

Universidad Carlos III de Madrid

Facultad de Humanidades y Comunicación

Departamento de Biblioteconomía y Documentación

Máster en Bibliotecas y servicios de Información Digital

Trabajo de fin de máster

Propuesta para la implantación del Servicio de Referencia
Digital en la Biblioteca Lincoln

Directora: Virginia Bazán Gil

Autor: Amarilis Beltré Méndez

Octubre, 2011

Agradecimientos:

Gracias a Dios, por hacer este sueño una realidad, por colocar tantas personas maravillosas en mi camino, quienes directa e indirectamente han colaborado para alcanzar los objetivos trazados.

Ministerio de educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT), Dirigido por la Maestra Ligia Amada Melo de Cardona, gracias por concederme la Beca para la realización del Máster.

Al equipo de la Biblioteca Lincoln, gracias por estar siempre dispuesto a colaborar y sobre todo, por su eficiencia en la captura de los datos del servicio de referencia presencial, además por su efectividad en el envío de las informaciones solicitadas.

Nélida Cairo, Directora de la Biblioteca Lincoln, gracias por su paciencia, tiempo, su confianza depositada en mí para realizar este proyecto y por estar ahí 24-7.

José Guillen, gracias por la traducción del libro Introduction to Reference work in the Digital Age, muy importante para la realización de este trabajo.

Al comité de Recursos Humanos, del ICDA, gracias por su apoyo en este proceso.

Virginia Bazán, gracias por compartir su experiencia y conocimientos y sobre todo por su paciencia, motivación, amabilidad y asesoría para realizar este proyecto.

Ing. Aida Montero y su equipo (Biblioteca Juan Bosch), muchas gracias por habernos ofrecido su cede, para recibir las clases presenciales durante el primer cuatrimestre.

A los Profesores del Máster en Bibliotecas y Servicios de Información Digital, gracias por su paciencia, por estar siempre dispuestos a responder a nuestras dudas, además por su motivación en los momentos difíciles.

Al personal de las Bibliotecas de la Universidad Carlos de Madrid, por facilitarme sus materiales, y el espacio durante estos 9 meses.

A María del Pilar Hernán, gracias por abrirme las puertas en la Universidad Politécnica de Madrid, por prestarme los libros y por todo su apoyo durante estos nueve meses.

Dra. Eva Méndez Rodríguez y su equipo, por estar siempre dispuestas a responder mis dudas durante este proceso.

Dr. Antonio Perianes y Carlos Olmeda, gracias por compartir su experiencia y sabios consejos en las visualizaciones gráficas que se presentan en este trabajo.

Compañeros de clase, a los que tuve el privilegio de conocer y compartir in-situ, otros conocidos a través de la plataforma y skype, gracias por compartir su experiencia, momentos de muchos estrés, tristezas y alegría, en este maravilloso camino de aprender y desaprender.

Yumaris Polanco, por ponerme en contacto con tantas personas maravillosas en la Universidad de Puerto Rico.

Antonio Alba, Representante de OCLC, en América Latina y el Caribe, por ponerme en contacto con el Instituto Nacional de Costa Rica y proveer las últimas novedades en QuestionPoint.

A mis Familiares y a mis Amigos, gracias por su apoyo incondicional durante esta maravillosa experiencia.

TABLA DE CONTENIDO

Agradecimientos:.....	2
Índice de figuras	6
Índice de tablas.....	7
Resumen:.....	9
Summary:.....	9
CAPÍTULO I. OBJETO, METODOLOGÍA Y FUENTES.....	10
1.1 Introducción	10
1.3 Metodología.....	11
1.4 Fuentes.....	12
CAPÍTULO 2. LA REFERENCIA DIGITAL EN BIBLIOTECAS ACADÉMICAS	15
2.1 Introducción	15
2.2 Referencia digital: concepto y evolución	16
2.3 Herramientas de comunicación (software).....	21
2.4 Las demandas de información en el entorno digital.....	22
2.5 El personal de referencia: habilidades en el mundo digital.....	24
2.6 La política del servicio de referencia.....	25
2.7 Modelo organizativo	25
2.8 Evaluación de los servicios de referencia digital	26
CAPÍTULO 3. IMPLANTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE REFERENCIA DIGITAL EN LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS DE AMÉRICA LATINA, CARIBE Y ESPAÑA .	28
3.1 Introducción	28
3.2 Contexto general del estudio	29
3.3 España	35
3.4 América latina y el Caribe	38
3.4.1 Puerto Rico:.....	38
3.4.2 Colombia:	40
3.4.4 Argentina:.....	43

3.4.5 Costa Rica:	44
3.4.6 Perú:.....	45
3.4.7 México:	46
3.5 Resultados y conclusiones	48
CAPÍTULO 4. PROYECTO DE IMPLANTACIÓN DE UN SERVICIO DE REFERENCIA DIGITAL EN LA BIBLIOTECA LINCOLN.....	50
4.1 Introducción	50
4.2 Resumen del proyecto	51
4.3 Objetivos del proyecto	52
4.4 Información Básica de la Biblioteca.....	52
4.5 Estado actual de la tecnología.....	56
4.6 Plan de publicidad y promoción	57
4.7 Política del servicio y privacidad de los datos	57
4.8 Recursos humanos	58
4.9 Elección del software.....	59
4.10 Presupuesto	61
4.11 Estrategias para la implementación del proyecto.....	63
4.12 Plan de evaluación	67
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES	69
CAPÍTULO 6. BIBLIOGRAFÍA	71
ANEXOS	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Servicio de referencia digital en el recinto de Mayagüez en la UPR	17
Figura 2. Proceso de la referencia digital o virtual.....	19
Figura 3. Total de universidades en el ranking mundial.....	30
Figura 4. Presencia de universidades en el ranking mundial y la muestra seleccionada en este estudio.	31
Figura 5. Universidades con servicios de referencia digital asíncrona, en los países analizados.....	32
Figura 6. Universidades con servicio de referencia digital síncrona, en los países analizados.....	33
Figura 7. Referencia digital en las universidades españolas	38
Figura 8. Referencia digital en las universidades de Puerto Rico.	39
Figura 9. Interfaz del servicio de referencia virtual en los recintos de Río Piedras y Mayagüez, de la universidad de Puerto Rico.....	40
Figura 10. Referencia digital en las universidades colombianas.	41
Figura 11. Referencia digital en las universidades chilenas	43
Figura 12. Referencia digital en las universidades argentinas	44
Figura 13. Referencia digital en las universidades de Costa Rica.....	45
Figura 14. Referencia digital en la universidad Ricardo Palma	46
Figura 15. Referencia digital en la universidad Autónoma de Ciudad de Juárez....	47
Figura 16. Medio de acceso al servicio de referencia presencial	54
Figura 17. Población de alumnos del ICDA, para el trimestre abril-junio, 2011.....	55
Figura 18. Interfaz del Web-OPAC, del sistema Alexandria, en la BL.....	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Los países de América Latina, el Caribe y España seleccionados para el estudio, de los servicios de referencia digital ..	35
Tabla 2. Universidades españolas con servicios de referencia digital, asíncrona y/o síncrona.....	37
Tabla 3. Universidades colombianas con servicios de referencia digital, asíncrona y/o síncrona.....	41
Tabla 4. Universidades chilenas con servicios de referencia digital, asíncrona y/o síncrona.....	42
Tabla 5. Universidades argentinas con servicios de referencia digital, asíncrona y/o síncrona.....	43
Tabla 6. Universidades costarricenses con servicios de referencia digital, asíncrona y/o síncrona	44
Tabla 7. Presupuesto para la ejecución del servicio de referencia digital.....	62
Tabla 8. Horario de atención al servicio de referencia síncrona y asíncrona.	64
Tabla 9. Cronograma de tareas administrativas del servicio de referencia digital. ..	65

ANEXOS

Anexo 1. Formulario web de captura de datos.....	76
Anexo 2. Formulario para evaluar cada sección de chat, por el usuario.	77
Anexo 3. Formulario para evaluar cada sección de chat, por el bibliotecario.	78
Anexo 4. Formulario para la evaluación general de los elementos del servicio (FODA).....	79
Anexo 5. Pliego de requisitos para el servicio de referencia de la biblioteca Lincoln Instituto Cultural Dominicano-Americano.....	79
Anexo 6. Matriz que describe las prestaciones o herramientas disponibles en los software a evaluar.	82
Anexo 7. Cuestionario de la entrevista realizada a Nieves González (Universidad de Sevilla).....	84
Anexo 8. Cuestionario de la entrevista realizada a Teresa Reyna (Biblioteca Regional de España).....	86
Anexo 9. Glosario de Términos.....	87
Anexo 10. Diagrama de Gantt	88
Anexo 11. Formulario de Datos	88

Resumen:

Se presenta la propuesta para la implantación del servicio de referencia digital en la biblioteca Lincoln del Instituto Cultural Dominicano-Americano (ICDA) de Santo Domingo, República Dominicana. Esta biblioteca presta servicios a los diferentes programas académicos del ICDA estos son: Colegio Dominicano-Americano (CD-A), Escuela de Idiomas (EDI), Universidad Dominicano-Americana (UNICDA), Profesores y Empleados del ICDA. Asimismo, planificamos la estructura operativa del proyecto; definición del modelo organizativo bajo el que se ejecutará, creación de la política del servicio y de los usuarios, estrategias de implementación, actividades, cronograma, planificación del presupuesto y el plan de evaluación.

Igualmente, evaluamos seis aplicaciones mediante una matriz que permita seleccionar la aplicación más pertinente a ser utilizada para gestionar el servicio. Se utilizarán los recursos humanos, materiales y tecnológicos existentes para la implementación. Además, hemos realizados un estudio de los servicios de referencia digital, que nos ha permitido contactar la realidad de la implantación de estos servicios de referencia digital en España, América latina y el Caribe.

Palabras clave: Referencia Digital, Bibliotecas Académicas, Software, Biblioteca Lincoln, España, América latina y el Caribe.

Summary:

A proposal is made for the implementation of digital reference services at the Lincoln Library of the Instituto Cultural Dominicano-Americano (ICDA) of Santo Domingo, Dominican Republic. This library gives services to the ICDA's different academic programs, namely Colegio Dominicano-Americano (K-12), Language School, and UNICDA (college), as well as to the institution's teachers, employees, and the community at large. The proposal also presents the planning of the project's operational structure, the definition of the organizational model under which it will be implemented, the creation of services and users policies, the strategy of implementation, activities, chronogram, budget planning, and evaluation methodology.

Six applications are evaluated by means of a matrix which allows the selection of the most pertinent application to be used for the service administration. For its implementation, existing human, material, and technological resources will be used. Furthermore, a study has been conducted of the digital reference services, which has put the author in contact with the actuality of implementation of this digital reference services in Spain, Latin-America, and the Caribbean.

Keywords: Digital Reference, Academic Libraries, Software, Lincoln Library, Spain, Latin- America and the Caribbean.

CAPÍTULO I. OBJETO, METODOLOGÍA Y FUENTES

1.1 Introducción

El servicio de referencia digital tiene su origen en las bibliotecas académicas, y es en este tipo de bibliotecas donde hay mayor implantación de estos servicios en la actualidad. Su incremento se remonta a la década de los noventa, con la proliferación de estos servicios en el mundo Anglosajón. En España se observa un aumento significativo a partir del año 2008, en las bibliotecas académicas, tanto en la referencia asíncrona como en la síncrona. No obstante en América Latina y el Caribe, son muy pocos los países que cuentan con estos servicios en sus universidades.

Los servicios de referencia presenciales o digitales, sin importar el tipo de biblioteca en la que estos se ofrezcan tienen como misión principal satisfacer las necesidades de los usuarios, siendo estos el foco principal de cualquier servicio. Las bibliotecas aprovechando los beneficios y facilidades de las tecnologías y los sistemas de gestión de servicios de referencia digital, intentan acercar los recursos y los medios para llegar a su comunidad de usuarios, sin importar el lugar donde estos se encuentren.

La implantación de los servicios de referencia digitales a partir de las opciones tecnológicas que están disponibles en el mercado tanto de acceso gratuito como de pago, es una oportunidad para que las bibliotecas innoven y extiendan su servicio tradicional, con el propósito de satisfacer a una población cada vez más demandante de los servicios eficaces y que respondan a sus preguntas en el menor tiempo posible. Sin embargo, esto no significa que todas las bibliotecas que poseen servicios de referencia digitales satisfagan las expectativas de los usuarios, por diversas razones las bibliotecas académicas limitan sus servicios a su comunidad interna, quedando excluida la comunidad externa.

Es preciso que las bibliotecas planifiquen sus servicios en base a sistemas de calidad, apoyado en los estándares y recomendaciones de organismos internacionales y comúnmente adoptadas por los servicios de referencia digital.

1.2 Objeto

Se presenta una propuesta para el diseño e implantación de un servicio de referencia digital en la biblioteca Lincoln del Instituto Cultural Dominicano-Americano (ICDA). Para lo cual se definen los siguientes objetivos específicos:

- Establecer una breve evolución de los servicios de referencia digital en las bibliotecas universitarias mediante el análisis de la bibliografía especializada.
- Conocer el grado de implantación de la referencia digital en el ámbito de las bibliotecas universitarias de España, América Latina y el Caribe.
- Analizar la tecnología específica disponible en el mercado para la puesta en marcha de servicios de referencia digitales.
- Estudiar y comprender las políticas del servicio y las políticas de privacidad recomendadas por los principales organismos internacionales y comúnmente adoptadas por los servicios de referencia digital.
- Planificar los recursos humanos, económicos y tecnológicos, así como los plazos necesarios para la implantación del servicio.

1.3 Metodología

Este es un proyecto exploratorio que se realizará en tres etapas, en la primera etapa se destinará a un segmento específico de la población del ICDA, en la segunda, este cubrirá toda la comunidad interna, para la tercera se aspira crear un consorcio con otras universidades de la República Dominicana. Para la realización de este proyecto hemos combinados varias metodologías las cuales se describen a continuación:

Análisis de las necesidades informativas en la Biblioteca Lincoln, a través de la elaboración de un formulario, el cual se creó el 16 de abril, 2011, el mismo fue aplicado por el personal que labora en la Biblioteca Lincoln del 5 al 26 de mayo, 2011. Se pretendía identificar que usuarios de la biblioteca demostraban un mayor interés en el servicio de referencia digital para dirigir a este sector el proyecto piloto, los resultados nos indican que los estudiantes de la universidad, profesores y empleados demandan en un mayor porcentaje el servicio de referencia presencial.

Además se ha realizado una revisión bibliográfica e incorporación de las referencias bibliográficas a Refworks, los archivos en PDF, fueron descargados para su lectura. Asimismo para conocer la parte administrativa, las herramientas y/o facilidades del software destinado a los servicios de referencia virtual, ha sido necesario realizar diversas actividades entre ellas: entrevistas, asistencia a jornadas, webinar, observaciones participantes, etc. Igualmente ha sido oportuna la elaboración de cuestionarios, para aclarar las dudas, sobre la viabilidad de la implementación del servicio, los cuestionarios se aplicaron a las personas entrevistadas, (ver anexos 7 y 8).

Con el objetivo de conocer las universidades académicas que tienen implementado los servicios de referencia digital, hemos realizados un análisis de la implantación de la referencia digital en las bibliotecas universitarias de España, América Latina y el Caribe.

La selección y evaluación del software más pertinente para su incorporación al proyecto se ha llevado a cabo mediante la definición de una matriz de requisitos (ver

anexo 6). Además para conocer en qué fecha y que software utilizan para la gestión del servicio, he realizado preguntas en los servicios que no requieren autenticación, a través del chat, formulario web y e-mail.

1.4 Fuentes

Para el desarrollo de este proyecto ha sido necesario realizar una revisión exhaustiva de fuentes especializadas y generales, en diferentes formatos, para obtener un panorama general, el cual ha permitido conocer el estado de los servicios de referencias digital en los distintos países analizados. Además, se hizo una amplia revisión en lo concerniente al tema de referencia digital y/o virtual.

Entre las fuentes consultadas a través de las cuales se han obtenido información se pueden destacar aquellas como bibliografías de referencia digital, bases de datos multidisciplinarias y otras especializadas del área de biblioteconomía y documentación, haciendo énfasis en los artículos de investigación sobre referencia virtual y/o digital, también aquellos acerca de herramientas tecnológicas, herramientas móviles aplicadas a los servicios de referencia, directrices y políticas para el servicio de referencia digital. Asimismo tesis doctorales del área, experiencias de las personas entrevistadas quienes explican la viabilidad de la implementación de los servicios de referencia en distintas bibliotecas académicas, demostraciones de software de referencias y asistencia a seminarios.

