicas del prototipo del sistema de chat para el SERVCID-WO	44
3.4. Población y muestra	46
3.5. Evaluación de la aplicación de los instrumentos	48
 CAPÍTULO IV	 55
4. IMPLEMENTACIÓN DEL SERVCID-WO	55
4.1. Modelo de requerimientos	55
4.1.1. Requerimientos técnicos y tecnológicos.....	55
4.1.2. Requerimientos de información	56
4.1.3. Requerimientos de recursos humanos	56
4.2. Descripción del producto	57
4.2.1. Nombre del servicio.....	57
4.2.2. Objetivo.....	57
4.2.3. Misión	57
4.2.4. Visión	57
4.2.5. Funciones	57
4.2.6. Definición	58
4.2.6.1. El referencista	58
4.2.6.2. Alianzas y red de información	59
4.2.6.3. Base de conocimiento.....	60
4.2.6.4. Consultas asincrónicas.....	61

4.2.6.5. Aplicación para la gestión de consultas	63
4.2.6.6. Procedimiento de atención de consultas.....	63
CONCLUSIONES.....	66
ANEXOS	70
REFERENCIAS.....	73

INTRODUCCIÓN

Actualmente, las Instituciones de Educación Superior (IES), están cambiando hacia modelos educativos, tales como los procesos formativos "Just in Time", entre las diferentes alternativas permitidas por otras plataformas tecnológicas, como el resurgimiento de la educación a distancia, la cual se utilizaba como un proceso de formación individualizado y hacia uso del correo tradicional, actualmente con el desarrollo de las nuevas tecnologías este modelo se redimensionó adaptándose a las necesidades contemporáneas, sin embargo, podemos identificar un desequilibrio entre las posibilidades en los avances de los modelos educativos y el retraso en los modelos bibliotecarios.

Tomando como ejemplo, el “desequilibrio en los modelos bibliotecarios” en Venezuela, se pueden identificar las diferencias cuantitativas o cualitativas de los servicios de información bibliotecarios entre las mismas regiones del país, como son los casos del sistema de bibliotecas del Estado Zulia, con respecto al sistema bibliotecario del Distrito Capital, y la ausencia de una política bibliotecaria a nivel nacional.

Este fenómeno también se puede observar entre las diferentes universidades y su oferta de servicios de información, bibliotecas u otras unidades para la captación de nuevos ingresos (alumnos), la promoción de nuevos títulos para la docencia y la investigación o el desarrollo de proyectos que integren a las comunidades con las instituciones vecinas, tomando como base los modelos bibliotecarios pertenecientes a las IES, se escoge el parque bibliotecario de la Universidad Central de Venezuela, en este sentido, se puede comparar las Bibliotecas de la Facultad de Ingeniería conformada por doce bibliotecas, frente a las siete bibliotecas de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Estos dos modelos bibliotecarios internos de cada Facultad, denotan diferencias entre ellas, y en las que se pueden destacar unidades de información medianamente

tecnologizadas y otras que permanecen con los servicios tradicionales, que aún hacen uso de ficheros y preservan modelos clásicos para la definición de sus políticas. De la misma forma, las Bibliotecas de la Facultad de Ingeniería orientan la prestación de sus servicios de información, creando sistemas en los cuales sus usuarios puedan obtener la información remotamente, colocando sus productos informativos en Internet, que terminan siendo servicios de información mucho más avanzados que los anteriores.

Lo mismo sucede con los sistemas de gestión de cada unidad o biblioteca de la UCV, es común observar un gran número de unidades informativas que ofrecen a sus usuarios servicios de referencia, y la inexistencia de este mismo servicio en otras. En otro ámbito, la aplicación de los avances en las tecnologías para el desarrollo de este mismo servicio en tiempo real, estos son prestados por bibliotecas de países tales como: Canadá, Estados Unidos, Australia y algunos países de Europa, en el caso latinoamericano se localizaron en la Pontificia Universidad Javeriana de Santa Fe de Bogotá, Colombia y el Instituto Universitario Tecnológico de Monterrey, en México

En Venezuela, se localizó un servicio de referencia electrónico, prestado por la Biblioteca Pedro Grasses de la Universidad Metropolitana, "la información solicitada es enviada mediante el uso de correo electrónico, y el usuario podrá solicitar información mediante el uso de los formularios correspondientes". Sin embargo, este servicio en su espacio electrónico carece información que indique a los usuarios el correo a que deben realizar las consultas o la ubicación de estos formularios, en este sentido, el servicio está limitado sólo al servicio de correos electrónicos y es privado, o promocionan el servicio antes de la puesta en funcionamiento. Por otra parte, es paradójico que, en Venezuela existen dos escuelas de Bibliotecología, una en la Universidad del Zulia y la otra en Universidad Central de Venezuela, sin embargo, en ambos parques bibliotecarios, los servicios de información hayan alcanzado un límite en su desarrollo, que se

circunscribe a, bibliotecas electrónicas, digitales o virtuales. Realmente, cuando se visitan estas bibliotecas, se observan, por ejemplo, que las bibliotecas virtuales aún son una utopía, o una concepción irreal de este modelo, lo que probablemente podría suceder con el diseño de servicios referencias virtuales.

El siguiente trabajo propone la implementación de un sistema de referencia virtual en el Centro de Información y Documentación Willy Ossott (CID-WO) de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo, con el fin de ofrecer un servicio de referencia virtual a toda la comunidad académica de esta Facultad.

Este trabajo está dividido en cuatro capítulos, el primero plantea el problema sobre la poca disposición de tiempo por parte de los usuarios para tener acceso a la información disponible en el CID-WO, cuya principal causa es la ausencia de un servicio que provea los mismos recursos informativos que se ofrecen de forma presencial, a través de Internet, por lo que se estableció como objeto de estudio la creación de un servicio de referencia virtual, su justificación e importancia radican en que es un servicio que utiliza nuevas tecnologías de comunicación en contraposición a los servicios de referencia tradicionales y que sería el primero en su tipo en ser utilizado en la Universidad Central de Venezuela, el segundo capítulo desarrolla el marco teórico, que incluye los antecedentes de la investigación en el que se plantean los orígenes de los servicios de referencia electrónicos y sus avances, también presenta experiencias con estos servicios en otros países, las bases teóricas como la base que fundamente la investigación y el marco legal venezolano en el que se circunscribe la investigación; el tercer capítulo explica la metodología empleada para la realización de la investigación y las estrategias para crear el servicio de referencia virtual y el último capítulo presenta la propuesta del SERVCID-WO.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Las Instituciones de Educación Superior (IES), están girando hacia modelos educativos novedosos, tales como la educación a distancia, procesos formativos "Just in Time" y otras alternativas permitidas por los avances tecnológicos, en este sentido, se puede destacar que dicho cambio requiere que los recursos informativos en los cuales se apoyan, también evolucionen, entre estos podemos mencionar los servicios ofrecidos por las bibliotecas académicas, que intentan nivelarse a los modelos de educación a distancia, los cuales deberían enfocar sus esfuerzos en la modernización de estos servicios de manera que puedan atender a las necesidades de los usuarios que pertenecen a programas de formación académica a distancia o que dependen exclusivamente de plataformas tecnológicas, ya que sería contradictorio ofrecer sistemas de educación no presenciales mientras que los servicios de información requieran la presencia de los usuarios para hacer uso del servicio.

La Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos de América, a través de "Ask a Librarian" (Disponible en: <http://www.loc.gov/rr/askalib/>), presta un servicio de consulta electrónica en línea que permite a cualquier persona en el mundo, obtener respuestas a sus consultas y acceso a contenidos en aproximadamente 2 días; como también existen servicios de un mayor impacto como el servicio "Ask Colorado" (Disponible en: <https://www.askcolorado.org>) de la Biblioteca Estatal de Colorado, que presta a sus usuarios un servicio de consulta en línea por mensajería instantánea, obteniendo respuestas a sus consultas de forma inmediata.

En el caso latinoamericano existen también algunas instituciones que prestan servicios de referencia en la web, tales como: La Biblioteca General de La

Pontificia Universidad Javeriana de Santa Fe de Bogotá en Colombia y ofrece un servicio de referencia identificado como: “Asesoría en línea” (http://biblos.javeriana.edu.co/Portal/servicios/orientacion_chat.htm) o la Biblioteca del Tecnológico de Monterrey en México con su servicio: “Pregunta a un Experto” (<http://biblioteca.mty.itesm.mx/pregunta>), entre otros servicios que se ofrecen a través de Internet y amplían su cobertura en cuanto al número de usuarios, adicionalmente se facilita el acceso, la disponibilidad en cantidad, calidad y tiempo entre otras.

En Venezuela, el desarrollo tecnológico es contradictorio en el sentido que, para algunos aspectos el país posee “indicadores de la Sociedad de la Información” similares al de países desarrollados, pero en otros, carece de estos avances y aunado a estas circunstancias podemos identificar un desequilibrio entre los avances de los modelos educativos y el retraso en los modelos bibliotecarios.

La Facultad de Arquitectura y Urbanismo (FAU) de la Universidad Central de Venezuela (UCV) desarrolló una plataforma tecnológica para la creación del programa de “Educación a Distancia” (EaD), así mismo se crearon los prototipos de las aulas virtuales, sin embargo este programa carece de servicios de información idóneos que apoyen el programa EaD, en este sentido, cuando se hace referencia al "desequilibrio en los modelos bibliotecarios". En el caso de la FAU, las características de estos servicios de información deben estar enmarcados en los mismos lineamientos políticos y académicos establecidos para el programa EaD.

El Centro de Información y Documentación “Willy Ossott” (CID-WO), es una unidad que presta sus servicios bibliotecarios a estudiantes, profesores e investigadores de la FAU, como también a usuarios externos; permitiendo el acceso a toda su colección, tanto a la estantería abierta como a la estantería cerrada, contribuyendo al desarrollo de la comunidad académica de la Facultad. En su sitio web: <http://malaussena.arq.ucv.ve>, también existe un enlace bajo la

denominación de: "Biblioteca Virtual", y realmente contempla varios grupos de enlaces organizados bajo criterios temáticos, geográficos, onomásticos y clasificados bajo el Sistema de Clasificación Decimal Dewey y se coordina con otros contenidos de la Unidad de Investigación y Extensión del mismo Centro, pero adolece de otros servicios bibliotecarios, en formato electrónico, que son de importancia para el logro de las metas institucionales. Por ejemplo, se plantea la inexistencia del servicio de referencia tradicional dentro de la unidad, tal como se evidencia en el informe "Memoria de gestión" (CID-WO, 2004), dada la ausencia de un servicio de referencia, esta actividad se diluye entre el personal y los pasantes asignados.

En tal sentido, es evidente que los usuarios de la Biblioteca adolecen de un servicio de referencia, que contribuya con el servicio bibliotecario. Como se evidencia en el resultado de la aplicación de la encuesta, un gran número de los usuarios tiene preferencia por la recuperación de información a través de Internet. Mientras que en el CID-WO la recuperación de información por medios electrónicos se limita al acceso referencial a través del catálogo electrónico, conexión a diferentes enlaces relacionados a la arquitectura y a otros elementos informativos contenidos en enlace: "Biblioteca Virtual".

Sobre la base de lo antes expuesto, el CID-WO debe orientar sus esfuerzos y recursos con el fin de optimizar el acceso a los contenidos de la colección, tal como sucede con los servicios de referencia presenciales, en casos excepcionales, se atienden consultas por teléfono o correo electrónico.

Adicionalmente, los usuarios están obligados a invertir tiempo, para visitar la Biblioteca y asumir los costos que esto genera, lo cual se acentúa con las dificultades que se pueden presentar para el acceso vehicular o peatonal desde sus puntos de origen hasta las unidades de información de la Facultad y viceversa.

Para definir el propósito de la investigación, se hace necesario el planteamiento de una serie de interrogantes que sustentan el fundamento del siguiente trabajo. En este sentido, se requiere conocer las necesidades y los requerimientos de un servicio de referencia que le permita realizar sus consultas a través de internet para la comunidad académica de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo de la UCV. Por otra parte, es perentorio detectar las posibilidades y disponibilidad de los recursos económicos, humanos y materiales para la creación de un servicio de referencia virtual. También se debe garantizar la formación del personal del CID-WO para atender un servicio de referencia virtual, en estas mismas condiciones, el personal de informática requiere de conocimientos y herramientas indispensables para crear o mantener en funcionamiento un servicio de referencia virtual, así como también cuenta con los programas o aplicaciones necesarios para implementar un servicio de consulta mediante el cual el asistente o referencista del Centro de Información y Documentación “Willy Ossott” pueda comunicarse con sus usuarios en tiempo real a través de Internet, por medio de texto e independientemente de la localización geográfica de cada integrante de la comunidad académica de la FAU.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. OBJETIVO GENERAL

Implementar un servicio de referencia virtual y mensajería instantánea en la Centro de Información y Documentación “Willy Ossot” de la *Facultad de Arquitectura y Urbanismo* de la *Universidad Central de Venezuela*.

1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar la factibilidad para la implementación del SERVCID-WO
- Detectar las fortalezas del CID-WO para la prestación del SERVCID-WO.
- Articular el SERVCID-WO a las políticas del programa EaD – FAU/UCV
- Desarrollar prototipo del SERVCID-WO para el Centro de Información y Documentación “Willy Ossott”

1.3. JUSTIFICACIÓN

Con la implementación del SERVCID-WO en las unidades de información de la FAU se pretende ampliar el alcance del acceso público de sus servicios de información al a través de Internet, permitiendo que un mayor número de usuarios se beneficie con los productos de información que se ofrecen de forma remota dentro de la Facultad.

El acceso remoto a los servicios de información, además de facilitar la interacción entre los usuarios reales y las unidades de información de la FAU, permitirá a los usuarios potenciales de la comunidad académica de la Facultad con dificultad de tiempo disponer de un recurso que les permita acceder a la información desde cualquier sitio con conexión a Internet. Adicionalmente, con la implementación del servicio se promueve una mayor utilización de las tecnologías de información que cada día tienen mayor auge, así como también, incrementará la accesibilidad y visibilidad de las bases de datos contentivas de la colección física y digitalizada, documentación relativa a los servicios comunitarios, al directorio de enlaces electrónicos, entre otros servicios.

La propuesta que resulte de esta investigación podrá ser considerada por las autoridades de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo, como también por cualquier otra unidad de información en el área académica, interesadas en lograr un mayor impacto y alcance en la promoción de sus servicios y satisfacer las necesidades informativas de sus usuarios. Por otra parte, también se contribuirá con la participación de los referencistas y demás integrantes del CID-WO en el desarrollo y mejor desempeño académico de la comunidad de la FAU.

Con la implementación de un servicio de acceso remoto a la información contenida en las unidades de información de la FAU, la comunidad de la Facultad tendrá la posibilidad de economizar el tiempo invertido en traslado físico

Para el desarrollo de la investigación se tomarán como base los resultados de la aplicación del instrumento de medición, que identificará la aceptación del servicio de referencia virtual por parte de los usuarios de las unidades de información de las FAU; en el supuesto negado que los resultados sean adversos, se estudiarán las posibles causas del rechazo, de forma tal que se puedan establecer las soluciones para orientar a los usuarios en cuanto a los beneficios que les proporcionaría la utilización de un servicio de esta naturaleza.

1.4. FACTIBILIDAD

Para la implementación de un servicio de referencia virtual, el CID-WO requiere de recursos económicos, humanos, materiales y tecnológicos. Por lo cual se realizó una evaluación de la unidad de información, mediante el análisis del presupuesto, equipos de computación, del personal y sus instalaciones.

1.4.1. Factibilidad económica

Para la creación del SERCID-WO, es necesario que el Centro de Información y Documentación “Willy Ossott” disponga de los recursos necesarios para la adquisición de recursos tecnológicos y la contratación de personal capacitado para realizar la atención de las consultas realizadas por los usuarios a través del servicio, por ende se expone a continuación un resumen de costos que necesitarían emplearse para dicha creación.