Dentro de la diversidad de fuentes utilizadas se ha consultado, entre otros, el **catálogo en línea de la Biblioteca de la Universidad Carlos III**, utilizado para localizar los libros de referencia virtual y/o digital. Asimismo se consultaron **bases de datos**, entre ellas: LISA, LISTA, ERIC, Academic Search Premier, Emerald, Dialnet, etc., todas ellas a través de Universo-e. En estas bases de datos se han buscado diferentes artículos, los cuales, han sido descargados para su lectura y enviado al gestor bibliográfico Refworks.

Para la obtención de resultados se ha debido tener en cuenta la diversidad de términos que habitualmente se emplean para las búsquedas, tales como reference services libraries, reference, virtual library, technology in virtual library, digital library, chat reference service, chat reference services, virtual chat reference service, servicios de referencia digital, servicio de referencia virtual, referencia, proyecto de referencia virtual, implementación de servicios de referencia virtual, bibliotecas académicas con servicios de referencia virtual, etc.

Con la ayuda de los **motores de búsqueda** fue posible la recuperación de algunos proyectos de referencia, los más utilizados fueron Google y Bing para búsquedas globales acerca de proyecto de referencia digital y la definición de los términos presentados en el glosario. En ese mismo orden, el **wiki del área de referencia**, ([Online Reference](#)) nos permitió establecer comunicación con algunos servicios de chat, en el momento en que iniciamos las investigaciones. Las características específicas de cada software y las funciones generales se han contactado a través de las **páginas web de los proveedores de software de referencia**, también se obtuvo información acerca de las universidades que tienen el servicio con Libraryh3lp. De la misma forma he consultado el blog actualizado de Libraryh3lp, ([Libraryh3lp](#)) a través de este se ha realizado la visualización del demo, donde se muestra como configurar la ventana de: widget embedded, pop-up and follow-me.

Completando la investigación, **aprovechamos otros recursos disponibles en la web**; video en Youtube, visualización de la entrevista, que realiza Nieves González a Sonja Haerkoenen, acerca de la implementación de Libraryh3lp, en Cardiff University. Recuperado el 10 de julio, 2011. Consultamos la página web de ALA, definición de referencia virtual y acceso a otras páginas web de referencia. Academia.edu, aquí consulte una breve reseña del software Libraryh3lp. También se consultó la página web del Dominicano-Americano, consulta de informaciones generales acerca del ICDA.

Se han consultado distintas revistas especializadas disponibles a texto completo tales como:

Anales de Documentación, Annual Review of OCLC Research, C&RL News, D-Lib Magazine, IFLA journal: Official Quarterly Journal, Biblioteconomía y Documentación, El profesional de la Información, Information Services Journal, Revista Española de Documentación Científica, Reference & user services quarterly, Journal of the American Society for Information Science and Technology (JASIST), Journal of Library Administration.

Los seminarios y demostraciones en la que hemos participados son:

Webinar con el tema Questionpoint: Community Outreach, impartido por Susan McGlamery, el 18 de agosto del 2011.

Demostración del funcionamiento de Libraryh3lp y como configurar la ventana del chat en facebook, nos cuenta su experiencia de la implementación de este en la Universidad de Sevilla, impartido por Nieves González, el 10 de agosto, 2011.

Demostración de los productos Altarama (Refchatter, Reftracker, VRLPlus), explico las opciones para personalizar: el widget, el formulario, y otras herramientas de la gestión de las aplicaciones, ofrecido por Arthur Brady desde Australia, el 20 de mayo, 2011, (actividad coordinada por Virginia Bazán y Virginia Ortiz-Repiso).

Entrenamiento-administración de QuestionPoint, mostro cada uno de los módulos de QuestionPoint, configuración de los campos del formulario web, la ventana del chat, visualización de las estadísticas, acceso a la base de conocimientos, etc. Impartido por Victor Veizaga de OCLC, el 28 de abril, 2011, al Instituto Nacional de Costa Rica.

En la clase de Referencia Digital, Ruth Buenestado representante de Doc.6 en España, realizó una demostración de QuestionPoint, en la misma mostró la aplicación de cada uno de sus módulos y las bibliotecas que usan la aplicación, 15 de abril 2011, (actividad coordinada por Virginia Bazán y Virginia Ortiz-Repiso).

Beatriz Reyna de la Biblioteca Regional de España, realizo una demostración en la que mostró su participación como referencista en el proyecto cooperativo pregunte, asimismo enseñó los procedimientos de trabajos con QuestionPoint de OCLC, también presento la interfaz en dos direcciones desde la interfaz del bibliotecario y del usuario, el 24 de marzo, 2011.

Además se ha entrevistado a distintos profesionales sobre su implicación en proyectos de servicios de referencia digital para conocer los principales problemas a los que han tenido que hacer frente en el proceso de implantación del servicio de

referencia digital (Universidad de Sevilla) o cómo se organiza el trabajo en un entorno de cooperación (Pregunte), implementación del servicio de referencia digital con herramienta de la web 2.0 (Universidad de Puerto Rico). Los profesionales entrevistados son:

Virginia Bazán Gil (Universidad Carlos III de Madrid), Directora de este Trabajo de Fin de Máster y experta en servicios de referencia digital.

Virginia Ortiz-Repiso (Universidad Carlos III de Madrid), Experta en servicios de referencia digital y catálogos automatizados, “criterios para evaluar recursos, que pueden ser usados en la referencia digital”, 28 de julio, 2011.

Javier Almeyda (Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras), Coordinador del proyecto de Referencia Virtual, “acerca del proyecto de referencia virtual, basado en meboo, web 2.0”, 13 de marzo y 12 de julio, 2011.

Teresa Reyna (Biblioteca Regional de Madrid), Experta en referencia digital del servicio pregunte las bibliotecas responden, con el sistema QuestionPoint, “sobre la participación en el proyecto cooperativo Pregunte y los procedimientos de trabajo con QuestionPoint de OCLC, 24 de marzo, 2011”.

Antonio Alba (Gerente de América Latina de OCLC), QuestionPoint, solicitud de demo, precio de QuestionPoint, “información en general acerca del producto”, 22 de julio, 2011.

Nieves González-Villancico (Universidad de Sevilla), Jefe de la sección de apoyo a la docencia e investigación de bibliotecas de la Universidad de Sevilla, “Puesta en marcha del proyecto usando Library3lp, los puntos fuertes de Library3lp, las debilidades, factor humano, los problemas para su implementación, proyecciones futura de library3lp, 22 de junio y 10 de agosto, 2011”.

Luis Méndez (Universidad de Puerto Rico, Recinto de Mayagüez), Coordinador del proyecto de Referencia virtual basado en la web 2.0, bajo la plataforma Drupar, “funcionamiento del servicio de referencia utilizando herramientas 2.0, como han aceptado los usuarios el servicio de referencia digital, el medio más utilizados”, 12 de julio, 2011.

Nélida Cairo, Directora de la Biblioteca Lincoln del ICDA y profesora de la asignatura referencia I y II en la Universidad Autónoma de Santo Domingo, República Dominicana, “Propuesta para implementar el proyecto, políticas y otros tópicos relacionados con el servicio”, marzo-agosto, 2011.

CAPÍTULO 2. LA REFERENCIA DIGITAL EN BIBLIOTECAS ACADÉMICAS

2.1 Introducción

En este capítulo presentaremos un panorama general de los elementos involucrados en los servicios de referencia digital, ya que estos se utilizan de forma práctica en los capítulos siguientes, tanto en el análisis de los servicios de referencia digital como en la planificación del servicio, resaltamos los puntos básicos; concepto y evolución de la referencia digital, la clasificación en asíncrona y síncrona, una breve síntesis de algunos hitos de la historia de estos servicios, herramientas de comunicación (software), la demanda de información en el entorno digital, el personal de referencia; habilidades en el mundo digital, la política del servicio de referencia, también el modelo organizativo bajo el cual se implementan estos servicios; servicios básicos, avanzados y cooperativos, financiación y finalmente la evaluación del servicio.

2.2 Referencia digital: concepto y evolución

Existen una gran cantidad de denominaciones, para llamar a los servicios de referencia digital. Aquí revisaremos las definiciones de la IFLA, Merlo, Janes, OCLC, RUSA, el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española y Wordreference.

Según la International Federation of Library Association IFLA (2003):

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

Según la Online Computer Library Center OCLC (2004):

"La referencia virtual es el uso del computador y las tecnologías de comunicaciones para proporcionar servicios de referencia a usuarios en cualquier momento y en cualquier lugar".

OCLC clasifica la referencia digital en dos tipos:

Referencia digital **asíncrona**; consultas por correo electrónico y por medio de formularios en la web, por el cual los usuarios envían una consulta y el bibliotecario la responde después.

Referencia digital **síncrona**; sesiones de chat y voz sobre IP, por la cual el usuario y el bibliotecario se comunican en tiempo real.

Según Merlo-Vega (2009) la tecnología de comunicación para la referencia digital:

El correo electrónico o e-mail: es el servicio consistente en el envío de mensajes a través de una red de telecomunicaciones. Es uno de los servicios de internet más empleados. Basa su funcionamiento en la existencia de un protocolo específico, SMTP, que permite el intercambio entre dos ordenadores que disponen el mismo programa cliente.

Formulario web: la programación de páginas web en HTML y lenguaje derivados incluye la posibilidad de crear formularios en los que el diseñador decide los campos y qué acciones se realizarán en función del comportamiento de los usuarios ante dicho formulario. El usuario simplemente debe completar los campos y confirmar el envío mediante el elemento encargado de transferir los datos al servidor. El formulario web posibilita que la biblioteca inicie su entrevista de forma pasiva.

Chat: El anglicismo chat, cuya traducción literal sería "charla" se emplea para identificar al servicio de internet que permite la conversación entre dos o más personas, mediante mensajes de texto que se intercambia en tiempo real. Es una actividad que se realiza de forma sincrónica, estando presente el emisor y receptor al mismo tiempo.

Pregunte al Bibliotecario

El servicio de referencia se ofrece de las siguientes formas:

PREGUNTA AL BIBLIOTECARIO PERSONALMENTE



Si está en el Recinto o viene a visitarnos, acuda a uno de nuestros escritorios de información. Tenemos personal altamente cualificado y amigable deseoso de ayudarle con su investigación o asignación.
 Servicio disponible: **Horario varía por colección.**

PREGUNTA AL BIBLIOTECARIO POR TELÉFONO



Llame al referencista (787-832-4040 y la extensión de la colección).
 Servicio disponible: **Horario varía por colección.**

PREGUNTA AL BIBLIOTECARIO POR CORREO ELECTRÓNICO



Puede utilizar nuestro servicio de referencia virtual. Recibirá su contestación en 24 horas, algunas veces más rápido.
 Servicio disponible: **En cualquier momento.**

PREGUNTA AL BIBLIOTECARIO POR EL CHAT



Utiliza este servicio para solicitar ayuda sin necesidad de visitar la Biblioteca.
 Servicio disponible: **Horario varía de lunes a viernes.**

Figura 1. Servicio de referencia digital en el recinto de Mayagüez en la UPR.

Fuente: Biblioteca General: Recinto Universitario de Mayagüez. Recuperado el 6 de octubre del 2011, de uprm.edu.

Otra definición la ofrece la Reference and User Service Association RUSA (2004):

En sus directrices para implementar y mantener el servicio de referencia virtual. “La referencia virtual es el servicio de referencia iniciado electrónicamente, a menudo en tiempo real en el que los usuarios emplean ordenadores u otra tecnología de internet para comunicarse con el personal de referencia, sin que exista presencia física.

Merlo-Vega (2008) define servicio de referencia digital como "el servicio bibliotecario que atiende peticiones de información de forma telemática, empleando tecnologías digitales para la comunicación con los usuarios".

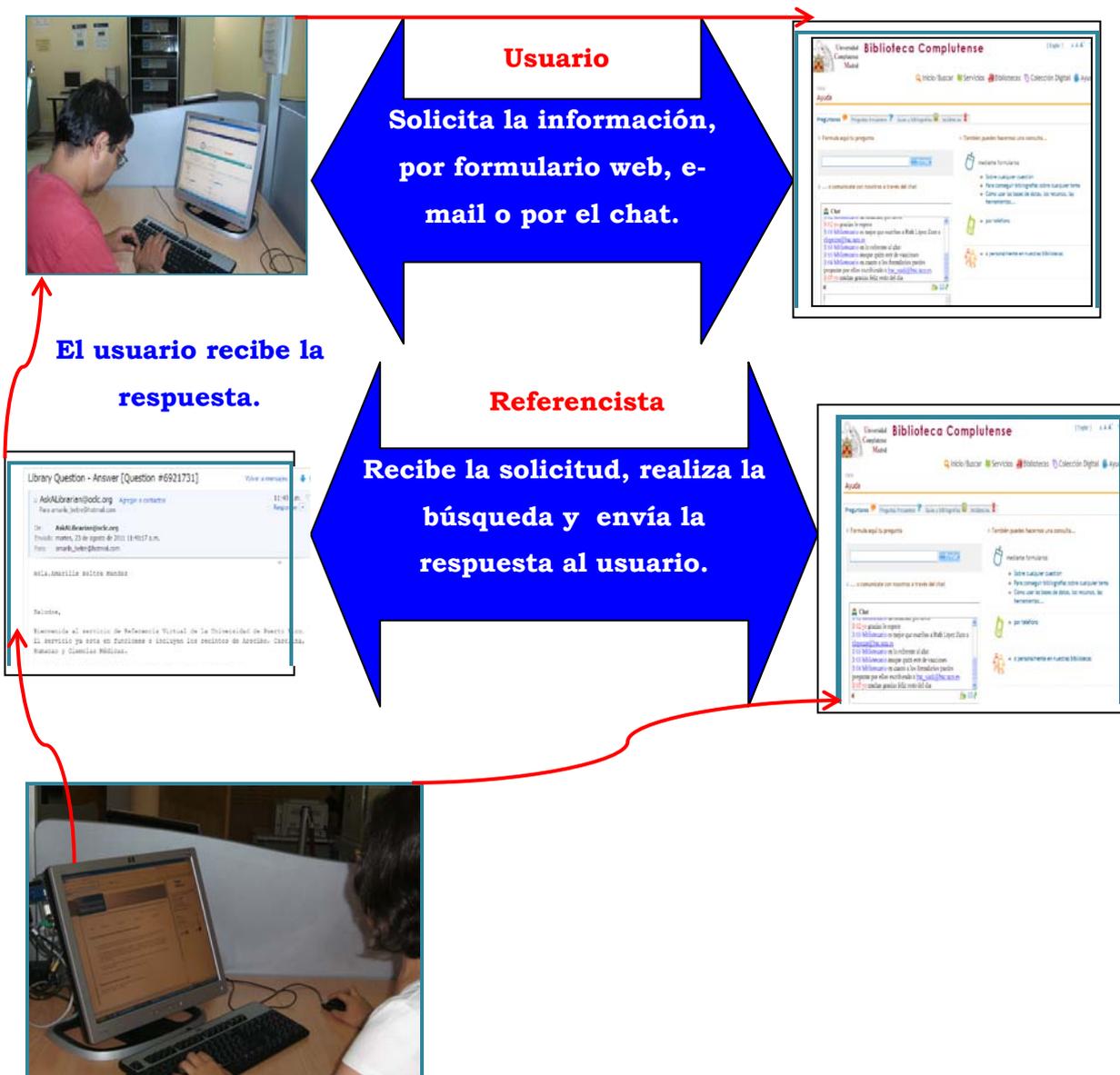
Janes (2003) define la referencia digital como “el uso de la tecnología y recursos digitales para proveer ayuda directa y profesional a la gente que busca información donde y cuando la necesiten”.

En este proyecto se usará el término referencia digital, revisemos las definiciones del DRAE y Wordreference, **Digital** "perteneciente o relativo a los dedos" y **Virtual** "que tiene existencia aparente y no real", sabemos que no es así, en los servicios de referencia virtual o digital. Sin importar la denominación que se utilice, estos servicios están representados por un referencista quién es el responsable, de orientar individual o personal al usuario en su búsqueda de información.

A efectos de este trabajo se considera referencia digital, a la solicitud de información de un usuario, quién a través de la interfaz de la biblioteca, se comunica con el bibliotecario, con la intención de satisfacer una necesidad de información, que puede ser atendida de forma inmediata o no. Tal y como se muestra en el gráfico, un usuario a través de la interfaz de la página web de la biblioteca, accede a dos servicios de referencia digital, tanto asíncrona como síncrona, el mismo realiza una pregunta, esta será recibida por un referencista, quién, responderá de forma inmediata o en el plazo establecido por el servicio, de acuerdo al medio utilizado por el usuario (chat, e-mail, o formulario web) observemos la figura 2.

Proceso de la referencia digital

Interfaz a través de la cual se comunica el usuario



Medios por lo que el Referencista ofrece sus respuestas.

Figura 2. Proceso de la referencia digital o virtual.
Fuente: Elaboración propia

El año 1984 es considerado el inicio de los servicios de referencia digital, con el servicio Electronic Access to Reference Service (EARS) de la biblioteca de ciencias médicas, de la universidad de Maryland.

Los servicios de referencias digitales se expanden a partir de la década de los 90. Aunque Payne & Bradbury (2002), considera que el auge de los servicios de referencia se produce en el año 2000-2001, no es hasta el 2002-2005, cuando surge una gran explosión, con la creación de los software integrados para gestionar estos servicios, sobre todo en los Estados Unidos con la creación de diferentes consorcios con el software QuestionPoint de OCLC, no solo en las universidades académicas, los grandes consorcios los forman las bibliotecas públicas, en la mayoría de los estados, a continuación algunos hitos importantes de estos servicios, tanto en los estados unidos como en España.

Askeric servicio de información a profesores, bibliotecarios, administradores y padres, patrocinado por la Universidad de Siracuse y Sun Microsystems, iniciado en 1992.

La Internet Public Library (IPL), comenzó en 1995 como un proyecto de clase de la Universidad de Michigan, dirigido por el Prof. Joseph Janes, en la actualidad el proyecto continúa con una colección muy variada de recursos y los usuarios tienen la posibilidad de consultar al referencista a través del formulario web, ([IPL2](#)).

Ask a Librarian en el Reino Unido, servicio público basado en formulario, en 1997. Este servicio no está disponible ahora.

Suny Morrisville Library New York, con el servicio de chat, en 1998, ([Morrisville Public Library](#)).

ARL (Association of Research Libraries), en 1999, este servicio no está disponible ahora, tienen una presencia muy activa en las redes sociales, ([Association of Research Libraries](#)).

New York Public Library, servicio de referencia en español, inicio en el año 2001, a partir del 2003 el servicio es gestionado con Questionpoint, ([New York Public Library](#)).

Askus Now de la Library of Congress y la Universidad de Maryland, fue relanzado en el año 2003, utilizando como herramienta Questionpoint, uniendo a través de un consorcio a más de 300 bibliotecas académicas y públicas, ([Askus Now de la Library of Congress](#)).

En el Caribe, la universidad de Puerto Rico inicia en el 2005, el servicio de referencia digital en varios recintos, a través del e-mail, chat y formulario web, utilizan diferentes herramientas para la gestión del servicio, QuestionPoint, meebo y google.docs, etc., ([Refvirtual.upr.edu](#)).

En España se pone en marcha el servicio Pregunte las Bibliotecas Responden, en el año 2000, ([Pregunte: las Bibliotecas Responden](#)).

En la universidad de Sevilla se puso en marcha el servicio de referencia digital en 2009, servicio basado en formulario web, e-mail y chat, utilizando Libraryh3lp para su gestión, ([Universidad de Sevilla](#)).

En el 2011, la universidad Complutense de Madrid pone en marcha el proyecto de referencia digital, el cual estaba siendo probado desde el 2010, este servicio está

basado en e-mail y chat y utiliza Libraryh3lp, ([Universidad Complutense de Madrid](#)).

2.3 Herramientas de comunicación (software)

Los servicios de referencia digitales, requieren para su ejecución un soporte tecnológico o software, el mismo debe ser seleccionado de acuerdo a las características de la biblioteca o el modelo organizativo bajo el que se desee implementar dicho servicios.

Según Meola (2002) el software puede ser básico de bajo coste o avanzado, esta elección dependerá del tipo de servicio a ofrecer y las posibilidades económicas de la biblioteca. El modelo básico es más recomendado para aquellas bibliotecas que inician el servicio, bajo el modelo individual y con recursos limitados. En el mercado hay tres tipos de herramientas que pueden ser utilizadas por las bibliotecas para establecer comunicación en tiempo real con los usuarios, estas son los clientes de mensajería instantánea, las aplicaciones de videoconferencia y voz/IP y software diseñado para la gestión del servicio de referencia. Cada una de estas opciones, tiene sus ventajas y desventajas. Tomemos como ejemplo los clientes de mensajería instantáneas más populares en el mercado. Estos clientes de mensajería instantánea son gratuitos, sin embargo tienen sus desventajas tales como; descentralización del servicio, requieren descarga de plug-in, etc. por otro lado los programas de videoconferencias requieren; cámara, micrófonos, bocina, etc.

Los software de gestión hay algunas opciones de bajo coste, pero los mejores son muy caro, por lo que muchas bibliotecas tienen presupuestos limitados y no pueden alcanzar a esto.

Los software que mencionaremos a continuación se pueden adaptar al modelo organizativo individual y consorcios cooperativos estos son: Ask a librarian Express, Libraryh3lp, Refchatter, Refracker, QuestionPoint, VRLPlus, Liveperson, Docutek, la principal ventaja de estas aplicaciones es la gestión integrada del servicio, por lo que la administración de la biblioteca tendrá la posibilidad de gestionar todos los módulos y sus herramientas desde un punto central, además la mayoría de estos software permiten la gestión del servicio desde el host del proveedor, evitando que las bibliotecas tengan que hacer grandes gastos en servidores y medios de almacenamientos.

Revisemos los clientes de mensajería instantáneas y algunas herramientas utilizadas para videos conferencias muy populares y que están disponibles en la web como Yahoo Messenger (YIM), Google talk, Windows Live Messenger (MSN), Virtual Menssenger, Achat Messenger, Oyco Messenger, ICQ6, etc.

Meebo, es el cliente de mensajería instantáneas más utilizados en los servicios bibliotecarios, ya que integra la mayorías de los clientes antes mencionados, además permite incrustar el widget en la página web y guardar las transcripciones del chat, también incluye sonido cuando llega un mensaje.

Las herramientas utilizadas para videoconferencia en los servicios de referencia digital, los más populares son:

ICUII, es una aplicación de videoconferencia para ser usada con ICQ, ICQ (“I seek you, yo te busco”), al igual que los anteriores es un cliente de mensajería instantánea. CU SeeMe (te veo y me ves), este fue utilizado por la universidad de Michigan con el servicio (See you see a librarian), pero no tuvo éxito en su implantación, NetMeeting, de la misma manera que el anterior es un cliente de videoconferencia, Google Talk, es un cliente de mensajería instantánea y voz/IP. iSpQ VideoChat es una aplicación de mensajería instantánea que hace énfasis en la videoconferencia, facilitando cuatro conversaciones de video al mismo tiempo. Esta aplicación se adapta a la velocidad de transmisión y ancho de banda de nuestra conexión. Además, Twitter, Facebook, Youtube, Flickr, son muy utilizados por las bibliotecas para comunicarse con los usuarios.

Otras herramientas que permiten la retransmisión de imágenes en tiempo real son: Active Webcam, Skype, estas herramientas de videoconferencia tienen el factor en común, que los usuarios y bibliotecarios necesitan accesorios específicos y ancho de banda para que la comunicación sea efectiva. Sin embargo, los servicios de referencia virtuales intentan llegar a los usuarios de la forma más sencilla posible, simplemente entrando a la página web de la biblioteca y hacer clic en el servicio disponible. La elección del software es un factor de gran importancia en los servicios de referencia, por lo que es recomendable hacer una evaluación y seleccionar el que mejor se adapte a las necesidades y perfil de la biblioteca.

2.4 Las demandas de información en el entorno digital

De acuerdo con Manso-Rodríguez (2010) la implementación de las herramientas tecnológicas y el internet, sin lugar a dudas ha cambiado la demanda de información, siendo los más jóvenes o los denominados nativos digitales, los que utilizan con mayor frecuencia estos medios de comunicación para resolver sus problemas académicos, convirtiéndose, los recursos en la red en un elemento fundamental para el desarrollo de las actividades académicas y sociales de estos.

La concurrencia tecnológica generada por la era digital, constituye la base para que aumente la demanda de información en las bibliotecas, esta demanda puede llegar de un usuario con un perfil diferente al que llega al servicio presencial, este es cada vez más activo, menos paciente, utiliza un lenguaje simplificado o entrecortado, aquí es esencial el papel del referencista, quién debe extraer del usuario, cuál es su necesidad real de información, en los entornos virtuales o digitales esta se dificulta, ya que se pierde la comunicación no verbal, lo que obstaculiza la interpretación de la necesidad real del usuario, en este sentido es muy importante que el referencista aplique una buena entrevista, la cual debe realizarse con mucho tacto, para que el usuario no sienta que se está juzgando su pregunta. A continuación revisaremos dos definiciones de entrevista en los servicios de referencia:

Merlo-Vega (2000) define la entrevista de referencia, como “la conversación que el referencista mantiene con el usuario con la intención de delimitar y clarificar las demandas de información de éste”.

Según Rodríguez (2005) la entrevista entre usuario y bibliotecario en la biblioteca tradicional puede presentar ya ciertas dificultades de comunicación a las que se añadirán otro tipo de dificultades propias del trabajo en la virtualidad, originada en variable tales como altas y bajas expectativas de los usuarios, imposibilidad de expresar exactamente su necesidad de información, obstáculos en

la comunicación entre ambos actores, diferencias culturales, etc. Por diversos motivos nuestro usuario puede no lograr expresar claramente qué información necesita, o incluso no expresar con su pregunta lo que realmente necesita saber. Su verdadera intención puede quedar oculta tras algún elemento que impida verbalizarla claramente: su nivel educativo, sus habilidades de comunicacionales, preconcepciones, expectativas altas o bajas, familiaridad con las posibilidades de la biblioteca, etc.

Existen otros elementos más a tener en cuenta en el entorno virtual para que el usuario logre interactuar con facilidad estos son: manejo de la interfaz y familiaridad con la plataforma que será la base de la comunicación en el entorno digital. Aquí desempeña su rol una buena entrevista de referencia digital, donde el bibliotecario debe filtrar exactamente lo que está preguntando el usuario, y como resultado de esto ofrecer varias opciones que puedan satisfacer la necesidad de información de este.

Así como las consultas son diversas, existen también varias formas de categorizarlas, estas categorías tienen gran utilidad para compilar estadísticas, planificar el servicio y aportar información al desarrollo de la colección. Identificar de qué tipo de consulta se trata es importante para determinar a qué tipo de fuente acudir en cada caso.

De acuerdo con Rodríguez (2005):

Los tipos de preguntas son: direccionales, de referencia rápida, instruccionales e investigación.

a. Direccionales: son aquellas que no requieren de herramientas bibliográficas ni material de referencias. Ejemplos:

¿A qué hora abre el auditorio?

¿Tienen diccionario en francés?

¿Dónde está el libro de administración?

¿Dónde encuentro literatura infantil?

b. Referencia Rápida: son aquellas que requieren más que la consulta de una fuente de referencia, porque el usuario solo necesita saber un dato. Ejemplos:

¿Quién es el padre de la patria en la República Dominicana?

¿Dónde se firmó la primera Constitución de la República Dominicana?

c. Instruccionales: en este tipo de consulta el usuario solicita ayuda acerca de cómo utilizar el catálogo, bases de datos, búsqueda de información a texto completo, como adjuntar un archivo o enviar un e-mail. Antes estas consultas debemos acompañar al usuario en la demostración de una habilidad o procedimiento en particular y asegurarnos de que el usuario lo haya comprendido y pueda realizarlo por sí solo en otra oportunidad. Ejemplos:

¿Cómo se usa el catálogo en línea?

¿Cómo puedo renovar un libro desde mi casa?

d. Investigación: son aquellas que requieren la utilización de más de una fuente de referencia: no se trata aquí de hallar un solo hecho sino de realizar una investigación más amplia, para lo cual necesitamos desarrollar una entrevista más extensa y una estrategia de búsqueda que nos permita seleccionar las fuentes a utilizar entre una gran variedad de sitios web, OPACs, bases de datos, fuentes impresas.

“Estoy escribiendo sobre este tema...”

“Necesito toda la información posible sobre el descubrimiento de América”

“Tiene algo sobre...”

2.5 El personal de referencia: habilidades en el mundo digital

Las competencias profesionales de los bibliotecarios referencista en un contexto digital se identifican fundamentalmente con el manejo de la tecnología y con las habilidades comunicativas que adquieren un nuevo significado en un entorno donde se pierde la referencia del contacto visual y el lenguaje no verbal.

Es responsabilidad de la biblioteca decidir quién formará al personal y dedicar tiempo a la formación y orientación del mismo. La IFLA en sus Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital en el apartado (1.4), describe cuales son las habilidades y aptitudes más importantes que debe tener un bibliotecario de referencia digital estas son:

Multitarea, clara capacidad de comunicación, sobre todo escrita, conocimientos para realizar búsquedas en recursos convencionales y bases de datos en líneas, capacidad para entrevistar a distancia, con la dificultad que añade la falta de indicaciones visuales o auditivas, conocimientos de los recursos de referencia, estar familiarizado con los programas informáticos seleccionados.

La RUSA ha elaborado dos documentos normativos en el ámbito de las competencias y habilidades profesionales. El primero, [Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers](#) o en español (Directrices para el funcionamiento del comportamiento de los Proveedores de Servicios e Información de Referencia), este documento fue modificado por primera vez en el año 1996 y revisado en el año 2003, donde se incluyen aspectos relativos a la referencia digital y el [Segundo Professional Competencies for Reference and User Services Librarians](#), aprobado en el año 2004, estos modelos les proporciona a los gestores de las unidades de información una herramienta base que pretende garantizar el éxito de los servicios de referencia. En síntesis las competencias propuestas en el primer documento son: acceso, conocimientos, marketing, colaboración y evaluación en el segundo documento se presentan las competencias; accesibilidad, interés, comprensión oral/investigar, buscar, seguimiento y tomar notas.

Competencias profesionales, propuesta de Kovacs (2007) para quién las habilidades de un buen bibliotecario referencista se pueden resumir en: habilidades técnicas, habilidades de comunicación y habilidades de referencia. Estas competencias se pueden tener en cuenta, en el proceso de selección de personal. Merlo-Vega (2009) sintetiza la propuesta de Kovacs. Observamos que las competencias propuesta por Kovacs, quedan resumida en las competencias que

revisamos anteriormente de la IFLA, las cuales consideramos más completas y que se adaptan mejor al perfil profesional de los bibliotecarios.

2.6 La política del servicio de referencia

Según la International Federation of Library Association IFLA (2003). En sus Recomendaciones para el servicio de referencia digital:

La biblioteca debe proponer los objetivos para este nuevo servicio de referencia, elaborar normas que se puedan aplicar combinando las políticas y procedimientos existentes con estos objetivos, asegurándose de que están en consonancia con el propósito general de la institución. Además se necesita crear un grupo supervisor, responsable de crear prácticas mejores, definir una conducta aceptable y articular un código de conducta teniendo en cuenta las consecuencias de su infracción. Es oportuno establecer la periodicidad con que estas políticas se deben revisar, describir el procedimiento y asignar responsabilidades, asegurarse que se respetan los derechos de autor y demás restricciones legales aplicables. Asimismo establecer quién puede utilizar el servicio, definir y delimitar la clientela primaria, si se presta servicio a cualquier persona sin tener en cuenta su edad, raza, sexo, preferencia sexual, religión, etc., se debe decir, si se excluye a ciertas personas (*p.ej.* clientes ajenos a una comunidad particular), la aplicación de la norma debe ser uniforme. Es importante establecer si existen tipos de preguntas que la institución responderá o no. Por ejemplo: “Responderemos preguntas sobre datos y preguntas de referencias. No responderemos preguntas relativas a consejo médico, jurídico, etc. Los usuarios deberían utilizar el servicio de acuerdo con los propósitos y funciones de dicho servicio.

2.7 Modelo organizativo

Antes de decidir el modelo organizativo del servicio de referencia digital es importante tener en cuenta: quien va a atender las consultas de los usuarios, desde dónde y con que (recursos), y cuándo (horario). El modelo organizativo es un factor fundamental en la implementación de los servicios de referencia digital, la elección del mismo dependerá del tamaño y las posibilidades económicas de las bibliotecas. No existe una recomendación específica que describa a cual biblioteca se puede aplicar un modelo determinado. Según Meola (2002) propone cinco modelos aquí vamos a mencionar tres por ser estos los que se planifican en este proyecto.

Modelo básico, este supone ampliar el servicio de referencia cara a cara al ámbito digital con los mismos recursos humanos. Esto es lo que se planifica en la biblioteca Lincoln en su primera etapa o prueba piloto. Es un modelo de gestión que se asocia con la simplicidad, la continuidad y con un cambio menor, por lo que el nivel de estrés es menor. La adopción de este modelo no precisa de grandes decisiones, ya que el personal del servicio de referencia se encarga de la extensión de su trabajo en el entorno digital. En este caso se recomienda dejar el mismo horario del servicio de la referencia presencial, un aumento del horario implicaría aumentar el presupuesto de gastos o generar descontentos entre los empleados que ofrecen el servicio.