Presupuesto de equipos y mobiliario

Equipos	Cantidad	Descripción	Monto Bs.	Neto
Impresora	1	Impresora Laser Hp 4250N Velocidad 45 ppm	3.307.928,57	3.307.928,57
Monitor	4	Monitor Pantalla Plana 19"	1.242.857,14	4.971.428,56
Computador	4	Intel 915 PGN DD 80 GB Memoria Ram 1GB	2.239.000,00	8.956.000,00
Set de Biblioteca	4	Biblioteca+Escritorio+Archivador	748.990,00	2.995.960,00
Sillas	4	Silla giratoria de 5 ruedas	219.000,00	876.000,00
				21.107.317,13

Presupuesto de servicios y personal

Aporte Institucional CID-WO	Cantidad	Descripción	Neto
Espacio Físico			
Personal	1	Soporte técnico	9.988.405,56
	1	Especialista de información	10.368.000,00
	1	Programador	5.500.000,00
	3	Pasantes remunerados	3.195.000,00
			29.051.405,56

Partidas	Monto	Aportes
Equipos y mobiliario	21.107.317,13	CDCH
Personal	29.051.405,56	CID-WO / FAU-UCV
	50.158.722,69	

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a los requisitos necesarios para la creación del servicio de referencia virtual mostrados en la tabla anterior, el CID-WO dispone de los equipos y mobiliarios, en lo que respecta al personal, también cuenta con una persona encargada de la administración y mantenimiento de los equipos tecnológicos y un bibliotecólogo con disponibilidad de atender el servicio. En lo que respecta al programador, la unidad de información desarrolla constantemente proyectos de servicio comunitario con la colaboración de diferentes escuelas de la UCV, incluyendo la Escuela de Computación, es posible contar con la

colaboración de los estudiantes el desarrollo del sistema de mensajería instantánea que actualmente se encuentra operativo. La prueba piloto de este prototipo requiere ser mejorado sobre la base de evaluaciones y mejoras en el servicio.

1.4.2. Recursos materiales y tecnológicos

Los recursos materiales y tecnológicos de los que dispone el CID-WO son: un servidor denominado “malaussena”, con capacidad para hospedar un servicio de chat que favorezca el servicio de referencia virtual, el servidor cuenta con un sistema operativo Windows Server 2003 y funciona como servidor para internet con la aplicación Internet Information Service, que permite crear sitios web consultados a por la red, además dicho servidor es visible tanto en la red de la UCV como desde Internet.

El CID-WO, actualmente, cuenta con un Laboratorio de Apoyo a la Docencia e Investigación (LADI – FAU/UCV) con cuatro estaciones de trabajo disponibles en el mismo horario del CID – WO (8:00 AM a 8:00 PM). Adicionalmente todas las computadoras del CID-WO están conectadas a la red interna de la UCV, que les permite acceso desde y hacia Internet, éstas cuentan con sistemas operativos Windows XP Profesional.

El CID-WO dispone de infraestructura conformada por servicios de proveedores de bases de datos especializadas en diferentes áreas del conocimiento, que a su vez son contratados por la Universidad Central de Venezuela, mediante el Sistema de Información Científica, Humanística y Tecnológica. Entre estos proveedores están disponibles ProQuest, EBSCO, Science Direct entre otros, en cuanto a los recursos necesarios se debe disponer, de herramientas de software que permitan la interconexión por chat entre los usuarios y los referencistas del CID-WO para lo cual ya se dispone de una aplicación creada con lenguaje de programación, de código abierto y libre distribución llamado PHP.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

La Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos ofrece un servicio llamado Ask a librarian (Disponible en: <http://www.loc.gov/rr/askalib>) que responde consultas en línea por áreas del conocimiento, algunas pueden ser atendidas en tiempo real, mientras que el resto de las son realizadas a través de un formulario, además de ofrecer la posibilidad de realizar las consultas en inglés o español.



Ask a librarian...  *with a Librarian* beginning June 24

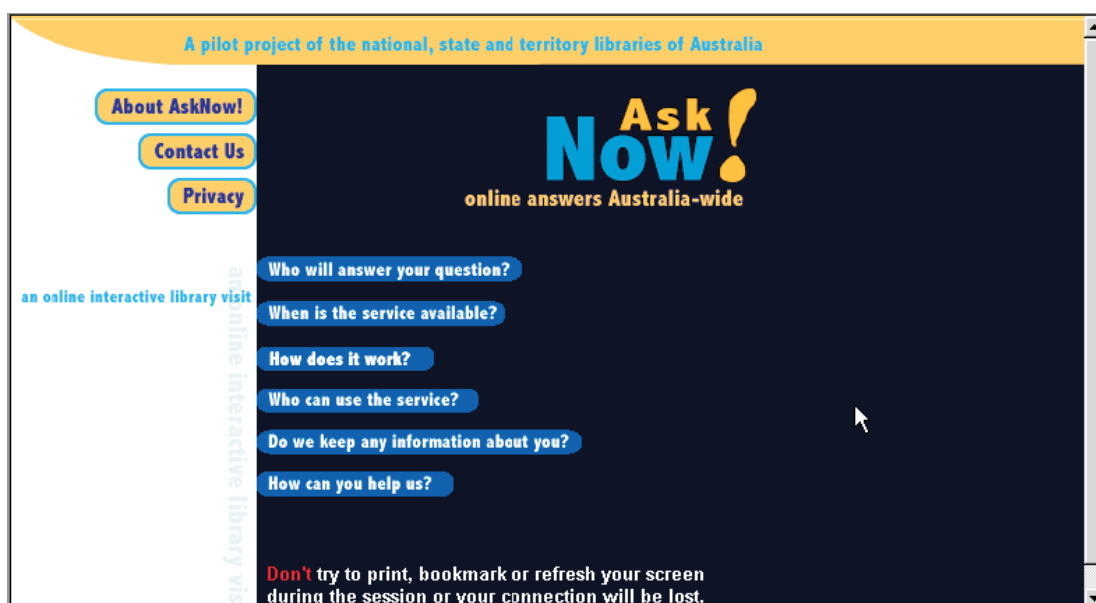
an online reference service from the Library of Congress

- Try the [Virtual Reference Shelf](#) for quick answers to many general questions.
- Search the [Library of Congress Web Site](#) or [Search the Online Catalogs](#).
-  indicates that **chat service** is available during designated hours (times are noted on each form).
- Select a link below based on the subject of your inquiry.
- Please read our [Reference Correspondence Policy](#)

General Collections	International Collections	Special Formats & Genre
☐ Business  ☐ Humanities/Social Sciences ☐ Law ☐ Local History/Genealogy ☐ Newspapers/Periodicals  ☐ Science/Technology 	☐ African/Middle Eastern ☐ Asian ☐ European ☐ Hispanic (select a language): - English - Español - Português	☐ American Folklife Center ☐ American Memory  ☐ Geography/Maps ☐ Manuscript ☐ Microform ☐ Motion Pictures/Television ☐ Music/Performing Arts

El servicio Ask A Librarian Online (Disponible en: <http://www.nypl.org/questions/chat.html>) es un servicio de referencia virtual que ofrece un servicio de referencia por correo electrónico o mensajería instantánea, auspiciado por la Biblioteca Estatal de Nueva York y atendido por un grupo de profesionales de esta institución y su servicio se presta de lunes a viernes las 24 horas del día.

El servicio Ask Now! (Disponible: <http://www.asknow.gov.au/public/index.html>), puesto en marcha por Council of Australian State Libraries, permite a la comunidad de Australia realizar consultas a través de la página web en tiempo real, que además ofrece la posibilidad del *co-browsing* (posibilidad que tiene el usuario de ver en su monitor la misma pantalla que visualiza el referencista.).



Ask a Librarian de la Biblioteca Pública de Toronto (Disponible en: http://www.tpl.toronto.on.ca/ask_index.jsp) presta su servicio de referencia virtual de lunes a sábados a cualquier usuario sin limitación, las consultas pueden ser realizadas por teléfono, correo electrónico o en tiempo real. El servicio presenta dos tipos de formularios dependiendo de la edad (niños y jóvenes y para adultos)

El sitio Tutor.com (disponible en: <http://www.tutor.com>) creado en 1998, ofrece un servicio de salones virtuales, en los cuales estudiantes de 4º a 12º nivel de secundaria del sistema educativo estadounidense o también para quienes aspiran presentar exámenes de admisión para estudios universitarios, pueden

obtener ayuda en relación a sus clases o tareas en las materias de matemáticas, química, inglés y ciencias sociales, entre otras.

La Biblioteca General de la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá-Colombia, presta un servicio de asesoramiento en línea que permite a los usuarios realizar consultas de las preguntas frecuentes, instrucciones sobre el uso del catálogo, consultas por correo electrónico y por chat (este último está disponible de 2pm a 4pm).

La Dirección de Biblioteca del Tecnológico de Monterrey (México), cuenta con un servicio llamado “Pregunta a un Experto”, a través del cual es posible realizar consultas por chat los siete días de la semana (Lunes a Viernes, 7:30am – 10pm, Sábados 8am – 8pm y Domingos, 10am – 5pm) , este servicio es atendido por bibliotecarios expertos que ayudan a los usuarios a ubicar la información que requieren.

Según el SPEC Kits (Association of Research Libraries, 2002), documento que recoge información sobre las bibliotecas asociadas a través de una encuesta, para el año 2002 un 77% de las bibliotecas reportaron que desde 1999, hubo una disminución de las operaciones realizadas en sus servicios de referencia en sitio, motivado a que sus usuarios cambiaron este servicio por otros ofrecidos a través de sistemas de acceso remoto (e-mail, chat, etc.), algo que evidentemente ocurre en la mayoría de las sociedades con libre acceso a las tecnologías de información y comunicaciones.

Según Stormont (2007) el primer proyecto de referencia a través de correo electrónico data de los años 80 y a finales de los años 90 aparecieron algunos experimentos de referencia en tiempo real.

Entre las leyes venezolanas relativas al desarrollo o adquisición de tecnologías, el 23 de diciembre de 2004 según Gaceta Oficial N° 38.095, se

decretó que la Administración Pública Nacional de Venezuela utilizaría prioritariamente software libre bajo estándares abiertos para sus servicios informáticos. Por lo que sólo podrá hacerse una excepción siempre que no exista alguna otra alternativa posible para su desarrollo además que deberá contar con la debida autorización del Ministerio del Poder Popular para la Ciencia y la Tecnología.

Para los efectos de este estudio, se tomará como antecedente el “Servicio de Información Especializada y Referencial” de la Biblioteca Pedro Grasses de la Universidad Metropolitana, única biblioteca que ofrece un servicio de consulta a través de medios electrónicos en Venezuela. A diferencia de la Universidad Metropolitana, la Universidad Central de Venezuela no cuenta en ninguna de sus bibliotecas con servicios de referencia electrónicos, virtuales o similares.

En cuanto al Centro de Información y Documentación “Willy Ossott”, como unidad de información que presta sus servicios informativos tanto a la comunidad de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo como a usuarios externos, en cuanto a su entorno bibliotecario, existen instituciones que ofrecen sus servicios de referencia por medios electrónicos, pero por su ubicaciones y limitaciones hay algunas dificultades para la utilización de dichos servicios por parte de la comunidad atendida por el CID-WO, como también ciertas ventajas a favor de este que apoyarían la implementación de un servicio de este tipo.

En el siguiente cuadro muestra un esquema FADO que expone las fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades respecto a las instituciones que ofrecen servicios de referencia electrónicos y otras que cuentan con la posibilidad de apoyar la creación de tal servicio en la unidad.

2.2. BASES TEÓRICAS

La enorme influencia de los grandes avances tecnológicos no han de ser pasados por alto por las bibliotecas, que por ser su principal objetivo satisfacer las necesidades de sus usuarios, han tenido que evolucionar para ofrecer servicios no sólo que satisfagan las necesidades de información, sino que también se adapten a la forma como sus usuarios buscan, recuperan y utilizan la información. A continuación se presenta el basamento teórico que apoya la propuesta de creación de un servicio de referencia virtual para la Facultad de Arquitectura y Urbanismo.

Esta investigación, se sustenta sobre la base de las siguientes definiciones de referencia virtual:

Stormont (2007) lo define como “... el servicio de referencia iniciado de forma electrónica, frecuentemente en tiempo real, donde el usuario utiliza computadoras u otra tecnología de Internet para comunicarse con el equipo de referencistas...”

Manso (2007) afirma que el servicio de referencia virtual puede definirse “como aquel que mediante el empleo de las tecnologías de la información permite la comunicación del usuario con el bibliotecario o experto en una temática, en cualquier momento y lugar, para la satisfacción de sus necesidades formativas e informativas”

Según la Asociación de Referencia y servicios a Usuarios (RUSA) (2004), la referencia virtual es un servicio iniciado electrónicamente, generalmente en tiempo real, donde un usuario utiliza una computadora o alguna tecnología de Internet para comunicarse con un referencista. Los Canales de comunicación incluyen chat, video conferencia, co-browsing, correo-electrónico, voz sobre IP y mensajería instantánea.

Para la creación e implementación de servicios de referencia por medios electrónicos, es indispensable conocer cada uno de los canales de comunicación que permiten la existencia de estos servicios.

Entre los canales de comunicación electrónicos utilizados, está el teléfono, que permite la conexión auditiva entre dos dispositivos conectados a una red telefónica, mediante el cual un usuario puede comunicarse con el personal de consulta de una biblioteca para realizar una solicitud de información.

Una forma de comunicación que permite la interacción virtual, tanto visual como auditiva, es la teleconferencia, la cual CISCO (2009) define como una tecnología que conecta a dos o más personas ubicadas en lugares distintos, en una reunión virtual usando video y voz. En este sistema de comunicación se utilizan una cámara web, una computadora y una conexión de banda ancha, además de permitir compartir archivos e información en diferentes formas.

Una de la más recientes tecnología de comunicación es “voz sobre protocolo de Internet” (VoIP), que según la Universidad Central de Venezuela (2009) “Voz sobre Protocolo de Internet, también llamado Voz sobre IP, VoZIP o VoIP, es un grupo de recursos que hacen posible que la señal de voz viaje a través de Internet empleando un protocolo IP (Internet Protocol). Esto significa que se envía la señal de voz en forma digital en paquetes en lugar de enviarla en forma de circuitos como una compañía telefónica convencional (PSTN) como por ejemplo CANTV. VoIP permite que la voz humana viaje sobre una red IP concurrentemente con paquetes de datos comunes”

Otro de los canales de comunicación no tan recientes pero de gran utilización es el chat, que permite la comunicación, mediante mensajes de texto, entre dos o más computadoras, que además está caracterizado por una mínima demanda de ancho de banda, lo cual no impacta de forma negativa sobre la comunicación de las redes (Dewes, Wichmann y Feldmann, 2003).

Para la atención de un servicio de referencia deben existir personas encargadas de “asistir en la búsqueda de información y en el uso de las fuentes para el estudio o la investigación”, a quienes se les denomina referencistas (Melnik, 2005), que además deben contar con la suficiente formación técnica y conocer cómo y dónde encontrar la información solicitada. Entre sus cualidades Melnik menciona: Conocimiento profesional, preparación académica, vasta cultura, gusto por la lectura, dominio de recursos informativos. En lo que se refiere a la entrevista de referencia, se plantean algunas sugerencias, entre ellas, delimitar la consulta, pues cuando el tema es muy amplio con respecto al tiempo requerido para la respuesta, puede generarse frustración por parte de los usuarios con respecto al servicio.

Con respecto a la atención del usuario, es necesario comenzar con aspectos generales, y cuando existan dudas sobre el tipo de material que se solicite, ir determinando la estrategia de búsqueda hacia tópicos más específicos. Otro elemento fundamental es el tiempo de atención, en el supuesto que, el usuario disponga de poco tiempo, asimismo, evitar niveles de frustración, en cuanto a respuestas equivocadas o negativas con relación a sus dudas. Tener voluntad para atender al usuario y continuar la búsqueda aunque se requiera un poco más de tiempo, previamente indicando al usuario que habrá un breve retardo.

Rodríguez F. (2006), señala que Samuel Sweet Green, es conocido también como “el Padre de la Referencia”, fue el creador del primer servicio de referencia organizado que se conoce, quien además presentó ante la ALA un paper sobre la importancia de ayudar al lector en el uso de la colección.

El cuadro N° 1 destaca las diferencias y similitudes entre la referencia presencial y virtual.