Modelo avanzado, este modelo supone separar la referencia digital de la referencia tradicional. La atención por e-mail, chat y formulario web se concentra fuera del espacio físico destinado a la referencia tradicional. De este modo, los bibliotecarios que asumen el servicio cara a cara pueden centrarse en los usuarios presenciales y se puede contar con personal voluntario para atender el servicio de referencia digital evitando así, las molestias aquellos bibliotecarios que no se adaptan rápidamente al cambio. El principal problema de este modelo, es crear un segundo servicio de referencia, lo cual implica nuevas tareas para la gestión (planificación de actividades, formación, turnos rotativos, etc).

El modelo cooperativo, supone integrarse a un consorcio para prestar un servicio de referencia digital. Este modelo permite compartir recursos ahorrando costes de personal a la biblioteca. La carga de trabajo se distribuye entre todas las bibliotecas que forman parte del consorcio, esto implica duplicar los esfuerzos en formación, administración y coordinación del servicio. El personal precisa de mayor formación para poder responder a preguntas de los usuarios de otras bibliotecas. Por tanto, no solo debe conocer la política de su propia biblioteca sino también la del resto de las bibliotecas participantes. Además, es necesario establecer estándares de calidad para las respuestas y contar con personal permanentemente dedicado al consorcio.

2.8 Evaluación de los servicios de referencia digital

Evaluamos con el propósito de considerar que se está haciendo, cómo se está haciendo y cómo mejorar para lograr los objetivos propuestos. En este tenor los métodos utilizados para evaluar el servicio de referencia digital no difieren de los que se emplean en la referencia presencial. Los procedimientos más comunes para analizar el servicio suelen ser: analizar la cantidad de las consultas realizadas, la hora y fecha de su realización, comportamiento de los usuarios (nivel de satisfacción relacionado con el servicio y las expectativas), apreciación de la exactitud o fiabilidad del servicio y el análisis de las consultas.

Existe una diversidad de métodos utilizados para obtener los datos y evaluar el servicio, cualquiera que elijamos debe permitir contestar a tres preguntas, Kern (2009), ¿Qué?, ¿Por qué? Y ¿Cómo?

El **Qué** (se está haciendo) es fundamental desde el punto de vista de la gestión y supervisión del personal, esto permite mejorar la toma de decisiones relativas al número de personas que deben atender el servicio, su perfil profesional y que formación necesitan para realizar su trabajo de manera eficaz. El análisis de las consultas realizadas y la cantidad de esta, el día y la hora, nos permiten contactar que se está haciendo.

El **por qué** (se está haciendo) está orientado al usuario, estudia que le motiva para hacer uso del servicio y sus expectativas. Esta pregunta se puede extender a todo el entorno propio del servicio para obtener datos relativos a la población de posibles usuarios y las diferencias entre las necesidades de información de una comunidad de usuarios y los servicios que se ofrecen.

El **Cómo** (se está haciendo) intenta medir la calidad del servicio proporcionado y permite determinar qué áreas del servicio hay que mejorar. Aquí evaluamos la fiabilidad y precisión del servicio y los aspectos relativos a la comunicación entre los bibliotecarios y los usuarios.

Revisemos el modelo que propone Meola (2002), propone un modelo integral del servicio basado en seis pasos:

- Revisar la visión inicial del servicio
- Evaluar el software
- Valorar al personal
- Revisar las preguntas de los usuarios
- Analizar las respuestas proporcionadas a los usuarios
- Generar un informe

Este es un modelo simple nos da la posibilidad de agregar elementos de otras propuestas y es, además, muy flexible para poder aplicarse, de forma parcial o totalmente, de acuerdo con los objetivos que persiga la evaluación. La información obtenida durante el proceso de evaluación, debe ser un elemento fundamental para revisar los objetivos iniciales del servicio.

CAPÍTULO 3. IMPLANTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE REFERENCIA DIGITAL EN LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS DE AMÉRICA LATINA, CARIBE Y ESPAÑA

3.1 Introducción

Presentamos un estudio realizado en veintidós países de América Latina, el Caribe y España, para un total de 415 bibliotecas académicas de 914 universidades que aparecen en el ranking web de las universidades del mundo, ([el ranking web de las universidades del mundo](#)). Esta es una iniciativa del Laboratorio de Cibermetría, que pertenece al Consejo Superior de Investigación Científica (CSIC), el mayor centro nacional de investigación de España.

Este ranking está basado en indicadores web, este refleja mejor la actividad global de las instituciones, ya que existen otras labores ejercidas por profesores e investigadores que aparecen en la web. La presencia de las universidades en este ranking está basada en otros estándares de calidad, propia de las actividades académicas de estas.

La distribución de los países analizados es la siguiente en el **Caribe**: Puerto Rico, República Dominicana, Haití, Cuba, Trinidad y Tobago, Jamaica, Barbados, Dominica; en **América del Sur**: Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, Guayana, Antillas Holandesas, Venezuela y Perú; por su parte en **América Central**: Belice, Costa Rica y el Salvador; también en **América del Norte**: México, Islas Bermudas; y finalmente en **Europa**, España. Presentaremos los resultados de aquellos países donde existen servicios de referencia digital asíncrona y/o síncrona.

3.2 Contexto general del estudio

Análisis de los servicios de referencia digital, con el propósito de identificar cuales bibliotecas académicas ofrecen el servicio de referencia digital asíncrona y/o síncrona y además comparar, en las que ofrezcan el servicio, el desarrollo de dicho servicio.

Hemos realizados un estudio en cuatrocientas quince (415) bibliotecas académicas. El 95% de los países analizados son de América Latina y el Caribe, ya que algunos de estos países tienen características similares a la República Dominicana, país al cual pertenece la universidad donde se implementará este proyecto.

La distribución geográfica y los porcentajes de los países de América Latina y el Caribe analizados es la siguiente: Caribe la muestra seleccionada representa 38%, América del Sur 38%, América Central 14% y América del Norte 10%.

Se ha utilizado el ranking web de las universidades del mundo, para acceder a las bibliotecas de estas. Al observar la disparidad en la cantidad de universidades por país, no fue posible seleccionar una muestra uniforme, porque, algunos países solo tienen una (1) universidad en el ranking y otros desde tres (3), hasta ciento noventa y cuatro (194), la muestra total representa un 45% de los países seleccionados para el estudio.

La muestra se ha seleccionado a través del procedimiento siguiente: aquellos países con un número menor de cuarenta (40) universidades en el ranking se analizó el 100%, en los países con un número mayor de universidades se seleccionó cuarenta (40) como número absoluto, por razones de tiempo no fue posible analizar el 100% en todos los países, se planifica ampliar este estudio en los próximos meses.

Los criterios utilizados para realizar el análisis son:

- El servicio tiene un nombre.
- La política del servicio está definida en la página web de la biblioteca.
- Horario del servicio.
- Se especifican los medios de comunicación, a través de los cuales los usuarios pueden comunicarse con la biblioteca.

En el análisis dividimos los servicios de referencia en dos grupos: formulario web y e-mail (referencia asíncrona), chat y videoconferencia (referencia síncrona), tomando como referencia la definición de OCLC. A continuación algunos datos generales.

La figura 3 muestra las universidades presentes en el ranking mundial, los datos están organizados de mayor a menor, los países con una mayor presencia, se visualizan en los primeros lugares: México, España, Colombia, Argentina, Chile y Perú.

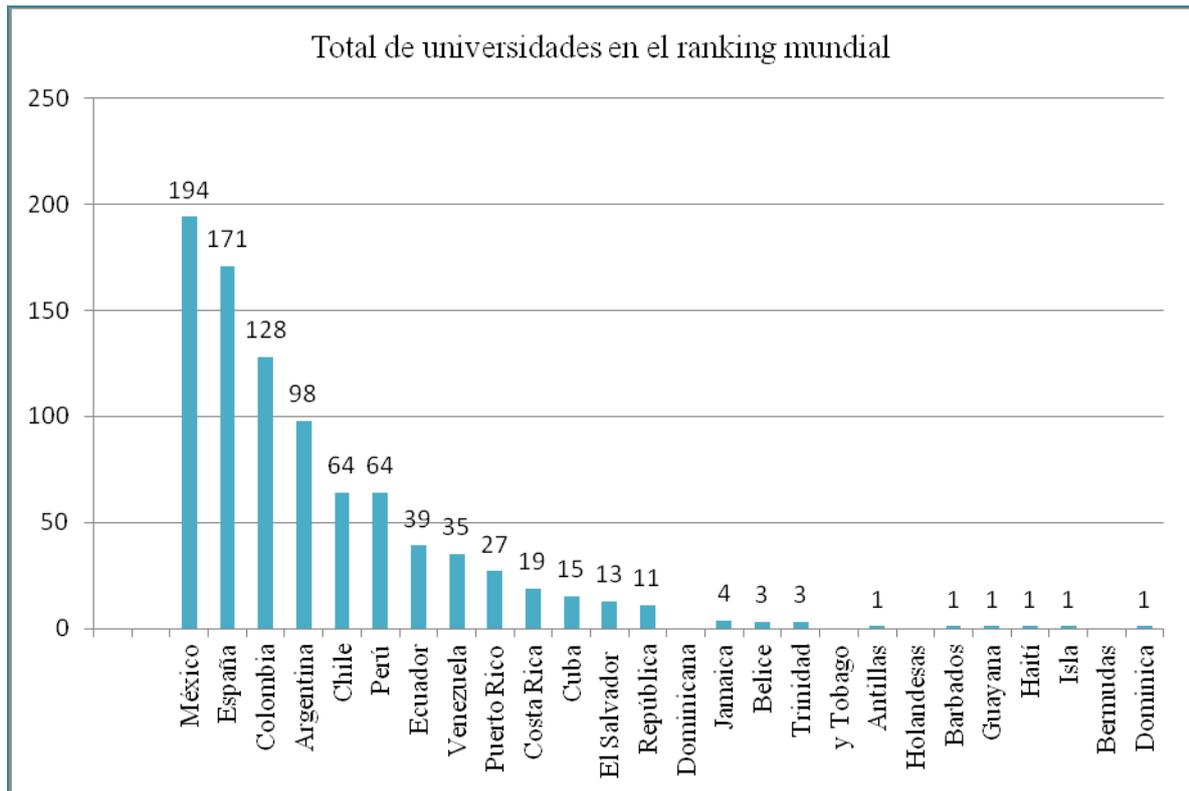


Figura 3. Total de universidades en el ranking mundial.
Fuente: Elaboración propia

La figura 4 presenta una relación de los datos generales en el ranking mundial y la muestra seleccionada en el estudio, continuamos ordenando los datos de mayor a menor, de acuerdo a la presencia de las universidades en el ranking mundial.

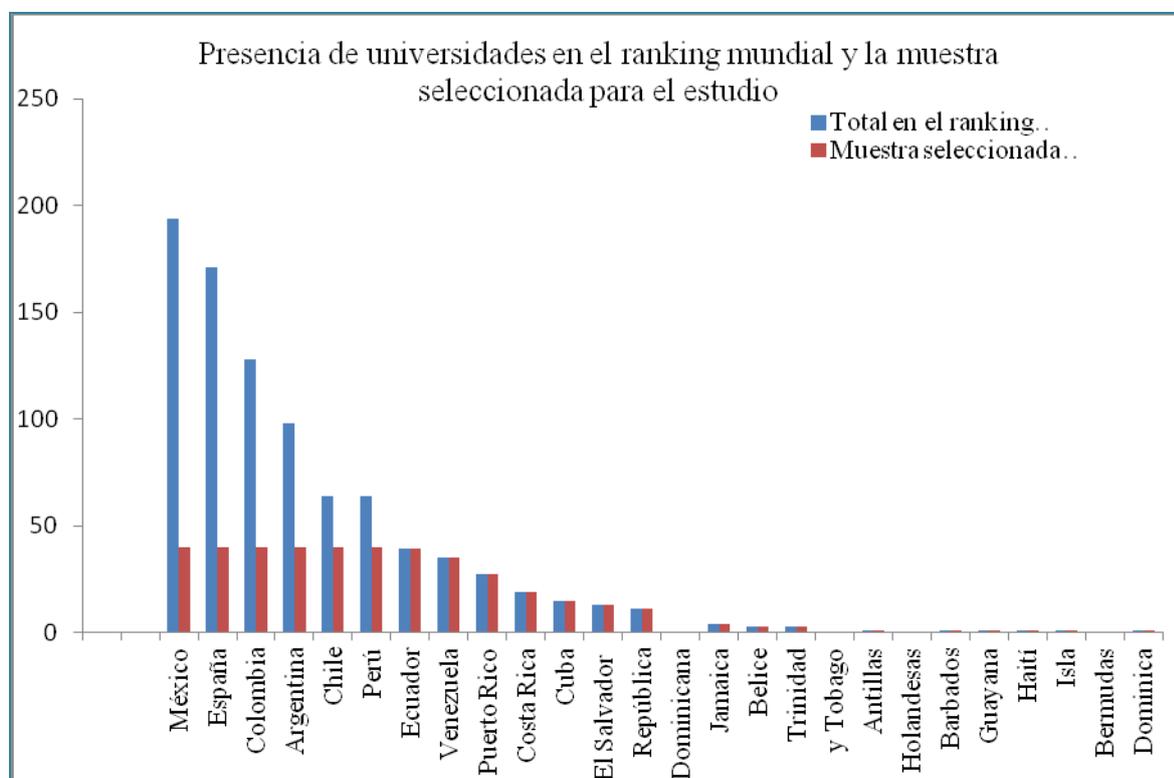


Figura 4. Presencia de universidades en el ranking mundial y la muestra seleccionada en este estudio.

Fuente: Elaboración propia

La visualización siguiente, nos muestra los países que poseen el servicio de referencia digital asíncrona, España ocupa la primera posición, seguida de Puerto Rico con una alta presencia de universidades en el ranking mundial, de los ocho (8) países del caribe analizados, Puerto Rico es el único que posee servicios de referencia digital, en América Latina de los veintiún (21) países analizados hay seis con servicios de referencia digital que sería igual a un 29%.

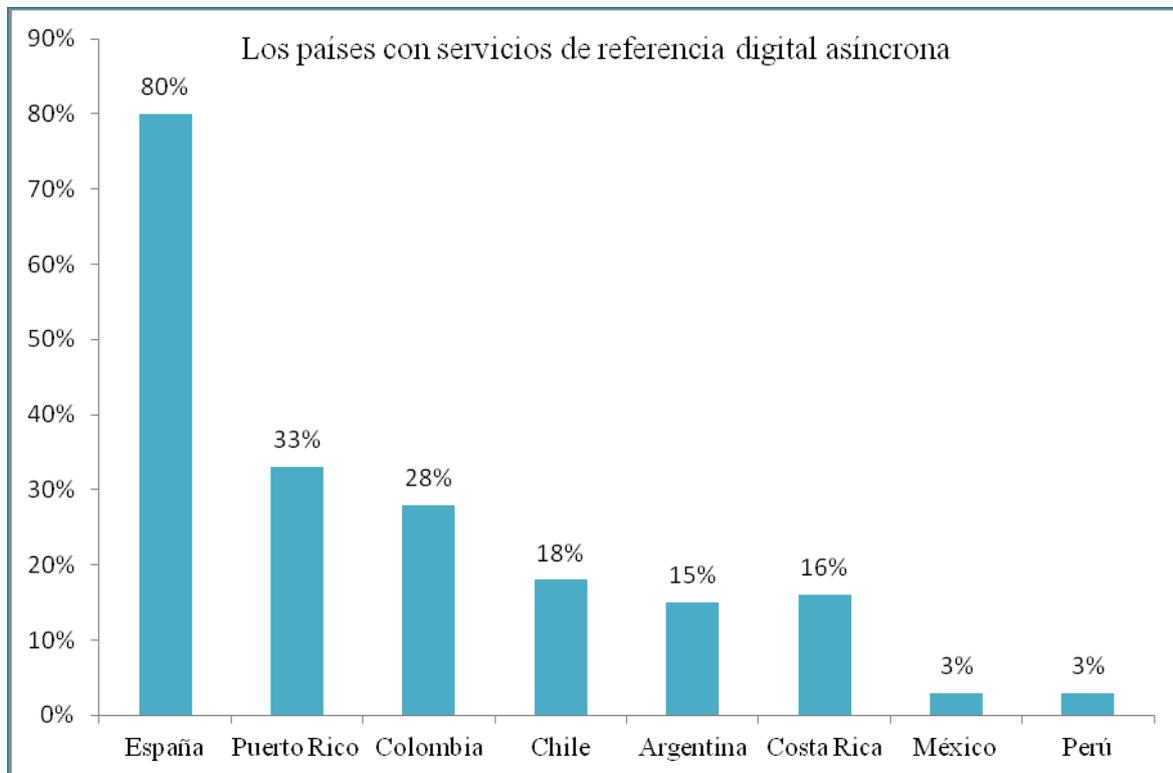


Figura 5. Universidades con servicios de referencia digital asíncrona, en los países analizados.

Fuente: Elaboración propia

La figura 6 de los servicios de referencia síncrona nos evidencia que Puerto Rico, está en primer lugar en estos servicios con un 30%, lo más interesante de estos resultados es que si comparamos el territorio y la población de este, es mucho más pequeño que los países restantes incluido en este estudio su territorio es (8,870 Km²). Tiene una presencia de 27 universidades en el ranking mundial, mayor que los demás países del Caribe incluido en este estudio.

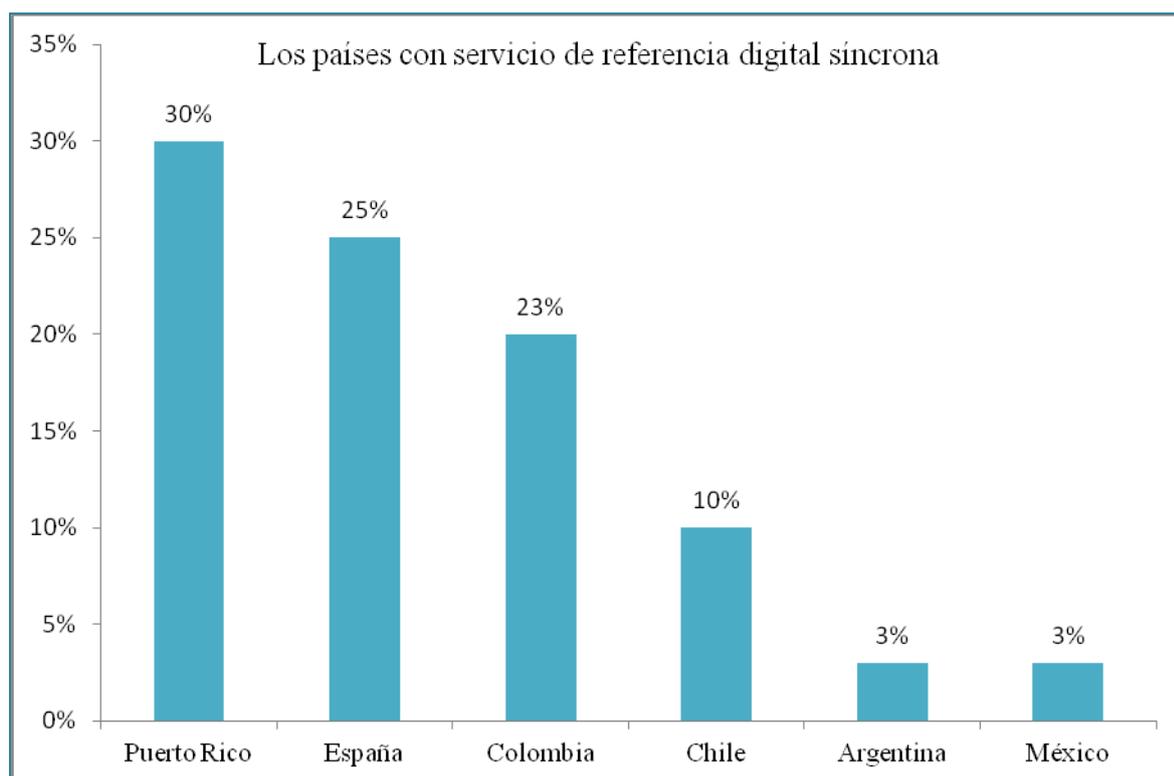


Figura 6. Universidades con servicio de referencia digital síncrona, en los países analizados.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 1 se presenta un panorama general de los datos analizados en el estudio de los servicios de referencia digital. Los países están organizados en orden alfabético, dichos valores, también, están organizados en columnas presentándose primero los países, seguido de las universidades analizadas, luego los valores absolutos como resultados del análisis de los servicios de referencia digitales, también con sus porcentajes. Aquí explicaremos como se han extraídos los datos, el resultado de la columna tres (3) es una relación de los datos de la columna dos (2) entre la última columna multiplicada por cien, por ejemplo $(40/98) * 100 = 41\%$. Los datos presentados en valor absoluto en la columna dos (2) se tomaron de la última columna, ejemplo (1, 3, 19, 40, etc.), la cual representa el total en el ranking mundial. Los porcentajes correspondientes a los servicios de la referencia digital, es el resultado de la investigación y representa una relación de la cantidad de estos servicios entre la muestra analizada y multiplicada por cien, ejemplo $(6/40) * 100 = 15\%$. A continuación los detalles.

Países	Universidades analizadas	% Univ. analizadas	Ref. Asínc.	% Ref. Asínc.	Ref. Sínc.	% Ref. Sínc.	Total en el R. M.
Antillas Holandesas	1	100%	0	0%	0	0%	1
Argentina	40	41%	6	15%	1	3%	98
Barbados	1	100%	0	0%	0	0%	1
Belice	3	100%	0	0%	0	0%	3
Chile	40	63%	7	18%	4	10%	64
Colombia	40	31%	11	28%	9	23%	128
Costa Rica	19	100%	3	16%	0	0%	19
Cuba	15	100%	0	0%	0	0%	15
Dominica	1	100%	0	0%	0	0%	1
Ecuador	39	100%	0	0%	0	0%	39
El Salvador	13	100%	0	0%	0	0%	13
España	40	23%	32	80%	10	25%	171
Guayana	1	100%	0	0%	0	0%	1
Haití	1	100%	0	0%	0	0%	1
Islas Bermudas	1	100%	0	0%	0	0%	1
Jamaica	4	100%	0	0%	0	0%	4
México	40	21%	1	3%	1	3%	194
Perú	40	63%	1	3%	0	0%	64
Puerto Rico	27	100%	9	33%	8	30%	27
República Dominicana	11	100%	0	0%	0	0%	11
Trinidad y Tobago	3	100%	0	0%	0	0%	3
Venezuela	35	100%	0	0%	0	0%	35

Totales	415	45%	70	17%	30	7%	914
----------------	------------	------------	-----------	------------	-----------	-----------	------------

Tabla 1. Los países de América Latina, el Caribe y España seleccionados para el estudio, de los servicios de referencia digital.

Fuente: Elaboración propia

Leyenda:

% Univ. = Porcentaje de universidades

Ref. Asínc. = Referencia asíncrona

Ref. Sínc. = Referencia síncrona

% Ref. Asínc. = Porcentaje con referencia asíncrona

% Ref. Sínc. = Porcentaje con referencia síncrona

Total en el R. M.= Total en el Ranking Mundial

3.3 España

Bibliotecas que poseen servicios de referencia digital en España, en este apartado mencionaremos aquellas bibliotecas académicas que tienen el servicio de referencia digital asíncrona y/o síncrona. En las universidades analizadas predominan los servicios de referencia digital asíncrona a través de formulario web y e-mail, es reducido el número de bibliotecas que ofrecen el servicio de chat y solo lo hacen en horarios limitados, al parecer el servicio de chat es el más difícil de implementar, de acuerdo a los resultados generales obtenido en este estudio. En algunas de las universidades analizadas solo ofrecen el servicio a su comunidad de usuarios, los servicios de chat, implementados con meebo y libraryh3lp están abiertos a la comunidad, ya que estas herramientas no requieren autenticación. Por ejemplo la universidad de Sevilla, Complutense de Madrid, Cardenal Herrera, etc.

Entre los países analizados, España está en primer lugar, de cuarenta (40) universidades analizadas hay treinta y dos (32) que ofrecen este servicio, predominando la referencia asíncrona para un 80% y 10 universidades que ofrecen referencia síncrona un 25% de la muestra analizada. España representa un 5% de los veintidós (22) países analizados en este estudio.

Las universidades españolas con servicio de referencia digital son:

	Universidades españolas	Referencia asíncrona	Referencia síncrona
1	Univ. Abat Oliva CEU	e-mail	
2	Univ. Autónoma de Barcelona	formulario web	
3	Univ. Cardenal Herrera	formulario web, e-mail	chat
4	Univ. Carlos III de Madrid	formulario web, e-mail	
5	Univ. Complutense de Madrid	formulario web, e-mail	chat
6	Univ. de Cádiz	formulario web, e-mail	chat
7	Univ. de Alicante	formulario web y e-mail	
8	Univ. de Girona	formulario web	
9	Univ. de Granada	formulario web	chat
10	Univ. de Huelva	formulario web, e-mail	
11	Univ. de Jaén	formulario web	
12	Univ. de La Rioja	e-mail	
13	Univ. de las Islas Baleares	formulario web	
14	Univ. de León	formulario Web	
15	Univ. de Mondragón	e-mail	
16	Univ. de Murcia	e-mail	chat
17	Univ. de Oviedo	e-mail	
18	Univ. de Salamanca	formulario web	
19	Univ. de Sevilla	formulario web, e-mail	chat

20	Univ. de Valencia	formulario web	
21	Univ. de Vigo	e-mail	
22	Univ. Europea de Madrid	formulario web, e-mail	chat
23	Univ. Internacional de Andalucía	e-mail	
24	Univ. Da Coruña	formulario, web, e-mail	
25	Univ. Las Palmas de Gran Canaria	formulario web	
26	Univ. Nacional de Educación a Distancia	formulario web, e-mail	chat
27	Univ. Oberta de Cataluña (UOC)	e-mail	
28	Univ. Politécnica de Cartagena	formulario web, e-mail	chat
29	Univ. Pompeu Fabra	formulario web	
30	Univ. Rey Juan Carlos	formulario web	
31	Univ. San Pablo CEU (Madrid)	formulario web, e-mail	chat
32	Univ. Santiago de Compostela	e-mail	

Tabla 2. Universidades españolas con servicios de referencia digital, asíncrona y/o síncrona.

Fuente: Elaboración propia

En la figura 7 se muestran los porcentajes generales en España, de los servicios de referencia digital asíncrona y síncrona, como comentaba anteriormente la presencia de la referencia asíncrona es mayor que la síncrona.

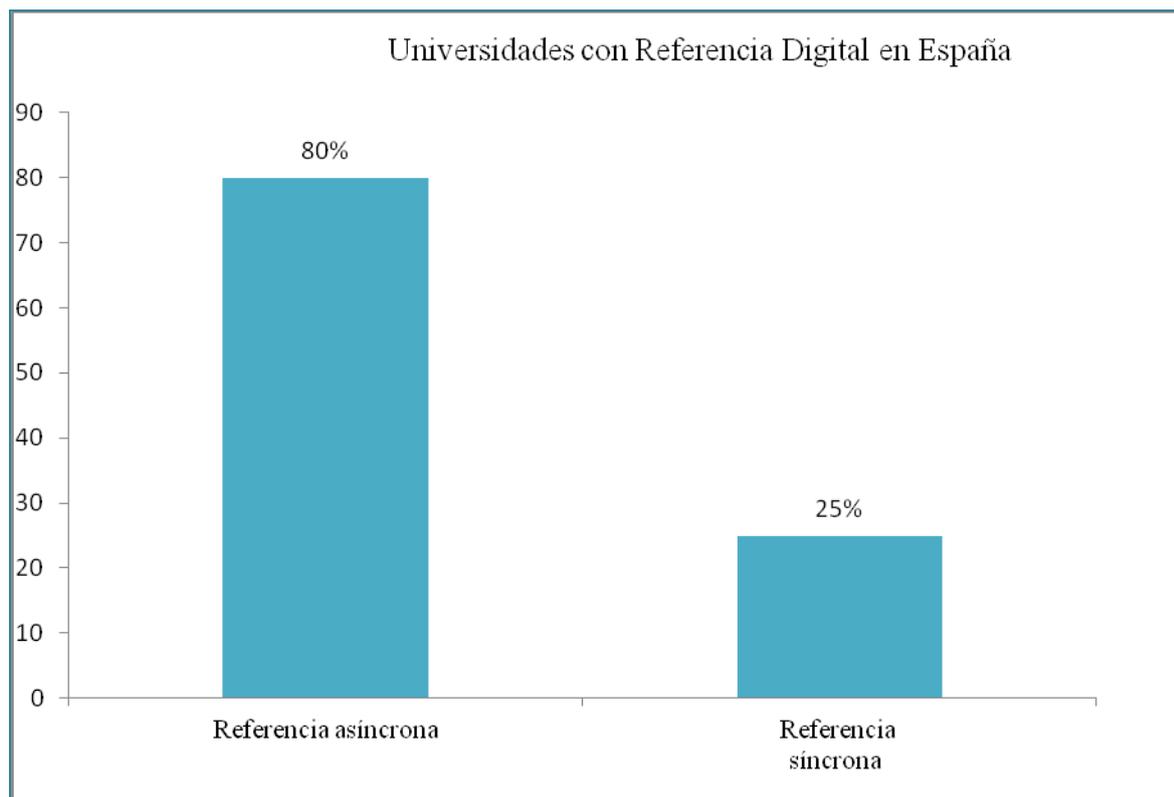


Figura 7. Referencia digital en las universidades españolas.
Fuente: Elaboración propia

3.4 América latina y el Caribe

Las universidades académicas que ofrecen el servicio de referencia digital, en América Latina y el Caribe, en estos países, los servicios de referencia digital, están en proceso de crecimiento, siendo en Puerto Rico, Colombia, Argentina y Chile, donde se observa un crecimiento con relación a los demás países, donde no existe, una sola universidad con este tipo de servicio, al 8 de septiembre del 2011, fecha en la que hemos finalizado este estudio. La muestra mayor se analizó de América latina y el Caribe un 95% del total de los países, de estos países hay un 33% que poseen servicios de referencia digital. Los países con servicios de referencia digital son: Puerto Rico, Colombia, Argentina, Chile, Costa Rica, México y Perú.

3.4.1 Puerto Rico:

En la universidad de Puerto Rico, de los 12 recintos o campus (Aguadilla, Bayamón, Cayey, Carolina, Ciencias Médicas, Estación experimental, Humacao, Ponce, Mayagüez, Río Piedras, Utuado, Arecibo), hay ocho (8) que ofrecen el servicio de referencia digital, a través de formulario web, e-mail y chat, algunos de estos con QuestionPoint y otros con herramientas de la web 2.0. También el sistema universitario Ana G. Méndez, con el servicio de e-mail.

Puerto Rico tiene una presencia de veintisiete (27) universidades en el ranking mayor a los demás países del Caribe, de las cuales se analizó el 100%, de estas universidades hay nueve (9) con servicios de referencia asíncrona, ocho (8) incluyen el chat, para un 33% y 30% respectivamente.

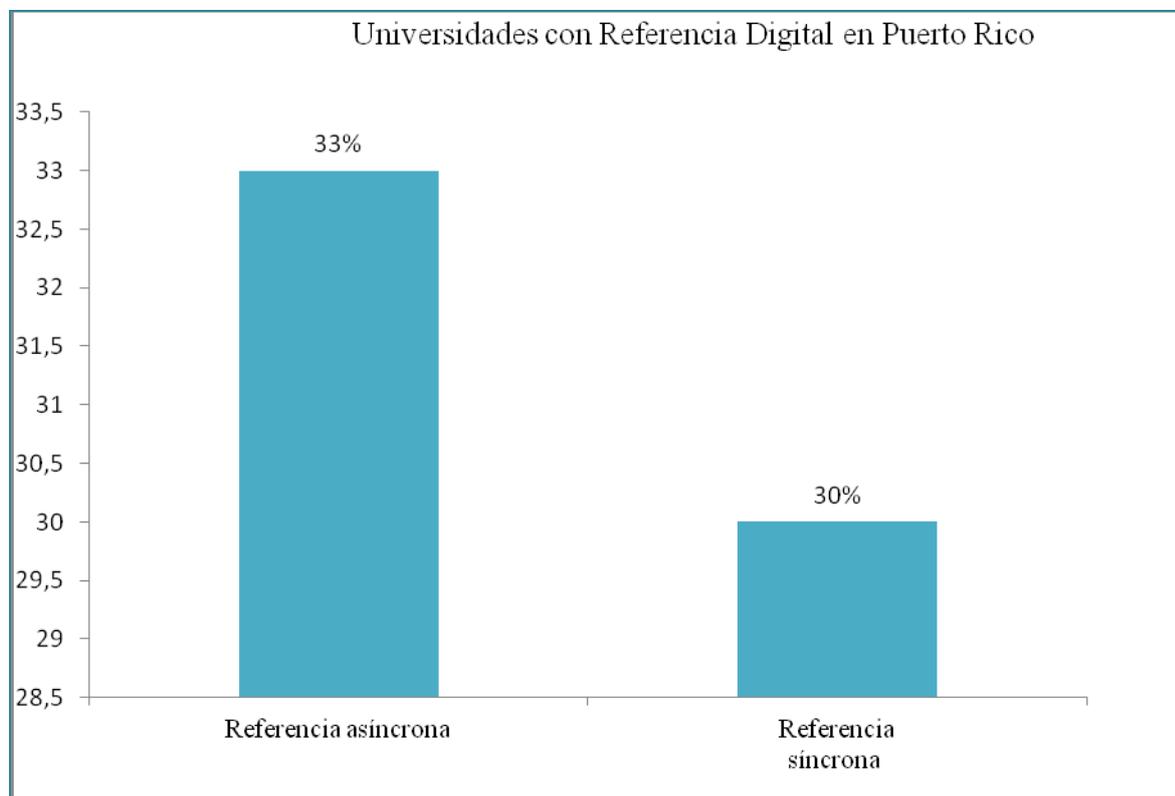


Figura 8. Referencia digital en las universidades de Puerto Rico.
Fuente: Elaboración propia

En la figura 9 podemos ver dos pantallas de la interfaz de los servicios de referencia digital en el recinto de Río Piedras y Mayagüez. El nombre del servicio es pregúntale a tu bibliotecario, el horario del servicio, la política y los medios de comunicación están definidos en la interfaz.