Cuadro 1
Diferencia entre servicios de referencia presencial y virtual

Elementos	Mostrador de referencia	Servicio de referencia virtual
Alcance del servicio	Pequeña escala	Gran escala
Usuarios	Locales	Locales y globales
Horarios	Acotados	El acceso puede ser de hasta 24 horas los 365 días del año
Contacto	Cara a cara, contacto visual, presencia de los elementos de comunicación no verbal	Ausencia del contacto visual de comunicación verbal
Colección	Local	Local y global
Soporte de la colección	Material impreso y en algunos casos en formato digital.	Material en formato digital o impreso, limitado por la ubicación física.
Referir la consulta	Redirigir al usuario personalmente a otra unidad	Redirigir la consulta
Herramientas del referencista	Catálogos, índices, material impreso, material digitalizado, recursos web, bases de datos.	Catálogos, índices, material digitalizado, recursos web, bases de datos.

Fuente: Rodríguez F. (2006)

Adicionalmente, Rodríguez plantea la importación de la existencia de una base experta de conocimiento que soporte el servicio de consulta, el cual define como “un tipo específico de base de datos orientada a la gestión del conocimiento”, cuyo objetivo es no duplicar el trabajo de búsqueda de los referencistas, conformada por la identificación, organización y recuperación de las consultas que se realizan a la biblioteca.

Moyo (2002) declara que “Tecnologías, computadoras y la mitología de Internet han creado un patrón de expectativas y demandas. Más y más estudiantes hoy en día esperan que todo lo que necesiten esté disponible en línea y a texto completo”. Quienes actualmente poseen alguna necesidad de información, utilizan

como primer recurso la Internet o cualquier recurso de acceso remoto antes de dirigirse a una unidad de información, además afirma que los estudiantes, a pesar que la información contenida en internet no cuenta con la suficiente calidad, prefieren utilizar ésta antes que dirigirse a un biblioteca.

Según el Manso (2008), el servicio de referencia virtual surge en los Estados Unidos en los años 80 y afirma que aun en la actualidad no posee una denominación definida, por lo que es posible observar diversas nombres para este tipo de servicio según su tecnología como: virtual, digital, electrónico, en línea, etc. Además expone que numerosos autores (entre los cuales se cuenta con la ALA y OCLC) parten de una idea común al respecto: “el uso de las tecnologías de la información para facilitar la comunicación, a distancia, entre los usuarios y los bibliotecarios o expertos”

Manso (2008) afirma por una parte que en todo servicio de referencia virtual existen 4 elementos fundamentales como lo son el usuario, la interfaz de comunicación, en experto y las fuentes de información.

Como una de las fuentes de información a utilizar por los referencistas, existe un recurso informativo muy importante y de gran utilidad para la prestación de un servicio de referencia, el cual se conoce como “Base de Conocimiento”, que como definen Echeverría y Donoso (2005) es aquella que constituye una repositorio con todas las solicitudes de información recibidas en el servicio y sus respectivas respuestas. La necesidad en cuanto a la utilización de este tipo de recursos es también apoyada por autores como Manso (2007), quien afirma que contribuye a evitar la duplicidad de esfuerzos para responder a las solicitudes de los usuarios.

En lo que respecta a la creación y mantenimiento de un servicio de referencia por medios electrónicos, Lankes y Kasowits (1998) proponen una serie de pasos para la organización de este proceso:

La etapa **Información**, refiere a la revisión y recolección de información sobre los servicios existentes, de manera que se facilite definir el servicio con apoyo en otras experiencias tanto mundiales como regionales o locales, además de determinar las necesidades de información de la comunidad a la que se pretende atender.

La **Planificación**, es la etapa de elaboración de un plan de desarrollo e implementación del servicio, con el fin de identificar los mecanismos necesarios para su creación y mantenimiento, determinar los resultados que se esperan luego de la puesta en marcha del servicio y plantear los componentes de su estructura.

En la etapa de **Entrenamiento**, se plantea la planificación, producción, implementación y dirección de los programas de entrenamiento para los integrantes del equipo que atenderán el servicio, con el fin de hacer entender la importancia y el propósito de la prestación del servicio de referencia; por otra parte es necesario identificar quienes, dentro de la unidad de información, requieren de entrenamiento; es también preciso crear y diseñar los materiales, herramientas y recursos para el programa de entrenamiento.

Luego del diseño, se hace necesaria la creación de un **Prototipo**, lo cual se traduce en la creación de un sistema para conducir las pruebas piloto del servicio con el fin de revisar éste respecto a los resultados de las pruebas.

Contribución, es la etapa en la cual se enfoca a dirigir esfuerzos para el desarrollo del servicio y creación asociaciones con otras instituciones para compartir información y compartir procesos de atención de usuarios.

Como última etapa, está la **Evaluación**, que plantea la planeación y creación de un sistema de evaluación del servicio que permita realizar mejoras con base en sus resultados con el fin de medir la eficiencia y efectividad.

Por otro lado, en 2004 la Asociación de Servicios de Referencia y Usuarios (RUSA) aprobó “Lineamientos para la Implementación y Manejo de Servicios de Referencia Virtuales”, documento en el cual se definen los 5 aspectos fundamentales para la creación de un servicio de referencia virtual.

Como primera fase para la implementación de servicios de referencia virtuales, estos lineamientos proponen la **Definición de referencia virtual**. En ésta se establece clamamente que es el servicio y cuales son las formas de comunicación posibles (mensajería instantanea, correo electrónico, correo convencional, etc).

La segunda fase es la **Preparación para el servicio de referencia**, en la que se identifican los requisitos con que debe contar una organización para la creación y prestación del servicio.

Tras la definición del servicio se realizan las **Previsiones del servicio**, punto en el que se diseñan los parámetros y normativas con los que debe contar el servicio.

Una parte importante para la creación de un servicio de referencia virtual es la necesidad de establecer una organización institucional, además del compromiso de la institución con el servicio, a lo cual los lineamientos definen como **Organización del servicio**.

Por último, la institución debe establecer un compromiso con sus usuarios en cuanto a la privacidad de sus datos, en la fase **Privacidad** se establecen las políticas de privacidad por parte del servicio con sus usuarios.

Según Lankes (2003) el proceso de referencia virtual se realiza en cinco etapas esenciales: “formulación y recepción de la pregunta, chequeo y

redireccionamiento de la pregunta, formulación de la respuesta, envío de la respuesta y archivo y control estadístico del servicio”

Para la creación de las políticas de para el mantenimiento de un servicio de referencia virtual, se presentan a continuación una serie de fuentes a tomar como base:

American Library Association. *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services*. Disponible en: <http://www.ala.org/ala/rusa/protocols/referenceguide/virtrefguidelines.cfm>.

La Asociación Americana de Bibliotecas propone unos lineamientos para la implementación y el mantenimiento de servicios de referencias virtuales.

International Federation of Library Associations. *Recomendaciones para el servicio de referencia digital*. Disponible en: <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-s.htm>. La Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecas plantea unas recomendaciones para el desempeño y prestación de servicios de referencias virtuales

López Carreño, Rosana; Martínez Méndez, Francisco Javier. *Revisión de los servicios de Internet: su aprovechamiento en unidades de información y documentación*. Universidad de Murcia, Fac. de Comunicación y Documentación, España.

Merlo Vega, José Antonio; Sorli Rojo, Ángela. *Pregunte a un bibliotecario: servicios de referencia en línea*. Merlo Vega, expone un grupo de diferentes servicios de referencia virtual en sus diferentes modalidades (académicos, privados, públicos, en tiempo real y otros) y realiza una breve descripción para cada uno de estos en lo que respecta a sus limitaciones de usuarios, de tiempo y alcance.

En lo que respecta a la gestión de conocimiento en relación con los servicios de referencia, Ghandi (2004) afirma que los bibliotecólogos de los servicios de referencia tienen un inmenso potencial de incrementar su capital intelectual para ofrecer mejor calidad y asertividad de respuestas a sus usuarios compartiendo las respuestas efectivas con otros referencistas, lo que es posible mediante la sistematización de la recolección y organización del conocimiento generado por ellos. Además concluye que las iniciativas de gestión de conocimiento pueden asistir a las bibliotecas para la captura, recolección, recuperación, organización y diseminación de la memoria y conocimiento de los referencistas ayudándolos a ser más productivos, efectivos y con orientación de servicio hacia los usuarios.

Para la creación de un servicio de referencia virtual es necesario contar con una serie de componentes tecnológicos que permitan su funcionamiento, entre los cuales pueden mencionarse servidores web y de bases de datos, servidores de internet, manejadores de bases de datos, navegadores, servidores de chat y otras aplicaciones.

Según Gallud y Sánchez, un servidor puede entenderse como la computadora componente principal de un sistema de prestar servicio a diferentes usuarios, de esto se puede inferir que un servidor de bases de datos es aquel que contiene una o varias bases de datos a que son accedidas desde las computadoras clientes y servidor web como una computadora que contiene uno o varios sitios web que pueden consultarse desde cualquier computador o dispositivo de la red. También definen navegadores como un programa que permite la interfaz gráfica para buscar, ver y administrar información a través de una red.

Entre las aplicaciones software libre una de las más populares en la actualidad para la instalación de servidores de Internet es Apache HTTP Server Project, que provee servicios HTTP en la máquina que esté instalada en sincronía

con los estándares HTTP actuales tal como se indica en la página inicial de su sitio web <http://httpd.apache.org>, con lo cual es posible publicar sitios web en redes locales o públicas.

Según Hansen y Hansen los manejadores de bases de datos, conocidos como sistemas de gestión de bases de datos (SGBD) permiten a los programas el acceso y la manipulación de los datos en la base de datos, entendiendo esta última como una colección de datos interrelacionados, compartidos y controlados.

En lo que respecta a las tecnologías que permiten la interacción entre usuarios y proveedores de servicios a través de chat existen aplicaciones como Moodle (software de código abierto), el cual es un programa diseñado para soportar ambientes sociales basados en web 2.0 orientados hacia la educación a distancia.

Uno de los lenguajes de programación utilizados en la actualidad es PHP, conocido también como un lenguaje de programación interpretado, especialmente empleado para el desarrollo de aplicaciones web (<http://php.net/index.php>), es además un programa de código abierto y libre distribución.

2.3. MARCO LEGAL

Según la Gaceta Oficial del 28 de Diciembre de 2004, el estado venezolano decretó que “La administración Pública Nacional empleara prioritariamente Software Libre desarrollado con estándares abiertos, en sus sistemas, proyectos y servicios informáticos...”, de esta forma la Universidad Central de Venezuela como institución pública debe utilizar este tipo de aplicaciones informáticas para la adquisición o desarrollo de sus proyectos informáticos.

Según el artículo 28 de la Constitución Venezolana (1999) “Toda persona tiene el derecho de acceder a la información y a los datos que sobre sí misma o sobre sus bienes consten en registros oficiales o privados...” “...Igualmente, podrá

acceder a documentos de cualquier naturaleza que contengan información cuyo conocimiento sea de interés para comunidades o grupos de personas...”

Según el artículo 108 de la Constitución de Venezuela (1999) “Los medios de comunicación social, públicos y privados, deben contribuir a la formación ciudadana. El Estado garantizará servicios públicos de radio, televisión y redes de bibliotecas y de informática, con el fin de permitir el acceso universal a la información. Los centros educativos deben incorporar el conocimiento y aplicación de las nuevas tecnologías, de sus innovaciones, según los requisitos que establezca la ley.” Por lo cual, la Facultad de Arquitectura y Urbanismo de la Universidad Central de Venezuela al crear un servicio basado en nuevas tecnologías como sería la creación de un Servicio de Referencia Virtual estaría siguiendo lo establecido por la ley venezolana.

En cuanto a los sistemas de información especializados contratados por la Universidad Central de Venezuela, estos se rigen por términos y condiciones similares (Como puede observarse en los sitios de ProQuest, EBSCO y Science Direct) para la utilización de la información que ofrecen, entre las condiciones más importantes pueden mencionarse que cualquier documento que se recupere por medio de estos, es sólo de uso interno y queda prohibida su distribución fuera del recinto universitario, exceptuando a aquellos usuarios autorizados por la UCV.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación está basado en los métodos: descriptivo, exploratorio y de campo, con respecto al primero se realizó una revisión fuentes relacionadas a la gestión de los servicios de información, planes anuales y proyectos que lleva a cabo la unidad para efectuar análisis exhaustivos concernientes a los sistemas de referencia virtual, con el fin de exponer la situación de los servicios del CID-WO y el impacto que generaría la creación de un servicio de referencia mediante un sistema de chat. La investigación es exploratoria, porque se realizó una revisión de los servicios bibliotecarios con mensajería instantánea en el entorno venezolano, donde se evidenció la inexistencia de servicios de este tipo, en este sentido, se experimentó como usuario, haciendo uso de los servicios remotos a través de medios electrónicos de comunicación. Los servicios de referencia electrónico revisados “Ask a librarian” de la Biblioteca Pública de Nueva York, “Ask Colorado” de la Biblioteca Estatal de Colorado y “Ask Now” del Consejo de Bibliotecas del Estado Australiano, utilizándolos como base para el proceso de implementación del SERVCID-WO, haciendo especial énfasis en las características relacionadas con la herramienta de chat, específicamente se observaron los formatos de consulta, las formas de comunicación y los productos de información ofrecidos, para esta revisión se creó un instrumento que plantea un conjunto de preguntas que fueron respondidas con la información disponible en las páginas de descripción de cada servicio (ver anexo 2). La investigación también es de campo, pues para la revisión de los servicios ya mencionados anteriormente se utilizó un instrumento que permitiera identificar su funcionamiento y características relevantes que para utilizar estos como modelo y además para facilitar la definición del SERVCID-WO.

3.2. Diseño de la investigación

Para la realización de la investigación será necesario establecer una estrategia que responda a la formulación del problema y sirva como guía para la creación de una propuesta apropiada para la implementación del SERVCID-WO.

La estrategia del proyecto de creación del SERVCID-WO apunta no sólo a la prestación de un servicio de atención de consultas por parte de los usuarios, sino también a una serie de actividades orientadas a la generación de una base experta de conocimiento y establecimiento de redes de comunicación con los servicios de referencia de otras instituciones tanto nacionales como regionales.

Con relación al último punto mencionado, es importante resaltar la idea sobre la necesidad de una interrelación o interconexión entre comunidades empresariales, de servicios y académicas en arquitectura, urbanismo y construcción, que faciliten el acceso al flujo de información existente entre éstas. Según Quilez (2009), en su trabajo de investigación titulado “ARTICULACIÓN Y DESARROLLO DE LAS INSTITUCIONES VENEZOLANAS ESPECIALIZADAS EN ARQUITECTURA A LA LUZ DE UN SISTEMA DE FLUJO DE INFO-COMUNICACIÓN”, expone la necesidad de crear una entidad que articule la información y la comunicación entre el grupo de instituciones que se listan en su investigación.

En cuanto a la atención de los usuarios, para apoyar la labor de los referencistas, se hace necesaria la utilización de un lenguaje controlado que facilite la elaboración de estrategias de búsqueda de información, para tal fin el CID-WO cuenta con el “Tesauro sobre industria de la construcción en Venezuela” elaborado por Guillermo Zipaquirá (2006)

Adicionalmente, la investigación también está dirigida a apoyar la gestión académica y desarrollo intelectual de la comunidad que atenderá y crecimiento

institucional del CID-WO y la FAU como entes que contribuyen al crecimiento profesional de sus profesores, estudiantes e investigadores, como también al apoyo y crecimiento social de aquellas comunidades y demás instituciones a las cuales la Facultad presta su apoyo.

Para esto, es necesario la intervención directa e indirecta de las instituciones especializadas y de los expertos, como soportes en el desempeño del CID-WO y de otras actividades en pro de la mejora y creación de nuevos programas de académicos y generación de conocimiento, entre los cuales es posible contar con las autoridades de la FAU, UCV y otras instituciones; por lo cual es importante la definición clara de lineamientos dirigidos a la creación y prestación del servicio del SERVCID-WO, que permitan identificar además de sus fortalezas, las posibles amenazas y debilidades del mismo, con el fin de proteger cuanto sea posible su sostenibilidad en el tiempo y que además pueda servir como un modelo que contribuya al desarrollo de los servicios de información de todas las bibliotecas que forman parte del campus de la Universidad Central de Venezuela.