Figura 9. Interfaz del servicio de referencia virtual en los recintos de Río Piedras y Mayagüez, de la universidad de Puerto Rico.

Fuentes: Sistemas de bibliotecas de la universidad de Puerto Rico: Recintos de Río Piedras y Mayagüez. Recuperado el 13 de octubre del 2011, de [Sistemas de bibliotecas de la UPR.](#) & [uprm.edu.](#)

3.4.2 Colombia:

En Colombia de las cuarenta (40) universidades analizadas para un 31% la muestra seleccionada con respecto a las (128) que aparecen en ranking mundial, obtenemos los resultados siguientes: once (11) con servicios de referencia asíncrona y/o nueve (9) con referencia síncrona, lo que representa un 28% la referencia asíncrona y 23% la referencia síncrona.

Las universidades que tienen el servicio de referencia virtual o digital son:

	Universidades Colombianas	Referencia asíncrona	Referencia síncrona
1	Univ. de Antioquia	e-mail, formulario web	chat
2	Univ. Nacional	e-mail, formulario web	chat
3	Univ. San Buenaventura	e-mail	chat
4	Univ. Javeriana	e-mail	chat
5	Univ. Minuto de Dios	e-mail, formulario web	chat y skype
6	Univ. del Valle	formulario web	chat
7	Univ. EAFIT	e-mail	
8	Univ. del Rosario	e-mail, formulario web	
9	Univ. del Norte	formulario web	chat
10	Univ. Nacional abierta a distancia	e-mail, formulario web	chat
11	Politécnico Granacolombiano	e-mail, formulario web	chat

Tabla 3. Universidades colombianas con servicios de referencia digital, asíncrona y/o síncrona.

Fuente: Elaboración propia

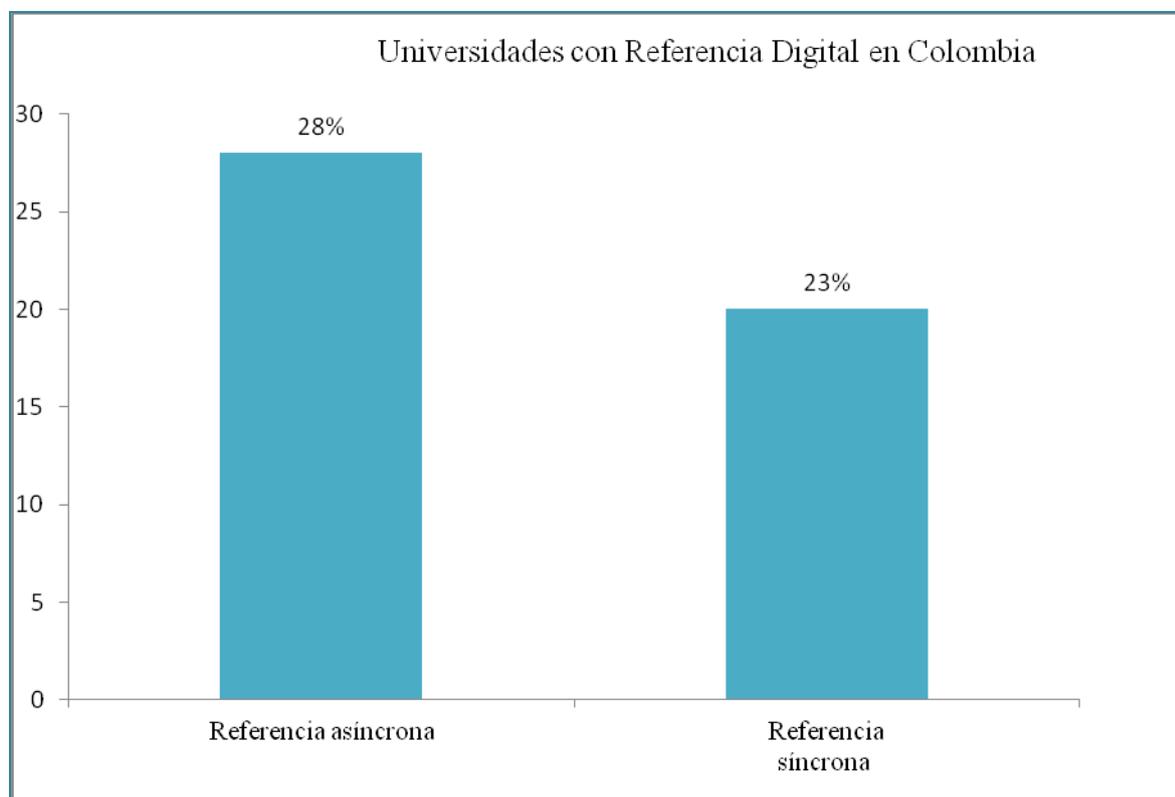


Figura 10. Referencia digital en las universidades colombianas.
Fuente: Elaboración propia

3.4.3 Chile:

De las cuarenta (40) universidades académicas analizadas 63% la muestra incluida en la evaluación, siete (7) tienen el servicio de referencia, cuatro (4) integran el chat, implementado sobre meebo, las universidades restantes tienen formulario web y e-mail, el otro grupo integra las redes sociales en su página web.

Las universidades que tienen el servicio de referencia virtual o digital son:

	Universidades chilenas	Referencia asíncrona	Referencia síncrona
1	Univ. de Chile en Chile	e-mail	chat
2	Univ. de los Andes	e-mail	chat
3	Univ. Academia de Hum. Cristiano	e-mail	
4	Univ. Católica de Muele	e-mail, formulario web	
5	Univ. Mayor	e-mail, formulario web	
6	Univ. Adolfo Ibáñez	e-mail	chat
7	Univ. de los Andes	e-mail	chat

Tabla 4. Universidades chilenas con servicios de referencia digital, asíncrona y/o síncrona.

Fuente: Elaboración propia

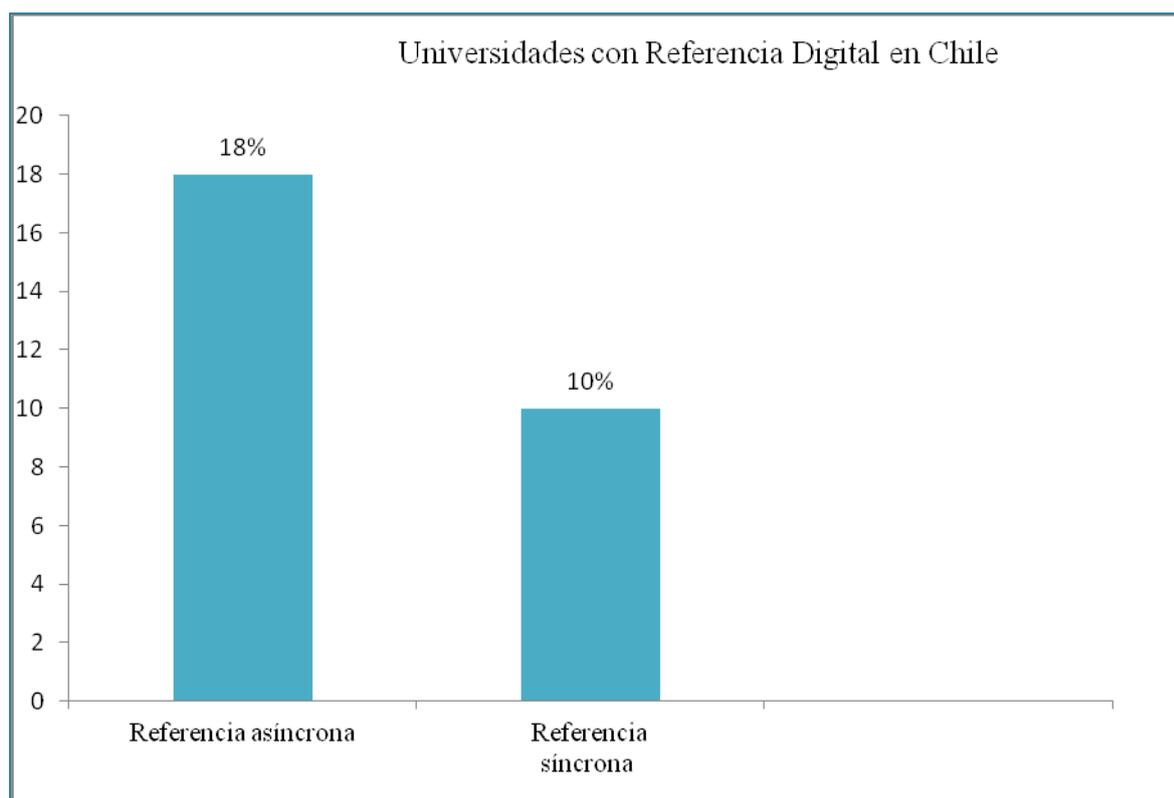


Figura 11. Referencia digital en las universidades chilenas.
Fuente: Elaboración propia

3.4.4 Argentina:

En Argentina de las cuarenta universidades analizadas, seis (6) poseen el servicio de referencia digital asíncrona, para un 15% y una (1) con referencia síncrona un 3%. En este país al igual que en los demás las universidades tienen una presencia muy activa en las redes sociales. Las universidades con servicios de referencia digital son:

	Universidades Argentinas	Referencia asíncrona	Referencia síncrona
1	Univ. de Ciencias Empresariales y Sociales	e-mail, formulario web	
2	Univ. Nacional de Mar del Plata	formulario web	
3	Univ. Nacional de San Martín	formulario web	
4	Univ. Nacional del Comahue	e-mail	chat
5	Univ. de Palermo Argentina	formulario web	
6	Univ. Salvador Buenos Aires	e-mail, formulario web	

Tabla 5. Universidades argentinas con servicios de referencia digital, asíncrona y/o síncrona.
Fuente: Elaboración propia

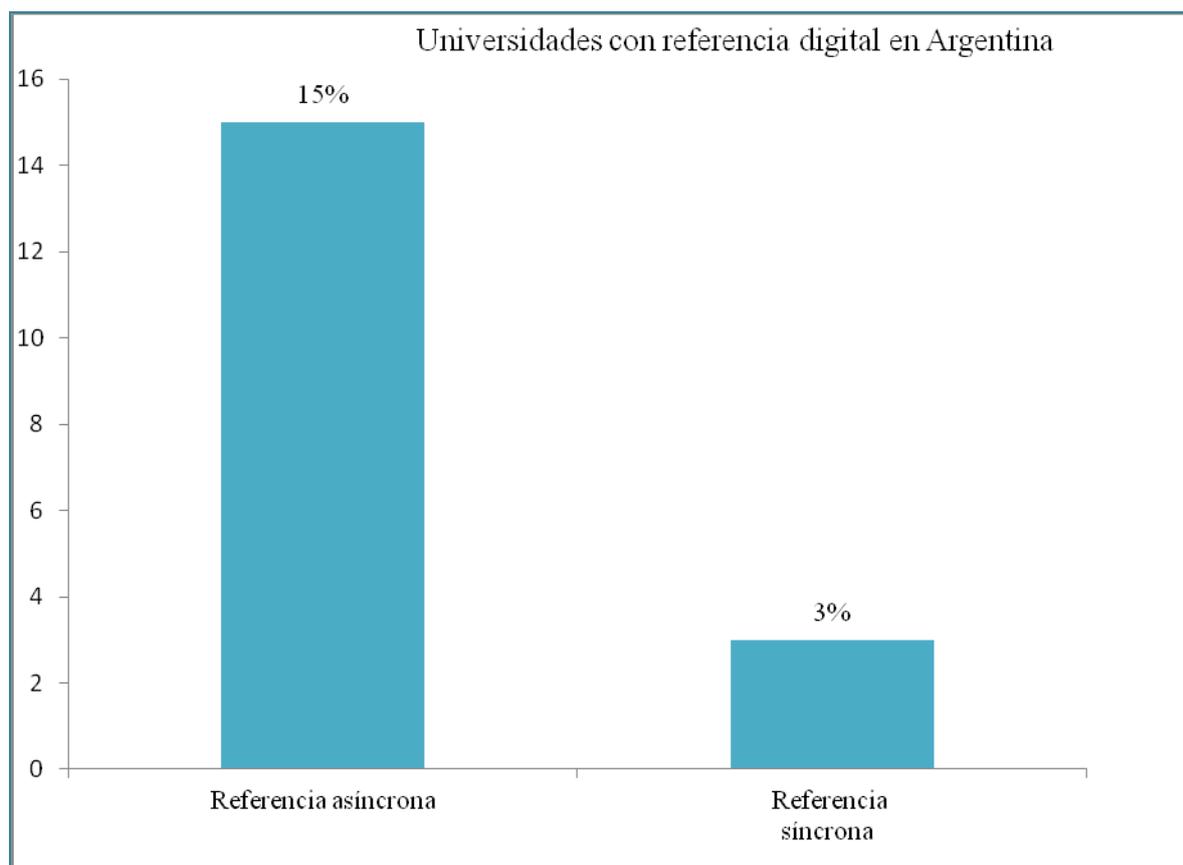


Figura 12. Referencia digital en las universidades argentinas.

Fuente: Elaboración propia

3.4.5 Costa Rica:

En Costa Rica, se analizaron diecinueve (19) universidades correspondientes al 100%, de estas hay tres (3) universidades con servicio de referencia digital asíncrona para un 16%, no hay servicio de referencia digital síncrona. Las universidades que poseen el servicio son:

	Universidades de Costa Rica	Referencia asíncrona	Referencia síncrona
1	Instituto Tecnológico de Costa Rica	formulario web	
2	INCAE Business School,	formulario web	
3	Univ. Earth Costa Rica	formulario web	

Tabla 6. Universidades costarricenses con servicios de referencia digital, asíncrona y/o síncrona.

Fuente: Elaboración propia

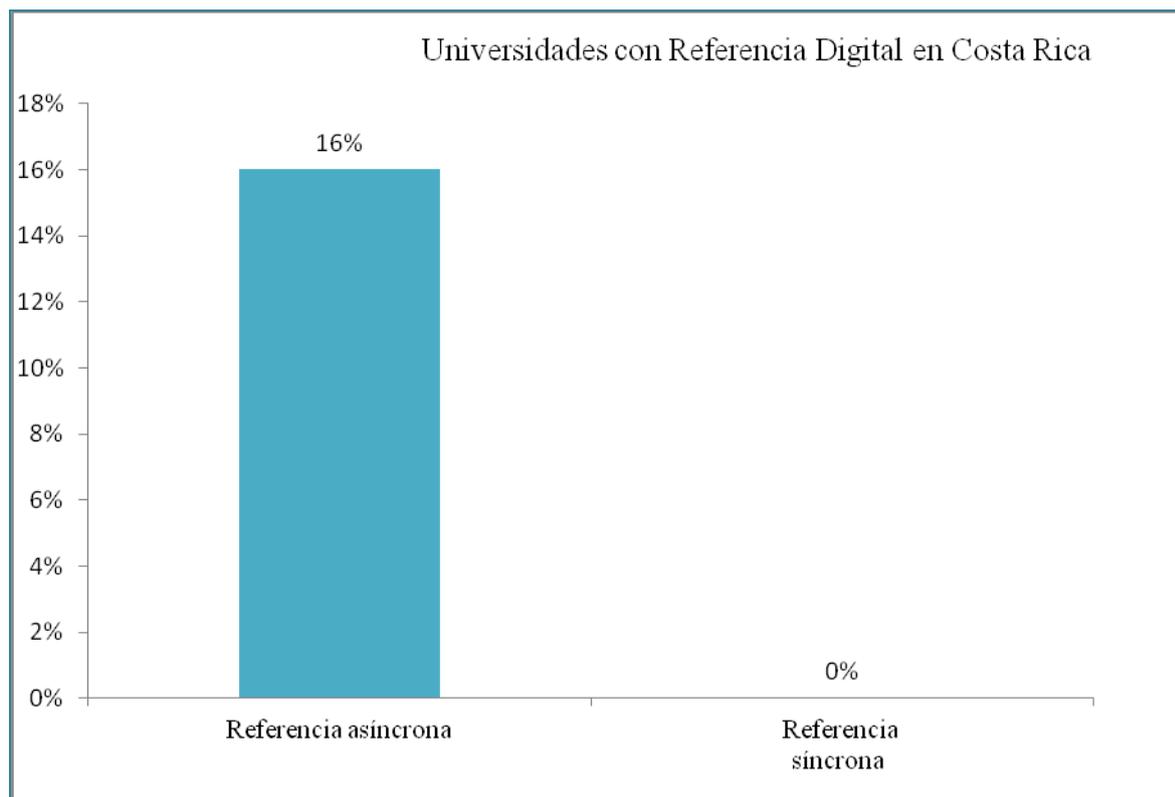


Figura 13. Referencia digital en las universidades de Costa Rica.
Fuente: Elaboración propia

3.4.6 Perú:

En Perú se analizaron cuarenta universidades (40), para un 63% la muestra seleccionada, de las cuales solo una (1) universidad cuenta con servicio de referencia digital esta es, la universidad Ricardo Palma, la cual solo ofrece la referencia asincrónica, formulario web, e-mail, para un 3%. Asimismo, la universidad Peruana Unión tiene en su web disponible el chat, implementado con meebo, pero es solo para admisión, no está habilitado para la biblioteca, por lo que no se contabilizó en esta investigación.