3.2.1. El Estado de la cuestión

El proceso investigativo inicia con una fase de revisión de la literatura especializada (libros, artículos especializados, trabajos de grado y documentación electrónica disponible a través de Internet) sobre servicios de consulta electrónica, tecnologías de información y comunicación y diferentes visiones sobre la prestación de servicios de información a distancia.

Para orientar la creación del SERVCID-WO se realizó un análisis de servicios de consultas que se ofrecen de forma gratuita a través de Internet como: Ask a Librarian de la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos, Ask Now del Consejo de Bibliotecas del Estado e Australia, La Biblioteca General de la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá-Colombia, Pregunta a un Experto de

la Biblioteca del Tecnológico de Monterrey (México) y Ask a Librarian de la Biblioteca Pública de Toronto.

Los servicios de referencias virtuales tienen muchas formas que dependen de las necesidades de los usuarios para quienes están orientados, como también son percibidos de distintas maneras por quienes generan conocimiento al respecto, aunque en líneas generales, los modelos existentes muestran coincidencias en cuanto a los objetivos de los servicios y la utilización de tecnologías en los canales de comunicación.

Los Documentos *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services* (RUSA, 2004) y *The AskA Starter Kit: How to build and Mantain Digital Reference Services* (Lankes y Kasowitz, 1998) sirven de guía para la creación o implementación de servicios de referencia virtual, indistintamente del modelo planteado. En ambos se exponen las estrategias, desde la recopilación de información para modelar el servicio hasta proponer la necesidad de crear estrategias para la administración y evaluación luego de la puesta en marcha. Por lo antes expuesto, estos documentos se utilizaran como base para la implementación del SERVCID-WO. Mientras que el resto de la literatura referida a “servicios de referencia virtual” se utilizó como una base teórica para soportar la investigación y orientar su desarrollo.

Luego de la revisión y análisis de la información pertinente sobre el tema de estudio, se siguió con una segunda fase en la cual se definieron el objeto de estudio, antecedentes, importancia y justificación, definición de variables.

En la tercera fase se realizó la definición y elaboración de un instrumento que contribuyera a identificar la percepción de los usuarios de CID-WO, respecto a la creación de un sistema que les facilite el acceso a distancia a la información disponible en dicha unida de información.

3.2.2. Delimitación del tema

Desde la década de los 80, cuando aparecen los primeros servicios de consulta a través de medios electrónicos, son muchas las formas en las que los servicios de referencia han cambiado, dada la evolución de las diferentes tecnologías de comunicación, pasando de la atención presencial a la atención por teléfono, correo electrónico, mensajería instantánea (SMS), voz sobre IP y chat.

Estas tecnologías han permitido también satisfacer infinidad de necesidades de informativas, permitiendo múltiples modalidades de servicios de referencia y servicios de educación a distancia. Otro aspecto son las comunidades a las cuales están dirigidos los servicios, desde pequeños grupos de estudiantes en escuelas y universidades, como comunidades globales que pueden disfrutar de servicios de consulta disponibles en Internet.

En cuanto a la temporalidad de la investigación, se toman como base de conocimiento, literatura especializada en *servicios de referencia virtual* y su aplicación, con fechas de publicación superior al año 2000, con algunas excepciones de fuentes de años anteriores cuyos contenidos se encuentran vigentes. En este sentido es necesario también la utilización de contenidos que brinden apoyo en el conocimiento sobre sistemas y tecnologías de comunicación disponibles.

En lo que se refiere a la demarcación espacial, la investigación genera un aporte que beneficiará a la comunidad académica de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo de la Universidad Central de Venezuela.

3.2.3. ENTORNO ESTRATÉGICO DEL CID-WO

En cuanto a las capacidades y posibilidades abiertas para el CID-WO, fue necesario detectar sus fortalezas respecto a la creación de un servicio de referencia

virtual, para esto se realizó un esquema de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) (ver cuadro 2).

Cuadro 2. Esquema FODA orientada a la creación del SERVICID-WO

Fortalezas	Oportunidades
Alianzas con instituciones Relacionadas con la arquitectura y el urbanismo	Marca un hito en el área de arquitectura, Urbanismo, frente a todo tipo de Instituciones u organizaciones gremiales que ofrezcan en servicios informativos
El CID-WO no posee una imagen reconocida, respecto a otras instituciones que Disponen de servicios de referencia por medios electrónicos, como la Biblioteca “Pedro Grasses” u otras bibliotecas ubicadas en otros países que ofrecen productos similares en Internet	La políticas de presupuesto de Estado impiden o dificultan que la UCV invierta en la adquisición y desarrollo tecnológico
Debilidades	Amenazas

Fuente: Elaboración propia.

Según lo expuesto en el cuadro anterior, a continuación se explican con detenimiento cada uno de los puntos presentados.

Fortalezas. El Centro de Información y Documentación “Willy Ossott”, al formar parte del Sistema de Información Científica, Tecnológica y Humanística (SICHT) de la UCV, está vinculado con todas las demás unidades de información que conforman el sistema, por lo cual se encuentra en una posición privilegiada al contar con el apoyo de éstas y del mismo SICHT. Adicionalmente, tiene la posibilidad de establecer alianzas con instituciones u organizaciones gremiales relacionadas con la arquitectura y el urbanismo, con el fin de crear un flujo de info-comunicación, tal como se expone en la investigación de Quilez (2008), lo

que le permitiría al CID-WO y por ende a las demás instituciones, disponer de una gran red de información que le ofrezca a sus usuarios un acceso bastante amplio a una infinidad de recursos informativos para satisfacer sus necesidades.

Oportunidades. Con la implementación del servicio de referencia virtual, el CID-WO marcaría un hito tanto en la UCV como en el entorno venezolano, dentro del campus de la universidad se convertiría en la primera unidad de información que ofrece un servicio de información académica de este tipo, convirtiéndose también en un modelo a seguir. Además podría contribuir con otras unidades del campus, ofreciéndoles su aporte en la evolución hacia nuevos modelos bibliotecarios. Externamente, también marcaría un hito frente a otras instituciones u organizaciones en las áreas de arquitectura y urbanismo.

Debilidades. El CID-WO por ser una unidad administrativa de la Universidad Central de Venezuela, está obligada a cumplir las normativas institucionales, con respecto a procedimientos administrativos y organizativos. Por lo tanto, para ejecutar cualquier trámite administrativo, los pasos necesarios para llevarlo a cabo, con respecto a la relación de efectividad/tiempo para su aprobación y la obtención de resultados es lento. Aun cuando el CID-WO cuenta con reconocimiento dentro del campus de la UCV, como una unidad de información con un nivel de calidad aceptable, fuera de la Universidad carece de una imagen reconocida, en cuanto a un servicio de referencias que capte la atención de usuarios potenciales hacia el uso de sus servicios de información, con respecto a otras unidades, como por ejemplo, la Biblioteca “Pedro Grasses” que ofrece un servicio de referencia a través de medios electrónicos.

Amenazas. Las políticas económicas actuales del estado venezolano, en muchos casos dificultan o impiden que la UCV o cualquiera de las unidades administrativas que la conforman inviertan en la adquisición de recursos para mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen a la comunidad “ucevista”. Esta

falta de inversión genera diferentes niveles de deterioro en los bienes materiales y desanima al recurso humano, cuando este no cuenta con las condiciones ambientales y laborales para el cumplimiento de sus actividades laborales, que a su vez se traduce en un deterioro de los servicios, al igual que genera insatisfacción y frustración, así como también en los usuarios.

Las políticas de Estado, en desatención a las Instituciones de Educación Superior; limitan a las instituciones a restricciones que entorpecen la inversión en tecnología y mejores presupuestos para el desarrollo académico y de investigación.

3.2.4. ESTRUCTURA DEL CID-WO

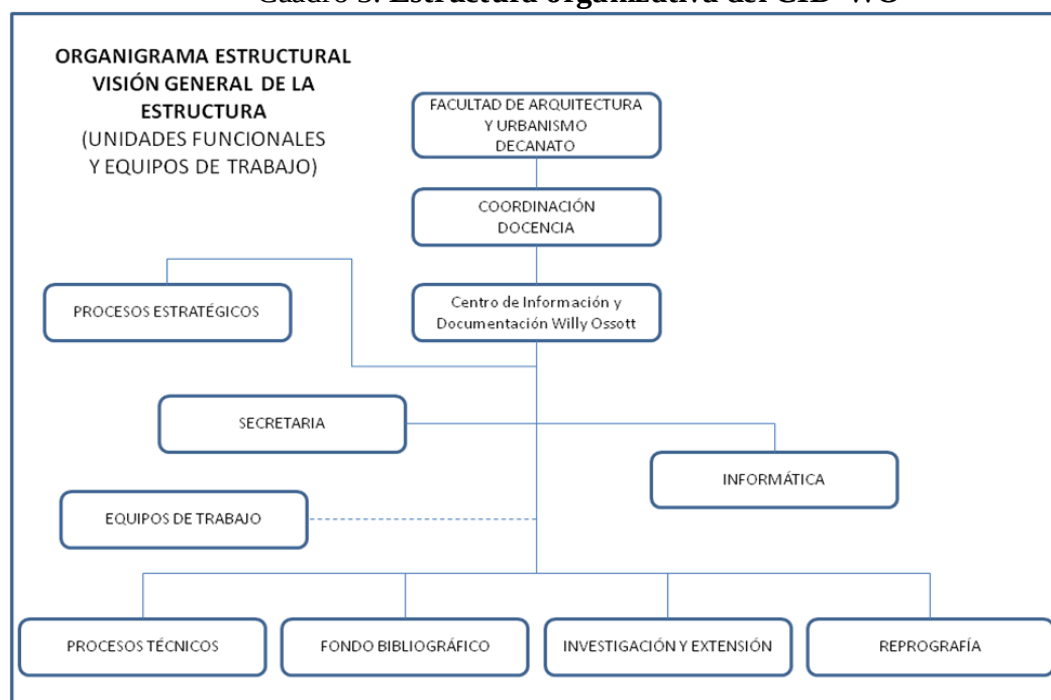
En cuanto a la organización de la Biblioteca, según “Memoria de Gestión” (CID-WO, 2004), ésta se encuentra estructurada por sus servicios de información, denominados info-estructura, por su conformación física o infra-estructura y por su estructura administrativa.

En lo que se refiere a su info-estructura, la Biblioteca cuenta con dos componentes principales, el primero conformado por el sistema de automatización de catálogos “Alejandría”, la propuesta de la Biblioteca Virtual Especializada en Arquitectura y Urbanismo (BVE-AyU/FAU-UCV), el diseño de red de información (RI-FAU/UCV) y el plan gestionado por medio de las comunidades para la creación de un Infocentro con carácter académico. Como segundo componente de la info-estructura están las colecciones del fondo bibliográfico, en estanterías abiertas y cerradas, publicaciones periódicas, colección de referencia, colección de libros raros y colección de audiovisuales.

Por otro lado, está definida la infra-estructura de la siguiente forma: área administrativa, sala de libros raros, área de audiovisuales, área de extensión y publicaciones periódicas, área de procesos técnicos, servicios internos.

La Biblioteca está conformada por una jefatura de biblioteca, un área de procesos técnicos, la unidad de fondo bibliográfico, la unidad de información y automatización, el área de investigación y extensión y el área de revistas y obras de referencia.

Cuadro 3. Estructura organizativa del CID- WO



Fuente: Informe referente a la adscripción organizativa del CID-WO

3.2.5. Propuesta metodológica del “SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL SERVCID-WO”

En la última fase se pretende ofrecer una estrategia para la implementación del SERVCID-WO hasta la creación del prototipo y luego se propone la creación de un conjunto de herramientas para la revisión y evaluación del sistema, con el fin de lograr que el servicio se mantenga en el tiempo.

De tal manera se proponen 5 etapas para la creación del “*Servicio de referencia virtual del Centro de Información y Documentación de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo*”

3.2.5.1. Primera etapa. Levantamiento de información.

Para iniciar el proceso de creación del SERVCID-WO, en la etapa inicial debe tomarse en cuenta que una de las actividades indispensables es reunir la mayor cantidad posible de información, en lo que respecta a los servicios de referencia presenciales o virtuales, como también la delimitación y alcance de sus funciones.

En esta primera etapa se realizó una recolección de información pertinente sobre los servicios de referencia virtual existentes a nivel global, regional y nacional, también se investigaron las bases teóricas relacionadas, de esto se definieron el servicio, sus objetivos y funciones del SERVCID-WO y se identificó la población a la cual atenderá. La oferta de información estará orientada a atender las necesidades generadas de las exigencias académicas de las FAU apegadas a los programas de educación, especialmente al programa de educación a distancia que en ésta se ofrece. En cuanto a la identificación de las necesidades informativas, ésta se realizará mediante el uso del servicio, luego de su puesta en funcionamiento, como producto de las demandas o consultas realizadas por los usuarios.

3.2.5.2. Segunda etapa. Planeamiento para la creación y mantenimiento del servicio.

En una segunda etapa se identificaron las metas y definieron los objetivos del SERVCID-WO acordes con los servicios y programas actuales que se desarrollan tanto por el CID-WO como por la Facultad, a fin de que estos se potencien con una herramienta que facilitará e incrementará el alcance de la oferta de información y apoyo académico. Adicionalmente, se creó un procedimiento de atención, mientras que queda como responsabilidad del CID-WO, un plan para la creación, desempeño y mantenimiento del servicio, que permita que éste se mantenga en el tiempo, ofreciendo sus servicios a la comunidad que atiende.

3.2.5.3. Tercera etapa. Entrenamiento.

En todo servicio de referencia, uno de los componentes más importantes es el capital humano, especialmente el referencista, quien juega un papel primordial en la atención de las necesidades y demandas expuestas por los usuarios. Tal como afirma Melnik (2005), el personal de referencia debe poseer una serie de características o capacidades que le permitan ofrecer un servicio de calidad, entre las cuales se puede mencionar con preparación académica, vasta cultura, conocimiento profesional y dominio de recursos informativos, por lo que en esta etapa de creación del SERVCID-WO se plantea la necesidad de disponer de personal que además de poseer un perfil profesional, preferiblemente en el área de manejo de información o arquitectura, posean un dominio amplio de los recursos informativos disponibles en la unidad de información.

Para el cumplimiento de esta etapa, el CID-WO, por su parte deberá comprometerse con la creación de un plan de entrenamiento, identificando primero a aquellas personas de la unidad con las mayores capacidades para atender el servicio, quienes luego tendrán que recibir la capacitación necesaria en el uso apropiado de las fuentes de información, utilización del sistema de atención por chat destinado para la atención de los usuarios, uso del actual sistema de catálogo electrónico (Alejandría), el cual ofrece una herramienta llamada “Personalizables” que permite realizar la carga de cualquier tipo de fuente, y por último, se recomienda a la dirección de la unidad proveer de entrenamiento a su personal en lo que respecta a la atención al público a través de medios electrónicos.

Para el cumplimiento de lo mencionado anteriormente, se recomienda que la FAU se comprometa también con el apoyo económico necesario que le permita a la Dirección del CID-WO, disponer de los recursos tanto económicos, Humanos y tecnológicos necesarios.

3.2.5.4. Cuarta etapa. Contribución, operatividad y mantenimiento del servicio

Otro aspecto importante para el mantenimiento del servicio, es contar también con un plan para la atención de posibles eventualidades respecto al incremento de la cantidad o dificultad de las consultas, ubicando o elaborando los recursos necesarios para la atención, creando asociaciones con otros servicios de referencia tanto locales como regionales y disponiendo de la colaboración de expertos, investigadores o especialistas en arquitectura y urbanismo que puedan aportar el apoyo al servicio con sus conocimientos.

La Dirección del CID-WO podría establecer alianzas con aquellos servicios de referencias de otras bibliotecas que tengan la posibilidad de brindar su apoyo informativo en cualquier momento, estas pueden ser bibliotecas de adentro como afuera del recinto universitario de la UCV lo cual le brindaría una gran fortaleza. Por lo tanto, será responsabilidad de la mencionada Dirección realizar la planificación e identificación de las instituciones que cuenten con la capacidad necesaria y la disposición de establecer convenios que los beneficien a ambos, para lo cual puede utilizarse la investigación de Quilez (2008) sobre la creación de un sistema de flujo de info-comunicación que integra los sistemas de flujo de información en las instituciones venezolanas.

3.2.5.5. Quinta etapa. Evaluación: medición de la efectividad y eficiencia del SERVCID-WO

Luego de la implementación y puesta en marcha del servicio, será necesario establecer un plan de evaluación que le permita al CID-WO identificar las posibilidades de crecimiento, debilidades y fortaleza, a fin de realizar la toma de decisiones pertinentes que apoyen el mejoramiento continuo del servicio.

Como parte del plan de evaluación, el CID-WO debería identificar cuáles serán las áreas del servicio a evaluar, tales como tiempos de atención, calidad de

atención, pertinencia de las respuestas ofrecidas, cantidad de sesiones y sobre todo la eficiencia y la eficacia del servicio que se presta. Además será necesario establecer cuales serán los indicadores bajo los cuales se realizará el proceso evaluativo y el plan para la obtención de los datos. Será necesaria la creación de herramientas cuantitativas y cualitativas que permitan realizar las mediciones necesarias para la evaluación constante del servicio.

En los que se refiere a esta última etapa, es indispensable indicar las oportunidades que quedan abiertas para el desarrollo de diferentes líneas de investigación, en cuanto a la evaluación cuantitativa y cualitativa de servicios de consulta ofrecidos por bibliotecas a través de medios electrónicos, estudio para la calidad del servicio, aplicaciones de técnicas bibliométricas para medir su uso y los recursos informativos, la evaluación y el desarrollo de la actividad investigadora en la FAU/UCV.

3.3. Especificaciones técnicas del prototipo del sistema de chat para el SERVCID-WO

La principal herramienta para la creación del SERVCID-WO, es el sistema de chat que permita la comunicación entre los usuarios y los referencistas. Así que, como primer paso para el diseño de este sistema se planteo al programador los siguientes requisitos:

- La página inicial del sitio debe presentar descripción, indicaciones y normativas para la utilización del servicio de referencia virtual.
- El sistema debe permitir la administración de usuarios (creación, modificación e inactivación)
- El sistema exigirá a los referencistas un nombre de usuario y contraseña.
- Cada referencista tendrá la posibilidad de abrir sólo una sesión de Chat.

- Por cada sesión de Chat, el referencista podrá conectarse sólo con un usuario.
- De no haber un referencista disponible, los usuarios esperarán que alguno se desocupe.
- El sistema debe colocar secuencialmente y estrictamente en el orden de la conexión de cada usuario mientras espera ser atendidos.
- En la página de la sesión de Chat, se debe presentar una columna con el texto de comunicación, una columna que indique nombre del recepcionista y nombre del usuario, hora de inicio, un contador que indique a los participantes del Chat el tiempo de sesión transcurrido, una columna para escribir el mensaje a enviar, adicionalmente debe presentar un botón que permita al usuario finalizar la sesión (ver siguiente imagen).



- El sistema de Chat, una vez terminada la sesión con el usuario, deberá generar un registro con los siguientes datos: nombre del usuario, dirección de correo electrónico del usuario, número de teléfono, nombre del referencista que atendió, hora de inicio de sesión, hora final de sesión, fecha de la sesión, texto completo de la sesión del Chat.

Para la creación del sistema de chat, se empleó el lenguaje de programación interpretado PHP que permitió crear el sistema de chat y a su vez se utilizó la aplicación Apache HTTP Server Project 2.0 como soporte para la conexión web. La creación del sistema fue realizada en una computadora con sistema operativo Windows XP¹ con conexión a la red local de la UCV.

3.4. Población y muestra

En la Facultad de Arquitectura y Urbanismo de la UCV el universo se discrimina en dos grupos: grupo A 1500 estudiantes, que se subdividen en subgrupo a) Caracas 1200 y subgrupo b) Barquisimeto 300; grupo B 310 profesores, que se subdividen en subgrupos a) Caracas, 163 regulares y 109 contratados, subgrupo b) Barquisimeto, 10 regulares y 28 contratados. La muestra será de 31 profesores y 150 estudiantes de la FAU. El método es transversal, identificando un tiempo determinado para el desarrollo y puesta en servicio, y lo otro, que este servicio es un elemento que sustentaría, de manera simultánea, a la docencia, la investigación y la extensión. Siendo estos los tres pilares fundamentales de la Universidad Central de Venezuela.

Para realizar esta investigación también se aplicará un instrumento, cuyo objetivo es identificar el nivel de viabilidad de la creación de un sistema electrónico de referencia en la Facultad de Arquitectura y Urbanismo, con el cual se identificará el tipo de usuario, nivel de uso de los servicios de información de la

¹ Sistema operativo de la empresa Microsoft que permite la interacción entre un usuario y una computadora.

FAU y su aceptación o inclinación hacia el uso de tecnologías web para satisfacer sus necesidades informativas. Dicho instrumento será aplicado sobre una muestra intencional de 31 profesores y 150 estudiantes de la FAU.

Otros de los elementos a evaluar, son los recursos tecnológicos de información y comunicaciones con los que se cuenta dentro de la Facultad para que el servicio ofrezca la mayor eficacia posible. Se evaluarán entonces los servidores, computadoras para la prestación del servicio, los sistemas de red y otros que sean necesarios.

En cuanto a las aplicaciones informáticas que permitan la interacción a través de mensajería instantánea para la prestación del servicio, deberán evaluarse las posibles opciones que se ofrecen a través de Internet por proveedores internacionales, puesto que en Venezuela no existen actualmente proveedores de tales tipos de aplicaciones. En lo que respecta al recurso humano con quienes contará el CID-WO para atender a los usuarios, se propondrán talleres para instruirlos en la atención y manejo de usuarios, como también en la utilización eficiente de los recursos informativos.

Para una adecuada prestación del servicio se propondrá la creación de las políticas de uso, estableciendo días y horarios de atención a los usuarios, duración de las sesiones de consulta, definición de los productos y como se ofrecerán (si adicionalmente se enviarán correos con información adicional o si se enviarán los documentos solicitados), se seleccionarán los recursos de información a ser utilizados por los referencistas.

Por otra parte, se diseñará un sistema de registro, recolección y búsqueda de todas aquellas consultas y respuestas que genere el SERVCID-WO, la cuales serán revisadas, clasificadas y evaluadas para que puedan ser utilizadas por los referencistas, en cuanto a, una mayor prestación del servicio, incrementando el

capital intelectual y contribuyendo con la gestión de conocimiento del recurso humano del CID-WO.

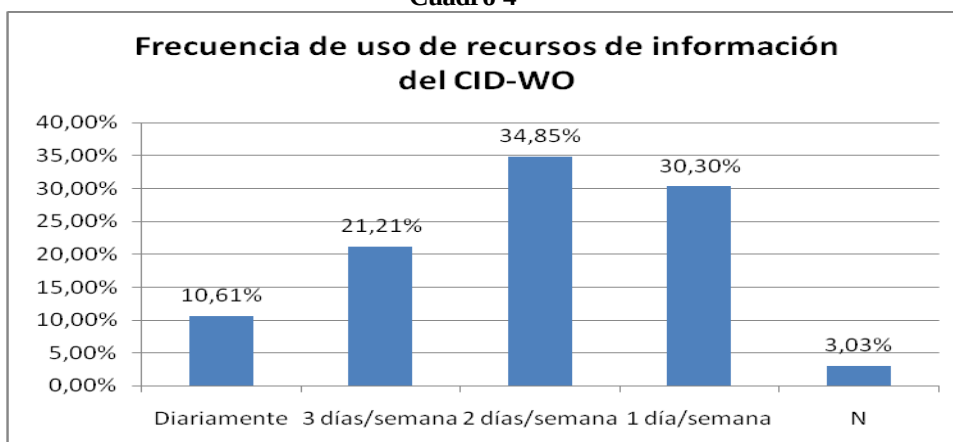
Entre los objetivos que tendrá el servicio de referencia virtual, estará la satisfacción de las demandas y necesidades de información de la comunidad académica de la FAU, por lo cual será necesario que, una vez realizadas todas las pruebas de desempeño del servicio, se realice un proceso de promoción y concientización en cuanto al uso del servicio. Por lo tanto, se acudirá a todos los profesores de la FAU para convertirlos en los principales promotores para que incentiven su uso y se contará con el personal de la Biblioteca Willy Ossott para que asesoren a los usuarios respecto a las políticas, posibilidades y limitaciones del servicio de referencia virtual.

3.5. Evaluación de la aplicación de los instrumentos

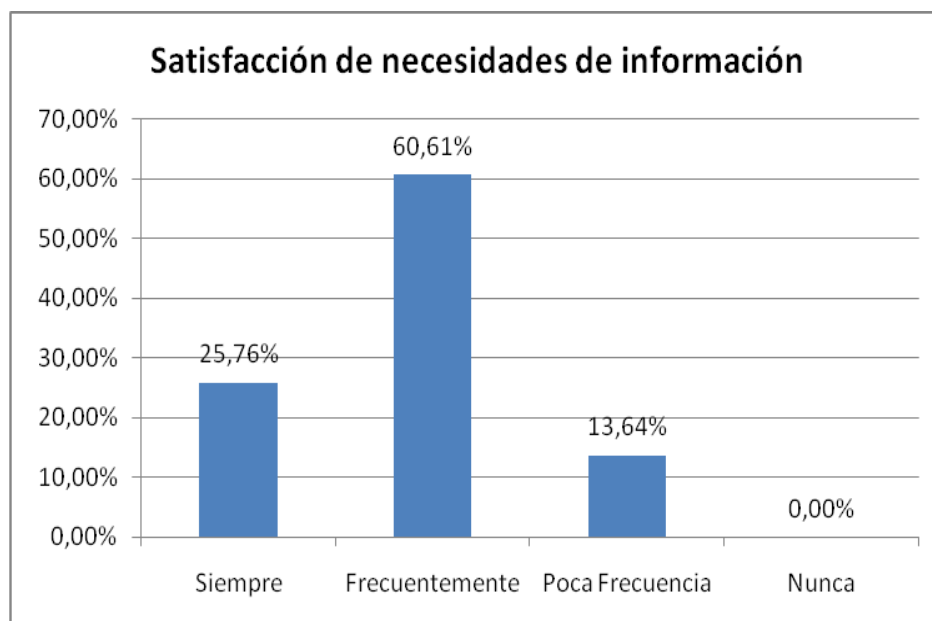
La aplicación del instrumento número 1 (encuesta) está orientada a servir como base para el desarrollo de la investigación, así como mostrar que la creación del servicio propuesto es percibida por los usuarios no sólo como una necesidad, sino también como un beneficio que facilita y contribuye al acceso a la información. La tabulación de los datos obtenidos y la creación de los gráficos fueron realizadas con el programa EXCEL² 2007.

De lo obtenido de la aplicación del instrumento número 1, realizada entre las fechas 01/10/2008 y 15/11/2008, se observa que una gran mayoría de la población encuestada utiliza los productos o servicios de información del CID-WO. Aunque también es posible observar que la frecuencia de uso contra la cantidad de personas es bastante baja, ya que sólo un 38,82% de la población utiliza la biblioteca por lo menos tres veces por semana.

² EXCEL en un programa que permite manejar hojas de cálculo para el tratamiento de datos.

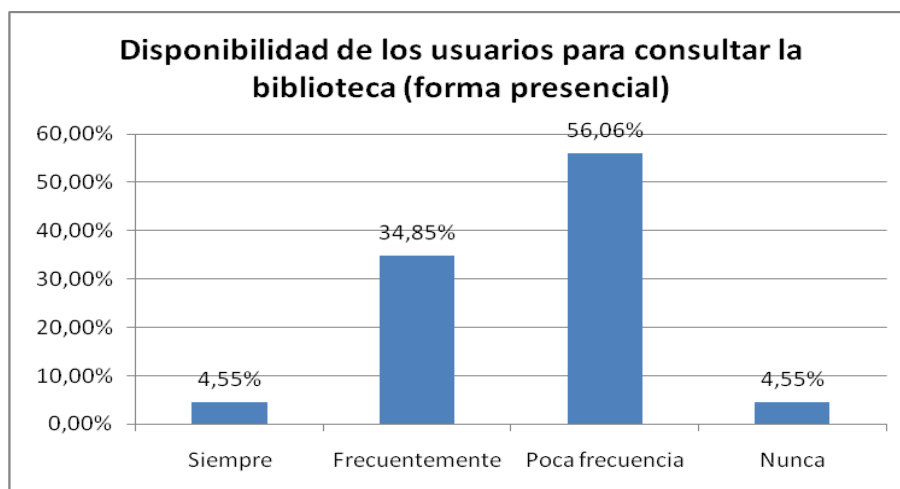
Cuadro 4

En cuanto a los niveles de satisfacción de los usuarios del CID-WO, en el Cuadro 5 puede observarse que una al menos un 86,63% de la población reconoce que los recursos de información ofrecidos cubren con frecuencias sus necesidades de información, mientras que apenas un 13,64% afirma que la biblioteca satisface sus necesidades con poca frecuencia.

Cuadro 5

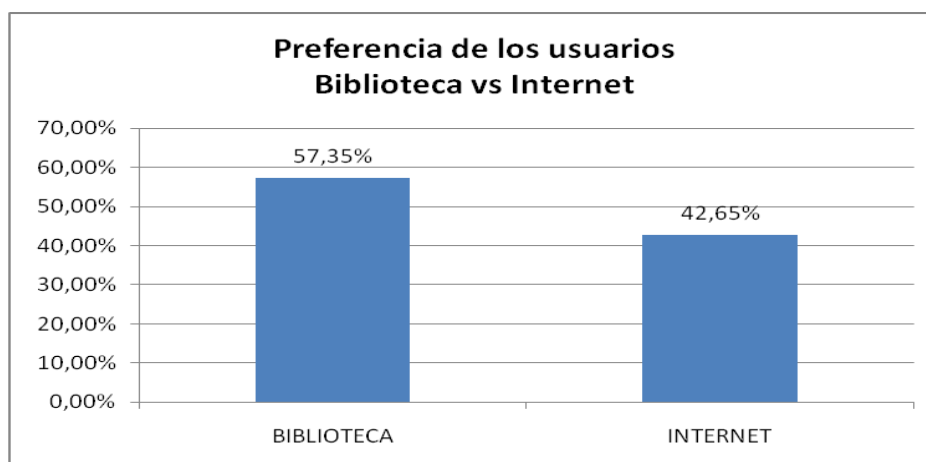
A efectos de esta investigación, uno de los indicadores importantes y determinantes para tomar como base, es el tiempo del cual disponen los profesores y estudiantes de la FAU para dirigirse a la biblioteca en búsqueda de información. La información ofrecida por el instrumento, según el Cuadro 6, presenta como evidencia que un gran porcentaje de la población (60,61%), con poca frecuencia o nunca pueden asistir de forma presencial a una unidad de información.

Cuadro 6



De lo población consultada, un 57,35% de la población expuso su preferencia por la utilización de los recursos informativos de la biblioteca, contra los recursos disponibles a través de Internet.