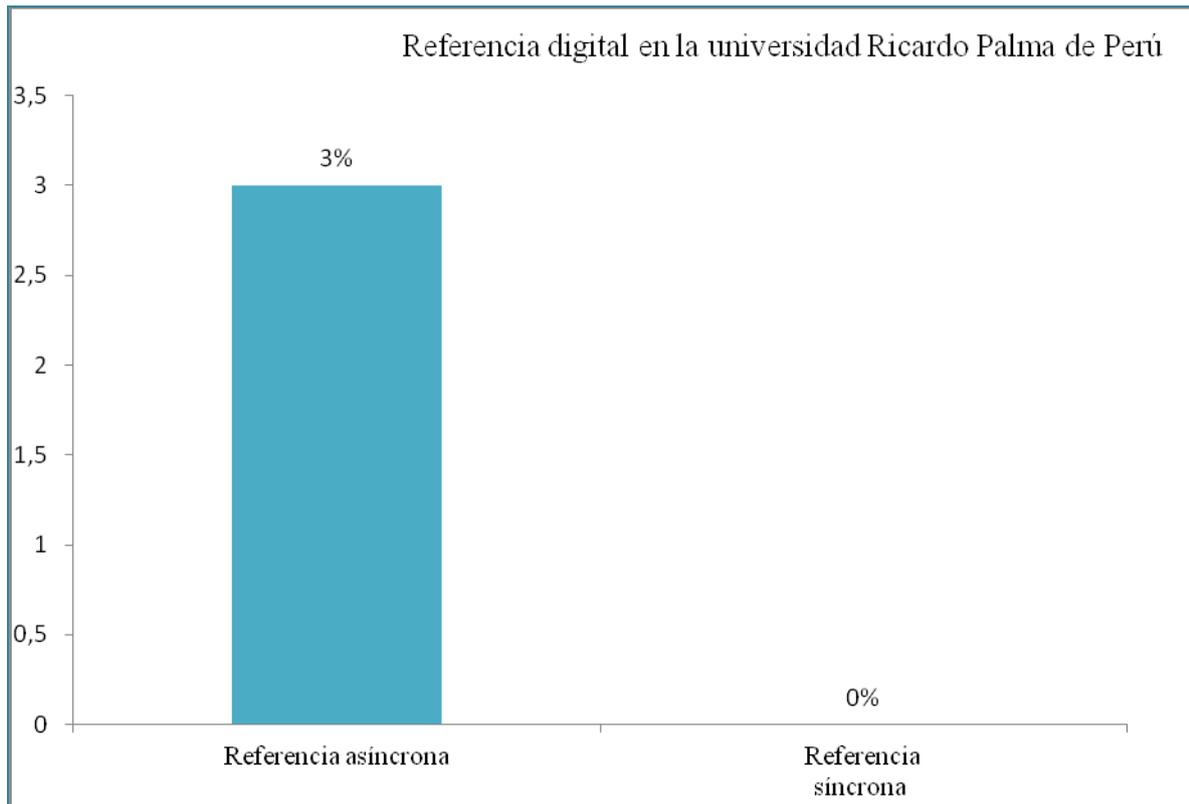


Figura 14. Referencia digital en la universidad Ricardo Palma.

Fuente: Elaboración propia

3.4.7 México:

De los países seleccionados, México es el país con el número más alto de universidades en el ranking, sin embargo la presencia de los servicios de referencia digital es mínima, de cuarenta (40) universidades analizadas representando esto un 21% la muestra seleccionada, solo una (1) universidad cuenta con servicio de referencia digital para un 3%, la misma universidad ofrece el servicio de referencia asíncrona y/o síncrona esta es, Universidad Autónoma de Ciudad de Juárez, e-mail, formulario web y chat, utilizan QuestionPoint para gestionar el servicio.

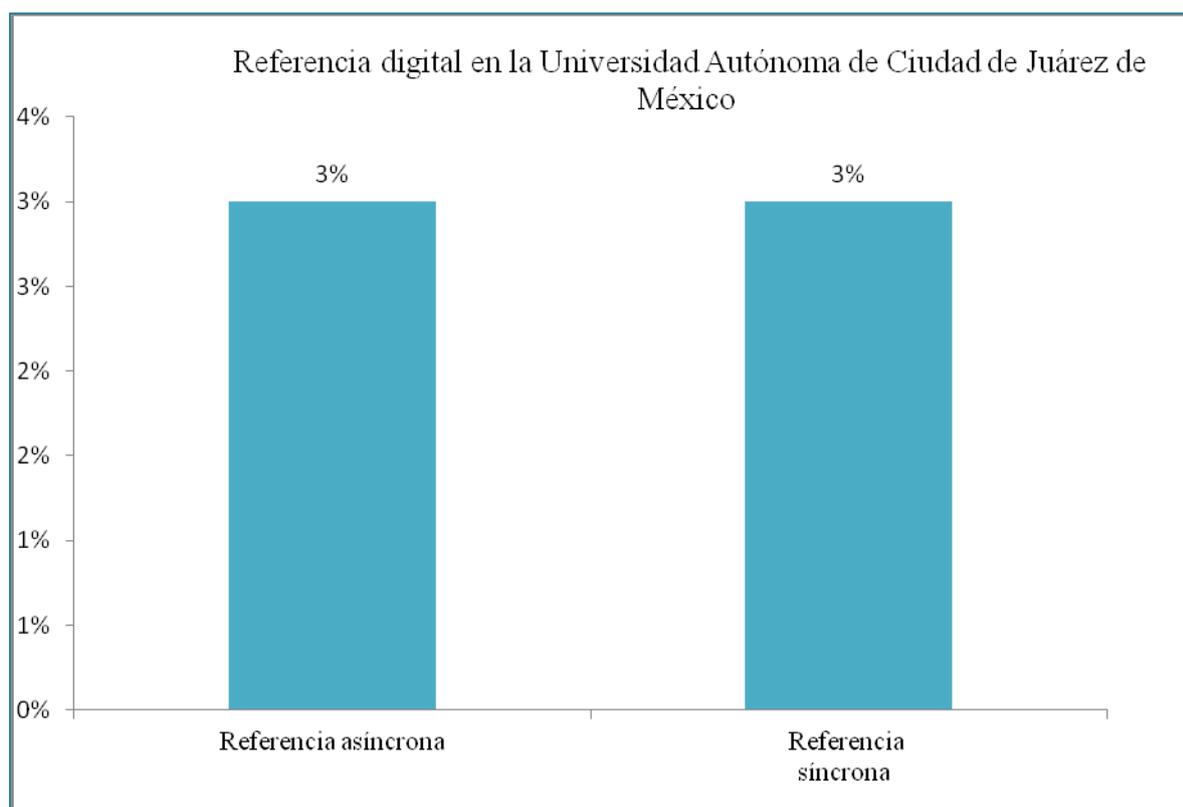


Figura 15. Referencia digital en la universidad Autónoma de Ciudad de Juárez.
Fuente: Elaboración propia

3.5 Resultados y conclusiones

Resultados:

Los resultados los presentaremos por áreas geográficas: Caribe, América del Sur, América Central, América del Norte y España.

En el Caribe, se analizaron ocho (8) países, para una muestra de un 38%, con respecto al total analizado, de los cuales solo Puerto Rico posee servicios de referencia digital, en las veintisiete (27) universidades analizadas en Puerto Rico encontramos nueve (9) que ofrecen la referencia asíncrona igual a un 33% y/o ocho (8) con referencia síncrona para un 30%.

América del Sur, de los ocho (8) países evaluados, cuatro (4) poseen referencia digital equivalente a un 50%, los cuatro países son: Argentina con seis (6) bibliotecas que ofrecen este servicio, Colombia once (11) bibliotecas, Chile siete (7) bibliotecas y Perú una (1) biblioteca, para un total de 25 bibliotecas con servicio de referencia digital.

América Central, de los tres (3) países analizados, Costa Rica, Belice y el Salvador, solo Costa Rica posee tres (3) bibliotecas que ofrecen referencia digital, para un 16%, este país tiene 19 universidades en el ranking, de las cuales se analizó el 100%.

América del Norte, en esta zona analizamos dos países, México y islas Bermudas, México tiene (194) universidades en el ranking, sin embargo de cuarenta (40) universidades evaluadas solo una (1) ofrece servicio de referencia digital, para un 3%.

España, tiene ciento setenta y una (171) universidades en el ranking, de las cuales se evaluaron cuarenta (40) para un 23% la muestra evaluada. Aquí nos encontramos con treinta y dos (32) bibliotecas que ofrecen el servicio de referencia digital, donde se observa que un 80% de las bibliotecas ofrecen el servicio a través de e-mail y formulario web, solo el 25% integra el chat en sus servicios. Las universidades que ofrecen el servicio de referencia síncrona (chat), considerando este como elemento novedoso son: la universidad de Sevilla, Granada, Murcia, Cádiz, Cardenal Herrera, Complutense de Madrid, Universidad Europea de Madrid, Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), Universidad Politécnica de Cartagena, Universidad San Pablo CEU (Madrid).

Conclusiones:

Los servicios de referencia digitales en las bibliotecas universitarias españolas y algunas universidades de América latina están limitados a su comunidad de usuarios naturales y con horarios muy limitados, el otro factor común es el uso de autenticación o logín por parte del usuario.

En España el 76%, solo ofrece el servicio de referencia asíncrona, limitado al formulario web y e-mail, el 24% integra el chat en el servicio. Entre todos los países evaluados España está en primer lugar en los servicios de referencia digital, con un 80% del total de las universidades evaluadas.

En las cuatrocientas quince (415) bibliotecas evaluadas, solo setenta (70) poseen el servicio de referencia esto es igual a un 17% la referencias asíncrona y treinta (30) con referencia síncrona para un 7%.

Las universidades de América Latina y el Caribe, tienen acceso a grandes bases de datos, tanto de acceso gratuito, como por suscripción, predominando las bases de datos de Ebsco, Hinari, Netlibrary, Thomson Gale, Cengage Learning, Wilson Web, OARE, IEEE Xplorer, OCEANO, etc. Algunas bibliotecas tienen una presencia muy activa en las redes sociales, para comunicarse con sus usuarios, los recursos por suscripción requieren autenticación, lo cual es un denominador común en todas las bibliotecas académicas. Las cuatrocientas quince (415) bibliotecas seleccionadas para este estudio tienen su catálogo público en la web.

La universidad Panamericana, en México y la Peruana Unión en Perú tienen el chat, pero es solo para admisión, no está disponible para la biblioteca, por lo que no se contabilizó en esta investigación.

Finalmente, concluimos que aún queda mucho por hacer en los servicios de referencia digital tanto en América latina, Caribe como en España.

CAPÍTULO 4. PROYECTO DE IMPLANTACIÓN DE UN SERVICIO DE REFERENCIA DIGITAL EN LA BIBLIOTECA LINCOLN

4.1 Introducción

En este capítulo presentaremos de forma práctica los elementos de la referencia digital definidos en el capítulo II, la estructura o esquema se han planificado tomando como referencia los modelos revisados de los autores siguientes: Marc Meola (2002), Joseph Janes (2003), Irma Luz-García y Mercedes Portugal (2008).

Específicamente revisaremos el contexto en el que se encuentra la biblioteca Lincoln en la actualidad, a partir de estas informaciones se define la estructura del proyecto, la cual sintetizaremos en el resumen.

La implementación del servicio de referencia digital buscará profundizar o sistematizar el servicio, por la vía de un software que permita responder a través del chat, e-mail y formulario web, las preguntas de referencia inmediata, direccionales, instruccionales e investigación.

4.2 Resumen del proyecto

El proyecto que estamos planificando es la digitalización del servicio de referencia de la Biblioteca Lincoln del Instituto Cultural Dominicano-Americano (ICDA). Esta biblioteca presta servicios a los programas académicos que ofrece el ICDA; además de estar abierta a la comunidad. La ejecución del proyecto se llevará a cabo en tres etapas de forma que en su origen prestará servicio a los estudiantes de UNICDA, profesores y empleados, en la segunda etapa al resto de la comunidad, se aspira para la etapa final conseguir un consorcio cooperativo con otras universidades de la República Dominicana.

Para llevar a cabo el proyecto, y tras un proceso de evaluación, hemos elegido un software de bajo coste como es Libraryh3lp, el cual nos permitirá gestionar el servicio.

Este software será controlado por personal profesional el cual recibirá la correspondiente formación para el correcto desempeño de sus labores como referencista.

En cuanto a la financiación, para la etapa inicial será financiada por la propia institución, finalizado este periodo, se explorará la financiación externa, la misma será solicitada a un organismo internacional, en la tercera etapa se espera formar un consorcio cooperativo con otros centros educativos.

Finalmente, tras un primer año de servicio procederemos a su evaluación mediante la consulta a nuestros usuarios para comprobar si estamos ofreciendo el servicio y llenando sus expectativas, esta información nos permitirá tomar dos decisiones; la primera será continuar en la misma línea y la segunda redirigir el proyecto, para lograr los objetivos del servicio.

4.3 Objetivos del proyecto

La puesta en marcha de este servicio pretende

- Satisfacer las demandas de información de la comunidad de usuarios del ICDA, por la vía de la extensión del servicio de referencia presencial al digital.
- Ampliar el rango de cobertura del servicio aquellos que por diversas razones horario de estudio, doble jornada laboral, no pueden llegar hasta la BL.
- Sistematizar el acceso guiados a los recursos electrónicos que forman parte del acervo bibliográfico de la BL.
- Asistir a los usuarios en la búsqueda de sus propias respuestas.

4.4 Información Básica de la Biblioteca

Fundado en 1947, el ICDA es un centro binacional que promueve las relaciones de amistad entre los Estados Unidos de Norteamérica y la República Dominicana a través de sus programas educativos y culturales. El elemento común en todos sus centros educativos es la enseñanza de los idiomas inglés y español como lenguas extranjeras o segunda lengua.

Desde su fundación, el ICDA ha sido una institución que se ha mantenido siempre a la vanguardia en el ofrecimiento de servicios educacionales a la sociedad dominicana, dominando el mercado de la enseñanza del Idioma Inglés y ha venido estableciendo, en ellos, estándares de alta calidad e innovación. También ha sido un importante pilar para la expansión de la cultura nacional así como su proyección entre los ciudadanos norteamericanos y británicos residentes en el país, en particular, y de los extranjeros, en general. También se ha dedicado a proyectar el conocimiento de los valores y la cultura del pueblo estadounidense entre los dominicanos, a través de un amplio programa de relaciones culturales.

El ICDA cuenta con una amplia oferta académico-cultural que lo definen como una verdadera corporación con una amplia gama de servicios educativos, culturales y de apoyo comunitario de alta calidad. Componen esta oferta los programas siguientes:

Escuela de Idiomas, con un programa de inglés como segunda lengua (EFL) y un programa de español para extranjeros (EDI), el Colegio Dominicano-Americano (CD-A), el programa del Preescolar (PD-A), la Escuela Técnica Superior (ETS), la Universidad Domínico-Americana (UNICDA), la Oficina de Asesoramiento Estudiantil (ECO), Centro de Alta Gerencia (CAG), el Departamento de Cultural (DC) y la Biblioteca Lincoln.

La Biblioteca Lincoln (BL) provee servicios de información a todos los programas educativos del Instituto Cultural Domínico-Americano (ICDA). Además cuenta con un Centro de Recursos Audiovisuales (CRA) y una sección infantil, estas dos últimas en dependencias separadas. Las tres ocupan un área física de 230 m² y su acervo bibliográfico es de aproximadamente 20.000 documentos impresos, además cuanta con recursos electrónicos. También ofrece servicio de Internet, WI-FI y préstamo de recursos audiovisuales y electrónicos a sus usuarios. Tanto el CRA como la sección infantil ofrecen servicio solo a los profesores del ICDA y estudiantes del PD-A de primero a cuarto grado del CD-A.