Cuadro 7



Cuadro 8. Revisión de servicios de referencia virtual

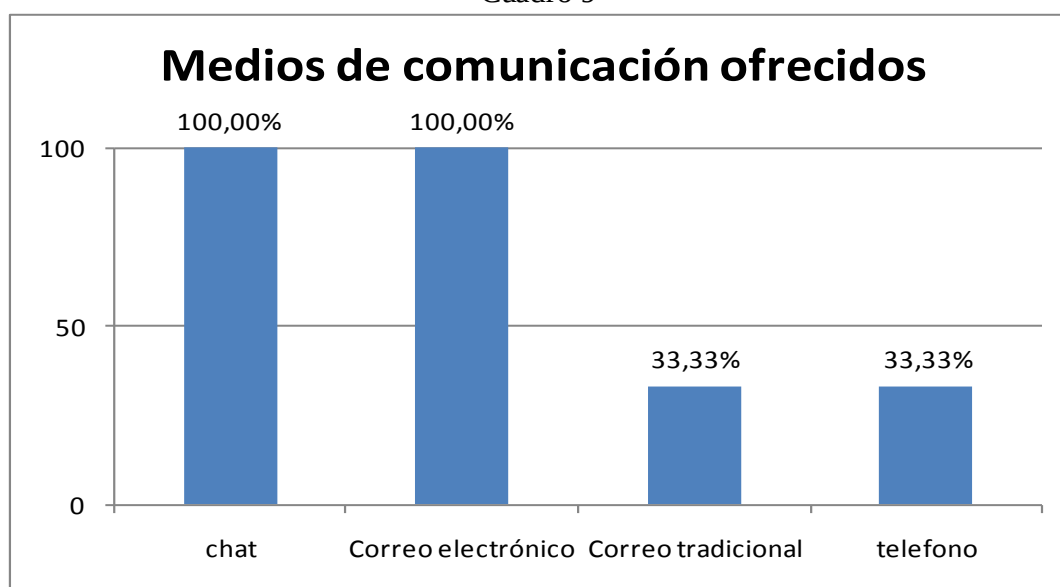
Identificación del servicio	Ask Now Australia	Ask a Librarian	Ask Colorado
	Consejo de Bibliotecas del Estado Australiano	Biblioteca Pública de Nueva York	Biblioteca del estado de Colorado
indicadores observados	http://www.asknow.gov.au/	http://www.nypl.org/questions/chat.html	http://www.askcolorado.org/
1. ¿La página oficial del servicio presenta algunas indicaciones, instrucciones o pautas sobre su uso servicio?	Instrucciones para el uso del servicio		
	SÍ	SÍ	SÍ
2. ¿Cuáles son los medios de comunicación que se ofrecen?	Medios de comunicación del servicio		
	Chat	Chat, orreo electrónico, correo tradicional, teléfono	Chat
3. ¿Qué mecanismo es utilizado para dar respuesta?	Uso de enlaces para la conexión con el usuario (pregunta/respuesta)		
	Enlace a págs., Enlaces a docs. Electrónicos, Correo electrónico	Enlace a págs. Enlaces a docs. Electrónicos, Correo tradicional, Telefónica	Enlace a págs., Enlaces a docs. Electrónicos, Correo electrónico
4. Luego de culminada la sesión, ¿Se envía un resumen de ésta por correo?:	Resumen de sesión enviado por correo electrónico		
	SÍ	SÍ	SÍ
5. El tiempo promedio para ser atendido el usuario es:	Duración de la sesión		
	2 minutos (aprox)	2 minutos (aprox)	5 minutos (aprox)
6. Aproximadamente, ¿Cuánto es el tiempo de duración de la sesión?	Tiempo para ser atendido		
	entre 10 y 30 min	entre 10 y 30 min	15 min
7. ¿Cuál es el horario de la atención del servicio?	Horario de atención		
	9 am a 6 pm (GMT+10) de lunes a viernes	24 horas 7 días de la semana	24 horas 7 días de la semana
8. ¿Es un servicio cooperativo con otras bibliotecas?	Cooperatividad entre bibliotecas		
	SÍ	SÍ	SÍ

Fuente: Elaboración propia

Como resultado de la aplicación del instrumento número 2 (ver anexos), se elaboró el cuadro presentado anteriormente, del cual es posible realizar algunas inferencias.

El ciento por ciento de los servicios revisados, presentaron indicaciones, instrucciones, reglas o sugerencias sobre la utilización del servicio. Entre las formas de comunicación electrónicas el total de los servicios revisados cuenta con un sistema de chat y utilizan el correo electrónico como un medio para condensar todos los datos de la sesión para enviarlos al usuario, mientras que sólo un tercio dispone de otras formas de comunicación como correo tradicional y atención telefónica (ver cuadro 9)

Cuadro 9

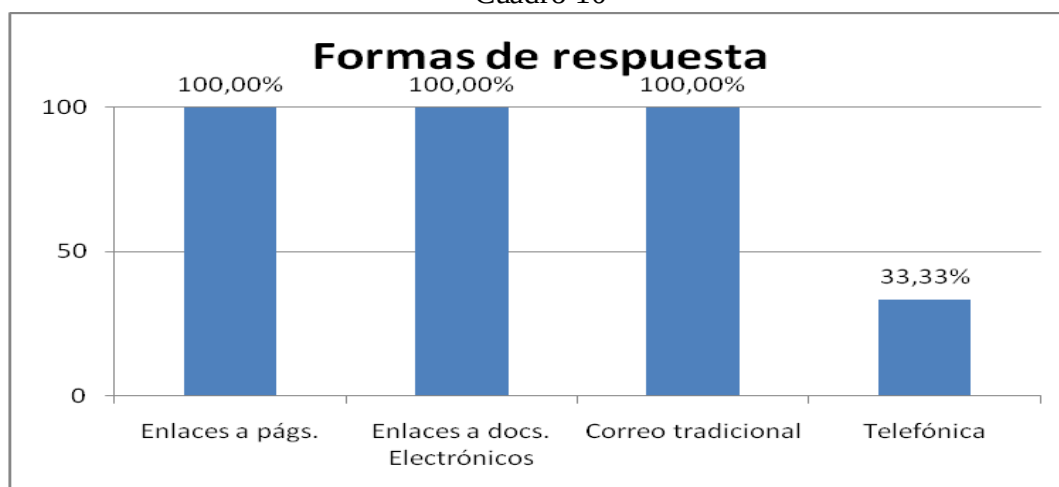


Fuente: Elaboración Propia

Como se muestra en el cuadro 10, las respuestas a las consultas de los usuarios son ofrecidas de diversas formas según las necesidades o demandas expuestas por ellos, todos los servicios revisados envían enlaces a páginas que contengan la información solicitada, enlaces a documentos disponibles en Internet e información contenida en el cuerpo de los correos electrónicos que envían, sólo

33,33% de los servicios de referencia revisados utilizan el medio telefónico para atender las consultas de sus usuarios.

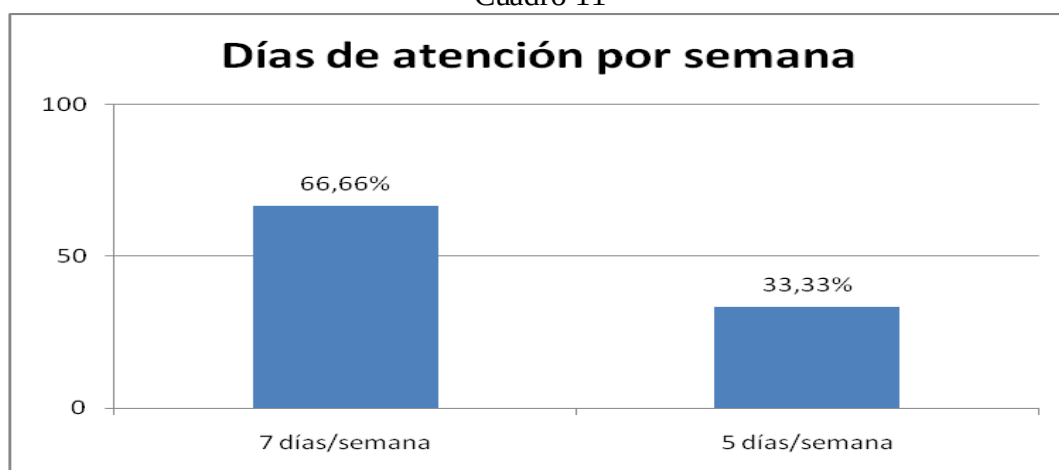
Cuadro 10



Fuente: Elaboración Propia

Cada uno de los servicios revisados cuenta con un horario de atención, un 66,66% atiende consultas los siete días de la semana y un 33,33% labora sólo los días hábiles (lunes a viernes). Dependiendo del país en el cual se encuentre el servicio de referencia, aplican diferentes calendarios de días de asueto (ver Cuadro 11).

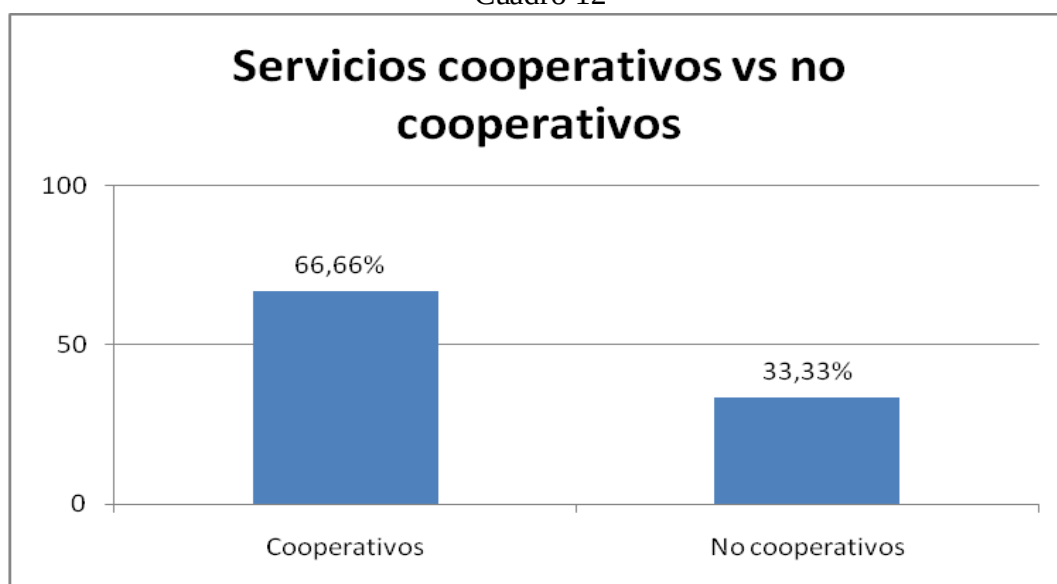
Cuadro 11



Fuente: Elaboración Propia

Algunos servicios de este tipo, tienen convenios con grupos de bibliotecas, lo cual les permite trabajar de forma cooperativa, lo que significa que los referencistas de varias bibliotecas pueden realizar la atención de las consultas de los usuarios a través de un mismo servicio prestado de manera centralizada desde la unidad de información anfitriona de éste. Como se muestra en el Cuadro 12, el 66,66% de los servicios se prestan de forma cooperativa con otras bibliotecas y el resto no utiliza esta modalidad.

Cuadro 12



Fuente: Elaboración Propia

CAPÍTULO IV

4. IMPLEMENTACIÓN DEL SERVCID-WO

4.1. Modelo de requerimientos

4.1.1. Requerimientos técnicos y tecnológicos

Como principal elemento técnico para la prestación del servicio de referencia virtual, el CID-WO cuenta con el servidor “malaussena”, el cual está conectado a red de la UCV y que es visible a través de Internet. Actualmente el servidor cuenta con un sistema operativo Windows Server 2003 y funciona como servidor de internet con la aplicación Internet Information Service, que permite crear sitios web consultados por la red.

Basados en los resultados de la pruebas realizadas sobre el prototipo, el CID-WO debería evaluar la necesidad de realizar la adquisición de computadoras adicionales para la conexión de los referencistas, quienes atenderán el servicio. Dichas computadoras podrán contar con los sistemas operativos Windows Vista, Windows XP, o cualquiera de las versiones de LINUX y estarán conectadas tanto al servidor malaussena, como a la red de la UCV. En lo relativo a la aplicación que permitirá la conexión de los usuarios por chat con los referencista, el CID-WO contará con un pasante de la Escuela de Computación de la Facultad de Ciencias, quien prestará su servicio comunitario realizando el diseño y la programación de dicha aplicación bajo PHP, lo cual permite la compatibilidad de éste con sistemas operativos Windows o LINUX.

Para el desarrollo de una base de conocimiento, el CID-WO dispondrá de la adaptación de su sistema de registro de información Alejandría, el cual permitirá realizar el registro de los formularios de consulta de los usuarios, como también el registro de cada una de las sesiones atendidas por el servicio.

4.1.2. Requerimientos de información

El trabajo de investigación realizado por Borneo L. (2006), titulado “Creación de un directorio web para el Centro de Información y Documentación Willy Ossott de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo, Universidad Central de Venezuela”, le permitió al CID-WO disponer de un directorio de sitios web relacionados al área de arquitectura y urbanismo, este directorio está organizado por categorías temáticas el cual está disponible y visible en el sitio web del CID-WO, y en conjunto con la colección de éste, compone la principal fuente de información utilizada por los referencistas para atender las necesidades de información, también se dispone de conexión con las diferentes bases de datos especializadas en diversas áreas del conocimiento que están disponibles mediante el SICHT.

4.1.3. Requerimientos de recursos humanos

Entre los planes del CID-WO, se espera la contratación de un determinado número de pasantes, el cual estará determinado por el horario de atención y por las estadísticas generadas durante el período de prueba del desempeño del servicio, por lo cual las autoridades de las FAU y el CID-WO deberán establecer un compromiso tanto para disponer de los recursos para la contratación de los pasantes, como para el adiestramiento de los mismos en la utilización del sistema de chat, formularios, base de conocimiento y por supuesto en el manejo de los diferentes recursos de información disponibles.

4.2. Descripción del producto

4.2.1. Nombre del servicio

Servicio de Referencia Virtual del Centro de Información y Documentación
“Willy Ossott”

4.2.2. Objetivo

Atender las necesidades de información de la comunidad académica de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo de la Universidad Central de Venezuela, facilitándoles por medios electrónicos el acceso a la información y al conocimiento.

4.2.3. Misión

Satisfacer las necesidades informativas de la comunidad de la FAU, mediante la prestación de productos y servicios de información en las áreas de arquitectura y urbanismo a través de chat y correo electrónico.

4.2.4. Visión

Convertirse en el servicio más pertinente y eficiente de referencia virtual latinoamericano, en el área de la arquitectura y urbanismo.

4.2.5. Funciones

Entre las principales funciones que cumplirá el SERVCID-WO pueden mencionarse las siguientes.

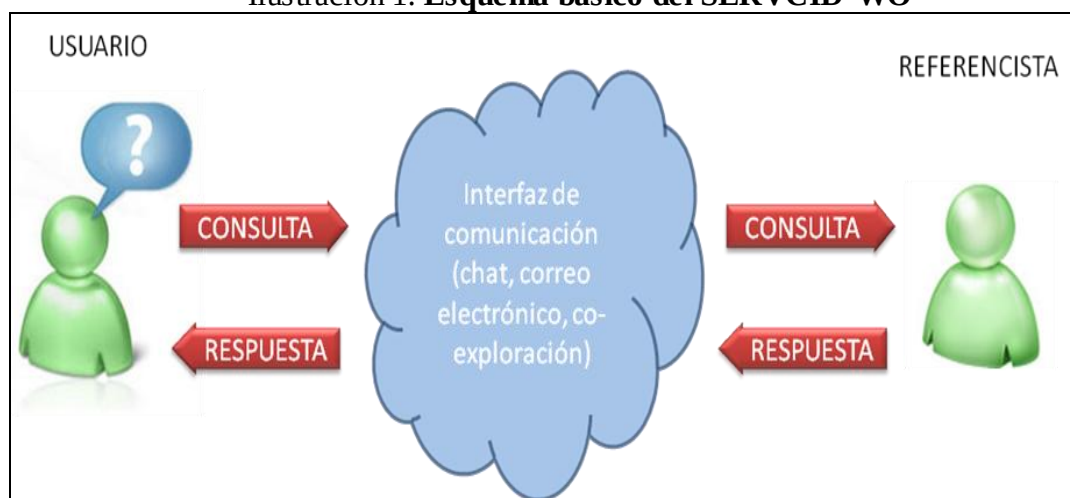
- Atender por medio del servicio de chat todas aquellas solicitudes de información a los integrantes de la comunidad académica de las FAU.
- Enviar por correo electrónico, aquellas respuestas a las consultas que por su complejidad no hayan sido respondidas en la sesión de chat.

- Ofrecer en el sitio web acceso a una base de conocimiento de aquellas consultas que hayan sido respondidas por el servicio, a fin de evitar la duplicación de esfuerzos.
- Revisar, analizar y clasificar todas las sesiones realizadas por el SERVCID-WO, con el fin de crear la base de conocimiento de la biblioteca.

4.2.6. Definición

Basados el expuesto por Stormont (2007), Melnick (2005) y Manso (2008) se entenderá por servicio de referencia virtual, como aquel servicio iniciado de forma remota en el cual un usuario plantea una necesidad de información a través de una interfaz electrónica basada en tecnología Web, a un experto en el manejo de fuentes de información denominado referencista. Ver ilustración N° 1

Ilustración 1. **Esquema básico del SERVCID-WO**



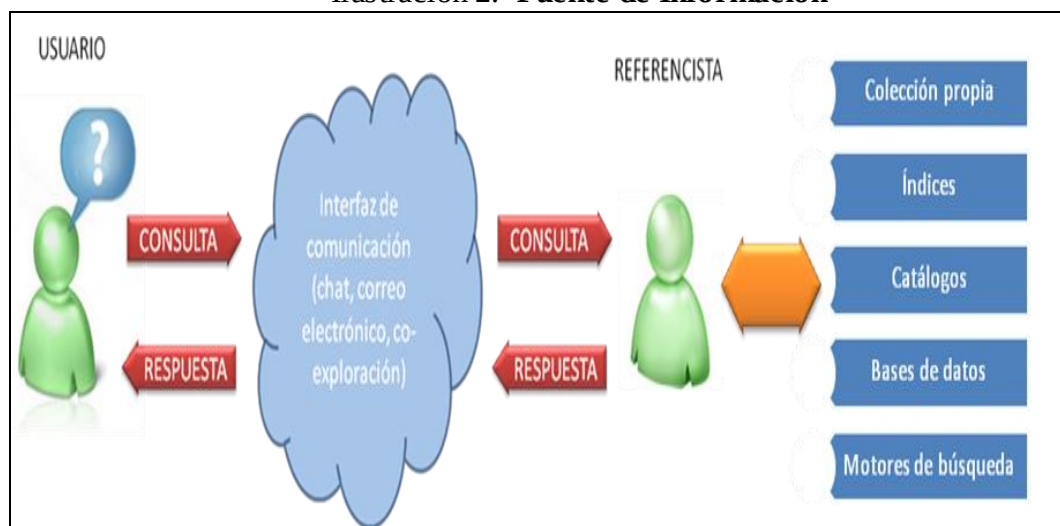
Fuente: elaboración propia

4.2.6.1. El referencista

Entre sus habilidades, como indica Melnick (2005), el referencista debe contar con un amplio manejo de todas aquellas fuentes que satisfagan las necesidades hacia las que está orientado el servicio de referencia, además del

conocimiento de la colección propia del CID-WO, conformada por libros, mapas, revistas y videos, también debe conocer las fuentes disponibles a través de Internet como las bases de datos contratadas por la UCV disponibles dentro del recinto universitario, así como también los OPAC's y demás recursos de información, así como también tener conocimiento sobre el empleo del tesoro disponible en el CID-WO elaborado por Zipaquirá (2006). En lo relativo al entrenamiento para el uso del sistema de automatización Alejandría, el personal de la unidad posee una amplia experiencia en la utilización de éste, por lo cual no es necesaria la contratación de talleres o cursos con el proveedor de dicho sistema.

Ilustración 2. **Fuente de Información**



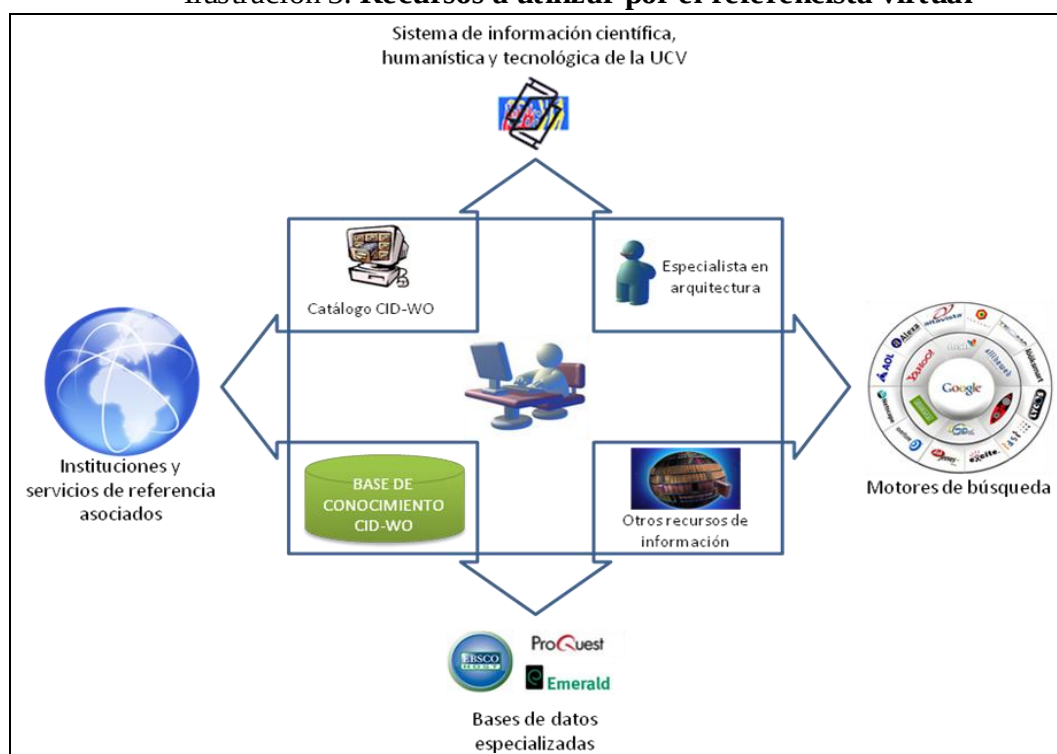
Fuente: elaboración propia

4.2.6.2. Alianzas y red de información

Adicionalmente, como se define en la cuarta etapa propuesta por Lankes y Kasowitz (1998), para la operatividad y mantenimiento de un servicio de referencia virtual, un aspecto a tomar en cuenta para potenciar el desempeño y la calidad de atención, es la creación de alianzas con otras organizaciones que en un determinado momento puedan brindar su apoyo en la atención de consultas que por su dificultad u origen no pueda ser atendida por el SERVCID-WO, como herramienta para la organización e interrelación con entes en el área, en este

sentido el CID-WO puede utilizar el directorio de instituciones propuesto por Quilez (2008). De esta forma el referencista no sólo contará con los recursos propios del CID-WO, sino que además, tendrá la posibilidad de acceder a recursos de información a través de motores de búsqueda, bases de datos especializadas, Sistema de Información Científica, Humanística y Tecnológica de la UCV y aquellas instituciones asociadas al CID-WO con capacidad de satisfacer necesidades de información.

Ilustración 3. Recursos a utilizar por el referencista virtual



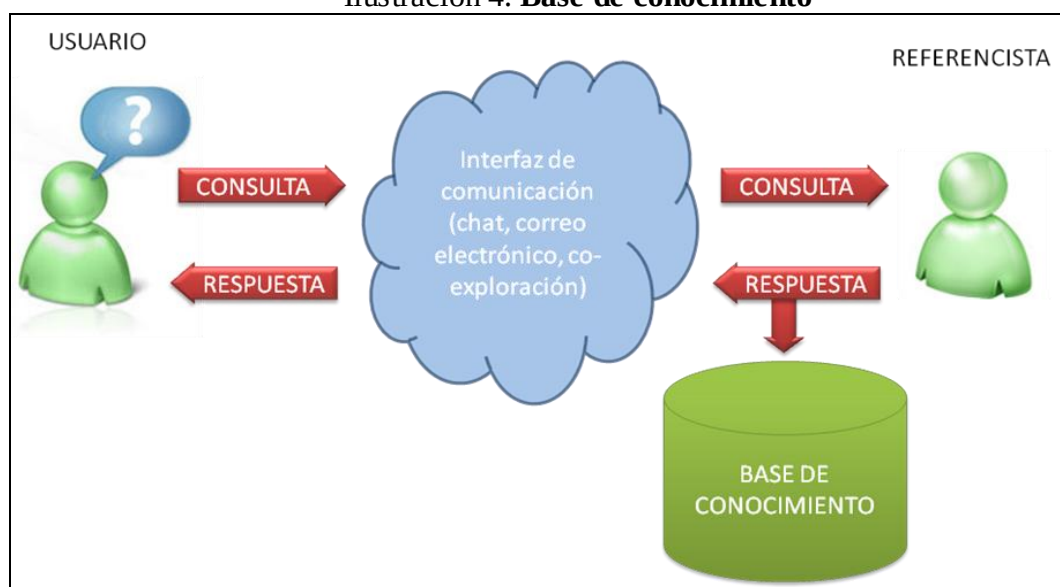
Fuente: elaboración propia

4.2.6.3. Base de conocimiento

En este proceso el referencista juega un papel relevante no sólo en la atención del usuario, sino que este además debe contar con una serie de capacidades que le permitan comprender las consultas, identificar y conocer las fuentes que satisfagan la necesidad de información, poseer capacidad de redacción y por último realizar el almacenamiento de cada sesión de trabajo, lo cual le

permitirá a la institución llevar el control estadístico y de mantenimiento del servicio, como también crear una base de conocimiento. Por lo cual, el servicio de referencia virtual del CID-WO contará, entre otros, con una base de conocimiento que será administrada por un especialista en el área de información y arquitectura y urbanismo, apoyado en el sistema de información Alejandría, en el cual se realizará la carga de cada sesión en un registro de la base de datos mediante la herramienta “Personalizables”.

Ilustración 4. **Base de conocimiento**



Fuente: elaboración propia

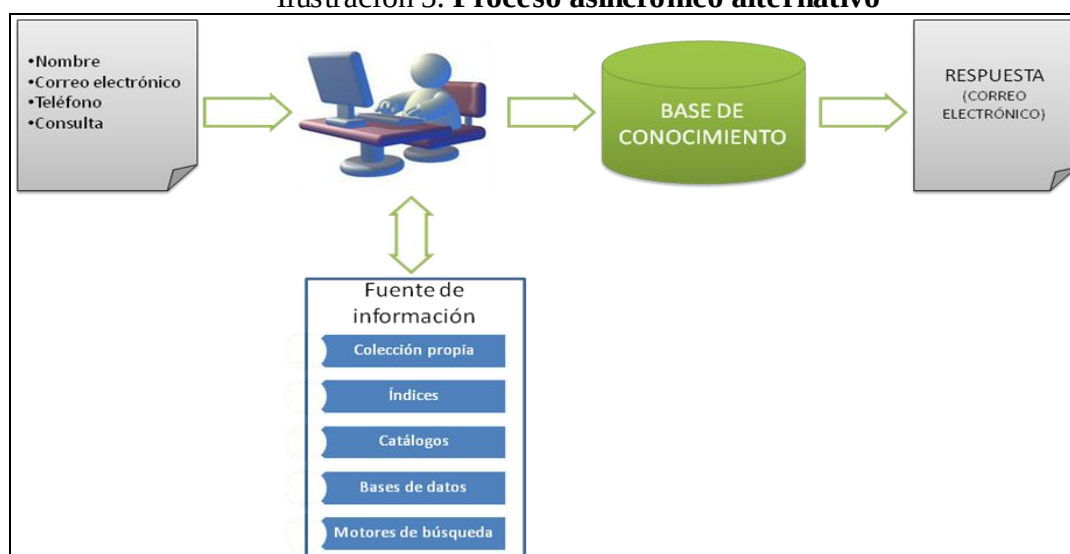
En lo que se refiere la administración de esta base de conocimiento, ésta será alimentada por cada uno de los referencistas del SERVCID-WO, quienes ingresarán un registro en la base de datos, con el nombre del usuario, dirección de correo electrónico, números de teléfono, consulta realizada y la respuesta a dicha consulta.

4.2.6.4. Consultas asincrónicas

Cabe destacar que en algunos casos, en los que el nivel de la consulta exceda las capacidades de atención inmediata, se le ofrecerá al usuario la posibilidad de

responder a su consulta en un período de 1 a 3 días, dependiendo de su complejidad, y el registro en la base de datos de la misma, sería remitido a los especialistas en arquitectura y urbanismo, para que sean ellos quienes realicen el análisis, investigación y actualización de dicho registro con la respuesta, la cual sería remitida al usuario a su correo electrónico. Esta opción de ofrecer una respuesta en forma asincrónica, será también ofrecida al usuario previamente al inicio de la sesión de chat, para atender aquellos casos en los cuales el usuario no cuenta con la suficiente disponibilidad de tiempo para mantenerse en línea para iniciar una sesión de consulta, empleando la misma planilla que para iniciar la consulta por el chat, con la diferencia que dicha consulta será registrada automáticamente en la base de datos con un estado de solicitud pendiente, la cual será revisada por un referencista o especialista de información designado para atender este tipo de consultas.

Ilustración 5. Proceso asincrónico alternativo



Fuente: Elaboración propia

4.2.6.5. Aplicación para la gestión de consultas

Uno de los recursos existentes para contribuir con el servicio, es el sistema Alejandría con el que cuenta el CID-WO, que dispone de una funcionalidad que permite que un usuario ingrese un registro en la base de datos que contenga la consulta de información, que luego podrá ser revisada y respondida ofreciendo un servicio de atención de las solicitudes de forma asincrónica a través de los correos electrónicos de los usuarios. Para disponer de esta funcionalidad el CID-WO tendrá que solicitar a la empresa que le ofrece soporte a esta aplicación para que coticen dicha activación o también solicitar el apoyo de especialistas en el uso de esta herramienta que prestan sus servicios como empleados de las unidades de información que conforman el SICHT.

De esta manera, queda definido el esquema de atención del servicio, en el cual un usuario se conecta al SERVCID-WO para realizar una consulta, bien sea por un formulario (asincrónica) o chat (sincrónica), la cual será atendida por un referenciasta o especialista de información, quien utilizará sus habilidades y recursos de información disponibles para atender la necesidad planteada, para luego emitir la respuesta, que además será almacenada en una base de conocimiento (ver siguiente cuadro)

4.2.6.6. Procedimiento de atención de consultas

Una vez definido el Servicio de Referencia Virtual del CID-WO, entonces es necesario definir el proceso de referencia que éste ofrecerá, estableciendo los medios de consulta y respuesta, así como el tratamiento de información hasta que es enviada al solicitante. Por lo cual, se establecieron los siguientes pasos:

Paso 1. **Consulta:** Para iniciar el proceso de referencia virtual, el usuario tendrá acceso al SERVCID-WO por medio de un enlace en la página principal del CID-WO, que lo direccionará a la página del servicio, en la cual tendrá la posibilidad de leer la definición, descripción, objetivos,

funciones y políticas del servicio, además de tener la posibilidad de decidir si la consulta se realizará a través de un chat o un formulario. Si escoge realizar la consulta por medio de un formulario, el sistema le presentará los campos nombre, correo electrónico, teléfono y consulta, aclarándole que la forma en que dicha consulta deberá ser redactada; por otra parte, si escoge el chat, entonces se establecerá conexión con el primer referencista virtual disponible, que en caso de no existir disponibilidad se le informará que debe esperar a ser atendido.

Paso 2. Identificación de necesidad: Una vez que inicia la sesión de chat entre el usuario y el referencista virtual, éste último realizará una entrevista que le permita identificar la necesidad específica, a fin de decidir cual será la fuente más relevante para consultar. Para la elaboración de la estrategia de búsqueda, utilizarán el tesauro elaborado por Zipaquirá (2006) para utilizar un lenguaje controlado en correspondencia con el lenguaje natural empleado por el usuario.

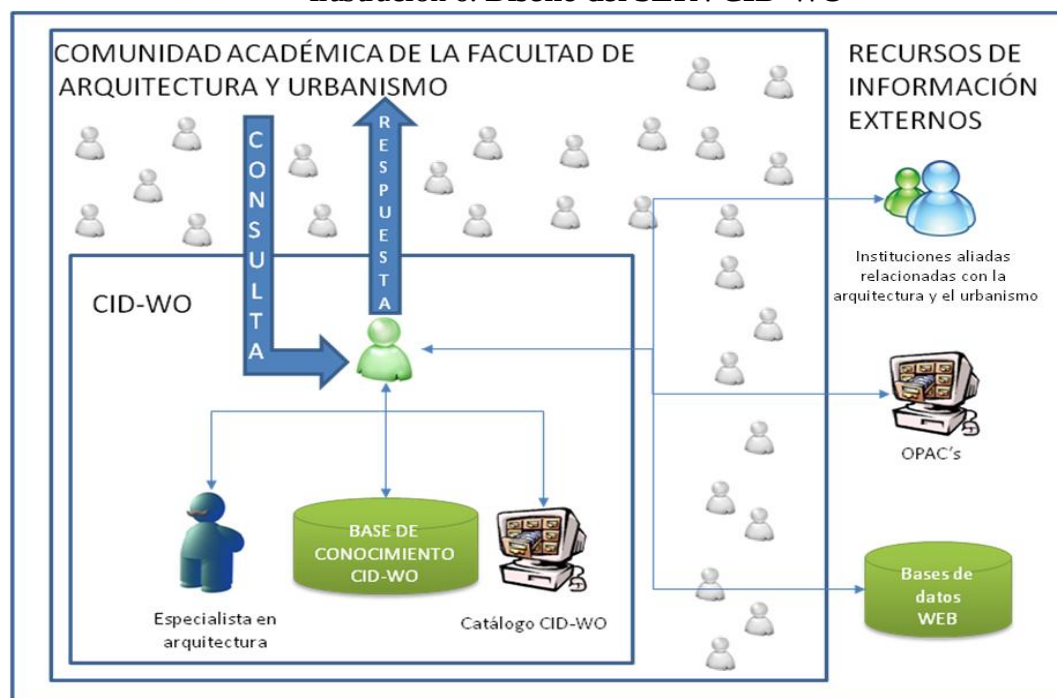
Paso 3. Búsqueda de información: Identificada claramente la necesidad del usuario, el referencista virtual creará una estrategia de búsqueda que le permitirá escoger las fuentes idóneas para satisfacerla, con lo cual iniciará el proceso investigativo para obtener la respuesta a la consulta.

Paso 4. Elaboración de la respuesta: Luego de ubicar las fuentes que contengan las respuestas a la consulta, deberá realizar el proceso de análisis conjuntamente con el usuarios para identificar las más apropiadas, de ser necesario elaborará un documento que contenga la información resultante del análisis y se enviará por correo electrónico.

Paso 5. Alimentación de base de conocimiento y emisión de respuesta: como último paso, el referencista virtual creará un registro en la

base de datos del CID-WO con los datos del usuario y la respuesta, la cual le será enviada por correo electrónico, culminando de esta manera la sesión de consulta e invitando al usuario a continuar utilizar el servicio.

Ilustración 6. **Diseño del SERVCID-WO**



Fuente: Elaboración propia

Es importante aclarar que en la página web del SERVCID-WO también se le ofrecerá al usuario la posibilidad de realizar la consulta de la base de conocimiento que le permita localizar la respuesta a su necesidad de información, en el caso que está haya sido respondida con anterioridad, con lo cual no será necesario iniciar una sesión de chat o solicitud de información a través del formulario, evitando de esta forma la repetición de trabajo.

CONCLUSIONES

El propósito de esta investigación se basa en el análisis de datos y de literatura disponible, además de la revisión de los servicios relacionados, lo cual contribuyó a la creación del servicio de referencia SERVCID-WO apoyado con un sistema que permite la comunicación textual sincrónica a través de Internet entre los diferentes usuarios de la Facultad de Arquitectura y el CID-WO.

A partir de los resultados obtenidos, se puede precisar que el servicio de referencia virtual especializado en arquitectura *permite a toda la comunidad académica de la FAU comunicarse por medios electrónicos a través de redes de comunicación, con especialistas de información del CID WO y obtener respuestas a sus necesidades informativas de forma inmediata.*

El SERVICIDWO está conformado por diferentes elementos que estructuran el servicio de referencia virtual, los fundamentales son: los usuarios y los especialistas de información, y en su conjunto establecen una dinámica de emisores y receptores, estos últimos son quienes atienden las necesidades informativas. Las tecnologías son el canal que permite la comunicación entre los emisores y receptores, por último, los productos de esta relación genera una base de conocimiento para el almacenamiento de las sesiones de consulta y redes de info-comunicación.

La creación de un flujo de info-comunicación entre el CID-WO y todas las demás unidades de información que conforman el SICHT y otras unidades externas establecen relaciones intradepartamentales, interinstitucionales, interdisciplinarias, multidisciplinarias y transversales con la arquitectura, el urbanismo, la construcción y otras áreas del conocimiento, lo que contribuirá con el desarrollo de una base de conocimiento y el soporte para la atención de los usuarios del CID-WO, bien sea, transfiriendo la información emitida por estos

hacia los usuarios, o remitiendo a estos últimos a unidades con capacidad inmediata de respuesta a las necesidades informativas.

Se amplía notablemente las capacidades del CID-WO para la atención de usuarios, se difuminan los límites con los recursos informativos contenidos en su colección, y también se facilitaría el acceso a recursos disponibles en otras entidades integrantes de la red de info-comunicación.

La creación de SERVCID-WO marca un hito en la Universidad Central de Venezuela y en el entorno de la arquitectura y el urbanismo, en la UCV sería el primer servicio de referencia que atienda las consultas de sus usuarios por medios electrónicos y el primer servicio de este tipo en Venezuela en las áreas de conocimientos especializadas en arquitectura, urbanismo y construcción y otras relacionadas.

Por formar parte del la Universidad Central de Venezuela, el CID-WO carece de la posibilidad de superar los trámites administrativos en tiempo expedito, lo que obstaculiza los proyectos de desarrollo tecnológico y mejoras de la unidad.

El CID-WO carece de una imagen reconocida, respecto a otras instituciones que disponen de servicios de referencia ofrecidos por medios electrónicos a través de Internet, lo que dificulta captar usuarios potenciales que utilicen el SERVCID-WO como principal herramienta de consulta en las áreas de la arquitectura y el urbanismo.

Las políticas económicas del estado venezolano dificultan el desarrollo académico y tecnológico por parte de las instituciones públicas, incluyendo al CID-WO como entidad integrante de la UCV, con la imposición de medidas restrictivas para la inversión en bienes tangibles o intangibles y contratación de recursos humanos que contribuyan a mejorar la calidad en la prestación de los servicios.

La Facultad de Arquitectura y urbanismo dispone de un programa de Educación a Distancia (EaD), y sobre la base de esta modalidad educativa, los participantes del EaD carecen de servicios de información que los apoyen. Con la creación del SERVCID-WO se facilita a los usuarios la asistencia virtual al CID-WO, siendo este un modelo bibliotecario que consolide al programa EaD

La creación y puesta en funcionamiento de este servicio marca un hito en los servicios bibliotecarios de la Universidad Central de Venezuela, en comparación con los modelos bibliotecarios tradicionales que actualmente posee.

La creación de un servicio de referencia por medios electrónicos requiere el mayor esfuerzo económico y empleo de los recursos tecnológicos, y estos por tener costos tan elevados dificultan su adquisición. Sin embargo, con una adecuada planificación, organización, acuerdos y un financiamiento a bajo costo, se demuestra la posibilidad de su implementación con la creación del SERVCID-WO, haciendo uso de aplicaciones de libre acceso y código fuente abierto, utilización de plataformas y mobiliarios disponibles para la unidad y la contribución de los participantes en proyectos comunitarios.

Se evidencia la importancia del uso de los recursos disponibles tanto en bibliotecas públicas como universitarias, y de implementar nuevas formas de comunicación con los usuarios, quienes constantemente están utilizando como principal recurso informativo a la Internet.

Apuntalar el desarrollo tecnológico en los servicios de información como política institucional, en consonancia con los servicios de información de forma presencial.

La creación de un servicio de referencia virtual se fundamenta sobre la responsabilidad de la administración de los recursos económicos, tecnológicos y humanos que permitan su funcionamiento, así como también, asumir el

compromiso para mantener la calidad, permanencia y fluidez en responder de manera expedita a los usuarios que hagan uso de este servicio.

Es importante la disposición de recursos económicos, humanos e informativos que faciliten la capacidad de respuestas con respecto al tiempo de las consultas o las solicitudes de los usuarios.

Dependiendo de la especialización del servicio, pueden crearse directorios de instituciones en la misma área que puedan ofrecer sus servicios de información.

La creación de una base de conocimiento permite la recopilación de las consultas realizadas por los usuarios y sus respectivas respuestas.

El diseño de una base de conocimiento evita la duplicidad de esfuerzos y procesos de búsqueda, facilita la ubicación expedita de información previamente utilizada sobre temas similares, lo que garantiza agilidad en el SERVCID-WO.

ANEXOS



Universidad Central de Venezuela
Facultad de Arquitectura y Urbanismo
Biblioteca Willy Osott

Objetivo: identificar el nivel de viabilidad de la creación de un sistema electrónico de referencia en la Facultad de Arquitectura y Urbanismo.

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas y planteamientos y marque las respuestas con las que esté de acuerdo.

☐ Estudiante ☐ Profesor ☐ Investigador

1. ¿Con que frecuencia visita la biblioteca en búsqueda de información?

☐ Todos los días ☐ 3 veces por semana ☐ 2 veces por semana ☐ 1 vez por semana
☐ Nunca

2. Cuando solicita información en la biblioteca, ¿la respuesta es satisfactoria?

☐ Siempre ☐ Con frecuencia ☐ Con poca frecuencia ☐ Nunca

3. ¿Cuenta con disponibilidad de tiempo suficiente para asistir a la biblioteca en búsqueda de información?

☐ Siempre ☐ Con frecuencia ☐ Con poca frecuencia ☐ Nunca

4. Realiza las búsquedas de información con mayor frecuencia a través de:

☐ La biblioteca ☐ Internet

5. ¿Le agradaría poder solicitar información o documentación a la biblioteca a través de internet?

☐ Si ☐ No

6. Si su biblioteca creara un sistema que le permita solicitar información a través de Internet, ¿Cree ud. que le beneficiaría?

☐ Si ☐ No

7. De crearse el servicio, ¿preferiría realizar su solicitud a través de un sistema de chat y que la respuesta a su solicitud sea inmediata?

☐ Si ☐ No

8. ¿Cuál de las siguientes formas preferiría recibir como respuesta?

☐ Documento digital ☐ Enlaces a págs. ☐ Referencias al CID-WO ☐ Correo electrónico

Guía de observación de servicios de referencia virtual

Objetivo: Identificar las principales características de los servicios de referencia virtual ofrecidos a través de Internet.

Identificación del servicio	Ask Now Australia	Ask a Librarian	Ask Colorado
	Consejo de Bibliotecas del Estado Australiano	Biblioteca Pública de Nueva York	Biblioteca del estado de Colorado
indicadores observados	http://www.asknow.gov.au/	http://www.nypl.org/questions/chat.html	http://www.askcolorado.org/
1. ¿La página oficial del servicio presenta algunas indicaciones, instrucciones o pautas sobre su uso servicio?	Instrucciones para el uso del servicio		
2. ¿Cuáles son los medios de comunicación que se ofrecen?	Medios de comunicación del servicio		
3. ¿Qué mecanismo es utilizado para dar respuesta?	Uso de enlaces para la conexión con el usuario (pregunta/respuesta)		
4. Luego de culminada la sesión, ¿Se envía un resumen de ésta por correo?:	Resumen de sesión enviado por correo electrónico		
5. El tiempo promedio para ser atendido el usuario es:	Duración de la sesión		
6. Aproximadamente, ¿Cuánto es el tiempo de duración de la sesión?	Tiempo para ser atendido		
7. ¿Cuál es el horario de la atención del servicio?	Horario de atención		
8. ¿Es un servicio cooperativo con otras bibliotecas?	Cooperatividad entre bibliotecas		

REFERENCIAS

PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL EN LA BIBLIOTECA WILLY OSSOT DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA

Association of Research Libraries. (2002). *SPEC*. p. 9. Consultado el 10 de Octubre de 2008, de <http://www.arl.org/bm~doc/spec268web.pdf>

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), Consultado el 20 de noviembre de 2008, de <http://www.constitucion.ve/documentos/ConstitucionRBV1999-ES.pdf>

Dewes, Christian, Wichmann, Arne y Feldmann, Anja (2003), *An analysis of Internet chat systems*. Proceedings of the 3rd ACM SIGCOMM conference on Internet measurement, Miami Beach.

Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. No. 38.095 de fecha 28/12/2004. p. 8-10. Disponible en: <http://www.pgr.gob.ve/Recursos/gaceta.asp>

Gallud Lázaro, José Antonio y Sánchez García, José Ignacio (1999). *Internet con Windows 98*, Madrid: McGraw-Hill.

Gandhi, Smiti (2004). Knowledge Management and Reference Services. En: *The Journal of Academic Librarianship*, vol. 30, no. 5, pp. 368-381. Recuperado el 10 de Octubre de 2008, de http://vnweb.hwwilsonweb.com/hww/results/external_link_maincontentframe.jhtml;hwwilsonid=RP5KCOO5DTFCLQA3DIMCFF4ADUNGIIV0

Hansen, Gary W y Hansen James V. (1997) *Diseño y administración de bases de datos* (2da. Ed.). Madrid: Prentice Hall.

Lankes, R. D. y Kasowitz, A. (1998). The AskA Starter Kit: How to build and Mantain Digital Reference Services. *ERIC Crearinghouse on Information and Tecnology*, p. 7, 41, 75, 135, 151, 179. Contultado el 10 de octubre de 2008, de <http://eric.ed.gov/ERICWebPortal/contentdelivery/servlet/ERICServlet?accno=ED427779>

Melnik, Diana (2005). *Principios de referencia*. Buenos Aires: Alfagrama.

Manso, R. (2008). Servicio de referencia virtual: teoría y práctica en torno a las políticas para su gestión y desarrollo. *Revista Española de Documentación Científica* , XXXI (1), 39-51. Consultado el 15 de septiembre de 2008, de <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/411/423>

Moyo, L. (2002). Reference anytime anywhere: towards virtual reference services at Penn State. *The Electronic Library* , 20 (1), 22-28. Consultado el 10 de Octubre de 2008, de <http://proquest.umi.com/pqdweb?index=0&did=208448121&SrchMode=2&sid=1&Fmt=3&VInst=PROD&VType=PQD&RQT=309&VName=PQD&TS=1228230015&clientId=57645>

Rodríguez Briz, F. (2006). *Los servicios de referencia virtual*. Buenos Aires: Alfagrama.

Stormont, S. (2007). Looking to Connect: Technical Challenges that Impede the Growth of Virtual Reference. *Reference & User Services Quarterly* , vol. 47 núm. 2, 114-119. Consultado el 10 de Octubre de 2008, de <http://proquest.umi.com/pqdweb?index=0&did=1402787451&SrchMode=2&sid=2&Fmt=3&VInst=PROD&VType=PQD&RQT=309&VName=PQD&TS=1228230207&clientId=57645>

Universidad Central de Venezuela (2009). *Servicio de VoIP (Voz sobre IP)*. Consultado el 30 de septiembre de 2009, de <http://www.ucv.ve/estructura/rectorado/organizacion/estructura-funcional/direccion-de-tecnologia-de-informacion-y-comunicaciones/servicios/servicio-de-voip-voz-sobre-ip.html...>

FUENTES CONSULTADAS

Apache Software Foundation. Apache HTTP server Project. Consultado el 15 de Julio de 2009, de <http://httpd.apache.org>

Biblioteca Estatal de Australia (2008). *Ask Now!* Consultado el 19 de Octubre de 2008, de <http://www.asknow.gov.au/public/index.html>

Biblioteca Estatal de Nueva York (2008). *Ask a Librarian Online.* Consultado el 20 de Octubre de 2008, de <http://www.nypl.org/questions/chat.html>

Biblioteca Pública de Toronto (2008). *Ask a Librarian.* Consultado el 19 de Octubre de 2008, de http://www.tpl.toronto.on.ca/ask_index.jsp

Library of Congress (2008). *Ask a Librarian.* Recuperado el 20 de septiembre de 2008, de <http://www.loc.gov/rr/askalib>

PHP Group (2009). PHP. Consultado el 15 de julio de 2009, de <http://php.net/index.php>

Pontificia Universidad Javeriana. Asesoría en línea. Recuperado el 20 de octubre de 2008, de http://biblos.javeriana.edu.co/Portal/servicios/orientacion_chat.htm

Quilez, Teresa (2008) Articulación y desarrollo de las instituciones venezolanas especializadas en arquitectura a la luz de un sistema de flujo de información: mimeografiado.

Tecnológico de Monterrey. *Pregunta a un experto.* Consultado el 20 de octubre de 2008, de <http://biblioteca.mty.itesm.mx/pregunta>