La sección principal es la que se denomina “la Biblioteca Lincoln”, para fines de este proyecto será la que denominaremos (BL).

Esta y sus dependencias tienen como misión contribuir a la calidad de la enseñanza de los diferentes programas educativos del ICDA. Proporcionando, la primera, información y documentación en los ámbitos científico-técnico, humanístico y recreativo a los estudiantes, personal docente y empleados. La sección infantil ofrece servicio de préstamo de libros infantiles y recursos electrónicos a los niños del PD-A y del CD-A; así como programas de animación a la lectura e instrucción bibliográfica. El CRA, en cambio, tiene como función ofrecer servicio de préstamo de equipos audiovisuales y de multimedia, entrenar al personal docente en el uso de los mismos; y custodiarlos.

La BL ofrece sus servicios durante 12 horas diarias de lunes a viernes, de 8:00 am. a 8:00 pm; y los sábados 7 horas, de 8: am. a 3:00 pm. En la sección infantil el horario es (8:00 am. a 3:00 pm. de lunes a viernes), los usuarios de la sección principal o BL son principalmente los alumnos y profesores del CD-A de quinto a décimo segundo grado, los profesores y estudiantes de la EDI, los pocos estudiantes y profesores UNICDA que tienen la jornada matutina libre; además de estudiantes de las otras universidades circundantes que nos visitan; y el público en general que se benefician de la política de puertas abiertas que la misma profesa. En la sección vespertina-nocturna, los usuarios de la BL son principalmente, los profesores y estudiantes de la EDI y UNICDA; así como el público general y estudiantes de los otros centros universitarios que hicimos referencia anteriormente.

En la actualidad, el ICDA está embarcado en un programa de fortalecimiento de la Universidad tras las exigencias hechas por el Ministerio de Educación Superior Ciencia y Tecnología (MESCyT) después de la evaluación realizada en el año 2010 por este. En la misma se señala la necesidad de dar prioridad a la satisfacción de las necesidades de información a una población de estudiantes donde el 71% trabaja y estudia, el 29% solo estudia; y que por tanto, apenas tienen tiempo de acudir a la BL. Por otra, un estudio realizado por Cairo & Kulstad (2009), nos indicó que el 93% de ellos utiliza el internet para fines diversos: búsqueda de información para sus asignaciones, para su trabajo, enviar correos, chatear, jugar, etc.

Otros factores hacen que la misma goce de esta preferencia son: la orientación al servicio del personal profesional y auxiliar que trabaja en la BL, el libre acceso a las colecciones de documentos impresos, el acceso gratuito a los servicios de internet y WI-FI tanto a la comunidad de usuarios naturales como adoptivos y el servicio de reprografía e impresión de documentos a un precio módico.

Desde su fundación, en abril de 1995 la Biblioteca Lincoln ha profesado una política de puertas abiertas a la comunidad, a la que inclusive, en años anteriores ofreció servicio de préstamo de documentos a domicilio. Esa tradición ha calado de tal forma en el público dominicano que siente suya la biblioteca Lincoln.

En la actualidad la biblioteca Lincoln ofrece el servicio de referencia presencial a su comunidad de usuarios, la planificación del servicio de referencia digital, pretende ser un elemento innovador y facilitador de los recursos que la misma posee.

La biblioteca ofrece los servicios siguientes:

- Servicio de Referencia.
- Circulación de documentos y préstamos a domicilio.
- Préstamos de equipos audiovisuales.
- Internet y WI-FI, sin clave para el acceso.
- Fotocopias e impresión.
- Sala de estudio en grupo.

La Biblioteca ofrece servicio de información y asistencia personal a los usuarios que asisten a la BL; responde preguntas factuales por la vía telefónica y a través del correo electrónico. Un estudio preliminar de las preguntas que realizan los usuarios naturales y adoptivos del servicio de referencia de la BL, que fue realizado durante el mes de mayo 2011, nos demostró que el 91% de las preguntas son realizadas presencialmente, el 8% por vía telefónica y el 1% a través del correo electrónico. Además nos demostró que los usuarios de la UNICDA, Profesores y Empleados son los que tienen mayor necesidad de información, (ver anexo 11)

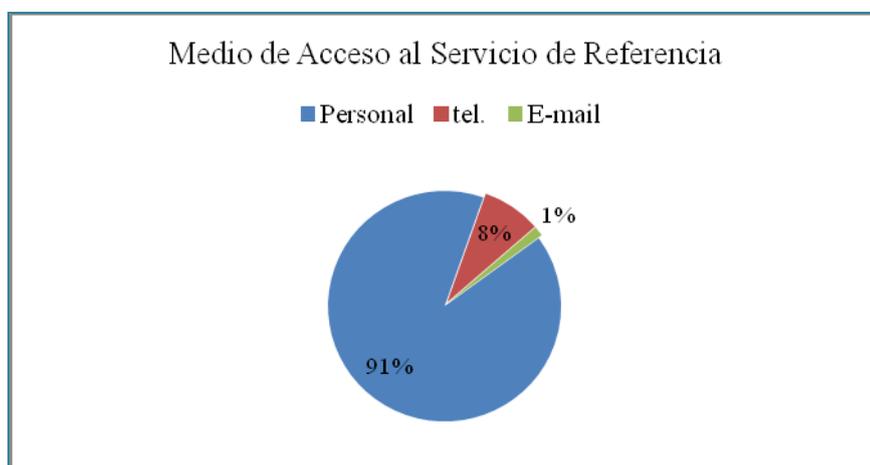


Figura 16. Medio de acceso al servicio de referencia presencial.
Fuente: Elaboración propia

La encuesta realizada por la dirección de la biblioteca y el departamento de evaluaciones, del 4 al 15 de octubre de 2010, acerca de los servicios que ofrece la biblioteca, nos provee las informaciones siguientes: con respecto a los servicios más utilizados en la biblioteca Lincoln, podemos observar que todos los servicios tienen un alto grado de uso, pero en gran porcentaje, los préstamos a domicilio, la impresión de trabajos y las fotocopias son los que más se demandan, y en un porcentaje un poco menor, está la utilización del área de lectura en silencio, del salón de estudio en grupo y el internet.

La Biblioteca ofrece el servicio de préstamos en sala y a domicilio a su comunidad de usuarios naturales y aquellos usuarios con la categoría de usuarios especiales, no obstante está abierta a la comunidad.

La comunidad de usuario de la BL, está compuesta por: los estudiantes del colegio 683, los estudiantes de la universidad 304, estudiantes de la escuela de idiomas 10,333 y los empleados 612, para un total de 11,932 usuarios naturales y la comunidad.

La población de usuarios a los que presta servicio la BL es muy diversa tanto en las edades como en los niveles educativos, no obstante este proyecto en su primera etapa se concentrará en los estudiantes de la universidad, profesores y empleados.

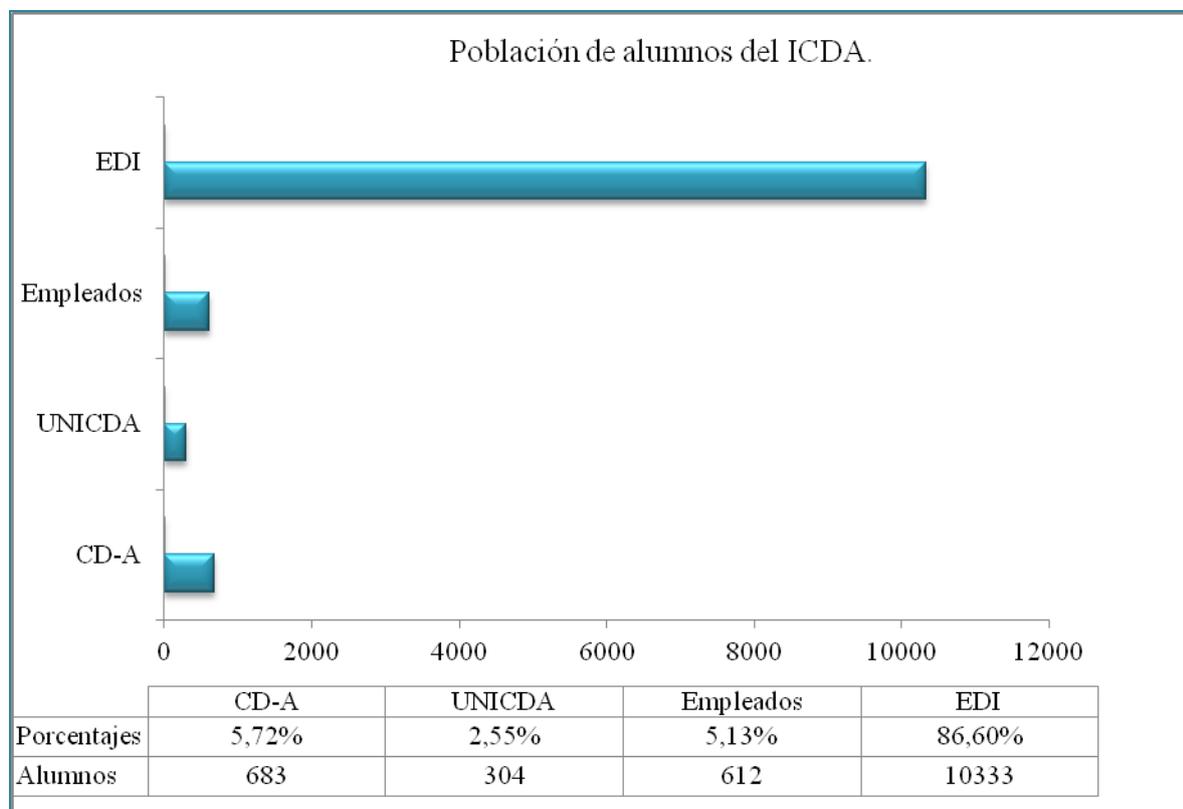


Figura 17. Población de alumnos del ICDA, para el trimestre abril-junio, 2011.
Fuente: Elaboración propia

Un estudio realizado por, Cairo & Kulsta (2009). Nos arroja los resultados siguientes, acerca del perfil sociológico de los estudiantes de la universidad que respondieron la encuesta, la muestra tomada para el estudio fue un 10% de la población.

- La población de estudiantes de UNICDA consiste de estudiantes jóvenes (18-24) en su mayoría.
- El 65% es femenino y el 35% masculino.
- El 91% es dominicano, el 6% haitiano y el 3% estadounidenses.
- El 71% de los estudiantes trabajan.
- Solo 6% de los estudiantes de UNICDA trabajan en ICDA.
- Existe una cultura de utilización de información virtual/digital/electrónica en UNICDA.
- Las fuentes de información utilizadas principalmente son libros de textos o fuentes de reserva para las asignaturas, seguido por libros de superación personal.

- Los profesores utilizan más los AVs que las fuentes documentales impresas de la BL.
- El nivel de inglés es “regular”.

Las colecciones son la herramienta esencial de las bibliotecas, la misma no es un elemento estático, sino más bien variable, como la naturaleza de la misma biblioteca. Las colecciones pueden estar en diversos formatos y diferentes formas de acceder a su contenido, tenemos las bases de datos, libros electrónicos, revistas, libros y documentos impresos, estos tienen la misma importancia que los anteriores en los servicios de referencia digitales, cualquier investigador puede usar estos servicios para contactar que colección física tiene la biblioteca.

La Biblioteca Lincoln, posee una colección de recursos impresos y electrónicos, en los idiomas inglés y español y además cuenta con el acceso a los recursos electrónicos del centro Franklin de la embajada de los Estados Unidos, tanto bases de datos como a los libros electrónicos, las colecciones a las cuales tiene acceso la BL son:

- Academic Search Premier, es una base de datos multidisciplinar que provee 8,500 revistas a texto completo.
- Ebrary, incluye e-libros, con una colección a texto completo de un conjunto de más de 20,000 libros en inglés y 35,000 libros en español y portugués, abarca un rango amplio de temas, entre ellos, la sociología, la psicología, historia, ciencias políticas, medicina, lengua y literatura, filosofía, religión, educación, negocios, ciencias exactas y mucho más.
- La Enciclopedia Británica, introducción básica a más de 75,000 temas diferentes, incluyendo artículos de la enciclopedia, mapas, las estadísticas y una guía rápida.
- Gale Academic OneFile, esta base de datos ofrece acceso a más de 42 millones de artículos de revistas desde el año 1980. Específicamente de los temas de ciencias físicas, tecnología, medicina, ciencias sociales, las artes, la teología y la literatura.
- Gale Directory Library, Gale alberga una gran variedad de productos de directorios, contiene información para las empresas, las cifras de circulación de las publicaciones, etc.
- Gale General OneFile, contiene texto completo de más de 7,800 títulos que se remonta a 1980. También incluye un archivo del New York Times desde 1985, así como más de 500 guías de viaje de Fodor y otros editores.
- Gale Virtual Reference Library, es una base de datos de enciclopedias y fuentes especializada de referencia para la investigación multidisciplinaria, incluye una guía rápida.

4.5 Estado actual de la tecnología

La biblioteca Lincoln automatizó su acervo documental en el año 1997, con el sistema de gestión integrado Graphic Library Automation System (GLAS) que

provee la compañía EOS Internacional, en el año 2009 emigra a un nuevo sistema integrado llamado **Alexandria**, el cual cuenta con un Web-OPAC, este le permitió a la BL colocar su catálogo público en la web en 2009.



Figura 18. Interfaz del Web-OPAC, del sistema Alexandria, en la BL.

Fuente: Catálogo en línea de la biblioteca Lincoln. Recuperado el de 20 de septiembre, de icda.edu.do.

La infraestructura tecnológica (hardware), con la que cuenta la BL en la actualidad es la siguiente:

- 2 servidores.
- 4 estaciones para el personal de servicio de referencia.
- 10 estaciones para uso del público en la sala general y 6 en la sección de niños con acceso a Internet.
- Dos redes: una interna de los empleados de la BL enlazada con la del ICDA; y una para el público enlazada a través de fibra óptica.
- Acceso a Internet en todas las estaciones.
- Wi-Fi de acceso libre al público y sin clave para el acceso.
- Dos escáneres: uno para uso del público y otro en el área de referencia.

4.6 Plan de publicidad y promoción

Se planifica promocionar este proyecto a través de diferentes medios: el correo interno, correo externo, la prensa local, carteles en los murales, el bulletin boards del sistema Alexandria, a través de talleres de formación de usuarios, publicación de artículos en la revista vida universitaria y el lanzamiento del proyecto, además a través de las charlas de orientación que ofrece la biblioteca a los estudiantes de nuevo ingreso a la universidad.

4.7 Política del servicio y privacidad de los datos

- El servicio de referencia digital está dirigido a la Universidad Dominicana (UNICDA), Profesores y Empleados, en su primer año de prueba.

- El **horario** de atención a los usuarios del servicio de referencia que se establecerá será el siguiente: chat entre las 12 m y las 20 horas de la noche. Se propone este rango de horas, ya que las clases en UNICDA comienzan a las 18:00 y terminan a las 22:00; y además se asume, que muchos de los posibles usuarios de este servicio lo usarían desde sus lugares de trabajo.
- El **servicio de referencia digital** mediante **formulario** será un **servicio 24/7** estableciéndose un margen de respuesta de **48 horas** entre la solicitud de información y la respuesta por parte del referencista.
- Las preguntas serán contestadas en orden de llegada en no más de 48 horas. Durante los fines de semana o días feriados podrían tardar más.
- Los **tipos de preguntas** que se responderán serán: factuales o de referencia inmediata, direccionales, instruccionales e investigación.
- Las preguntas de **otras áreas** que sean formuladas no se responderán, pero se les sugerirá a los usuarios otras bibliotecas donde puedan darles respuestas.
- Las respuestas ofrecidas están dirigidas a orientar en cómo obtener información de los recursos electrónicos disponibles en la BL o de acceso gratuitos.
- Las **áreas temáticas** que abarcarán las respuestas son las comprendidas en las carreras que ofrece la UNICDA tanto a nivel de grado como de postgrado. Estas son: administración y administración de empresas turísticas y hoteleras, informática, educación con especialización en enseñanza del inglés como lengua extranjera, mercadeo. Los programas de especialización son: finanzas, mercadeo y educación mención inglés.
- No proveemos ningún tipo de recomendación médica, financiera o legal.
- Los usuarios del Servicio de Referencia digital deberán comportarse de forma respetuosa, no se admitirá comportamiento inapropiado.
- La BL hará lo posible por respetar la confidencialidad de las consultas realizadas.
- La BL guardará durante un año todas las conversaciones mantenidas a través del chat. Esta información será utilizada para evaluar las preguntas y las respuestas con el objetivo de ofrecer un mejor servicio.
- El sistema no almacenará el e-mail introducido por el usuario.
- La encargada de servicios al público, será la persona que manejará las transcripciones para fines de evaluación del servicio.

Fuente: La international Federation of library Association IFLA (2003). Recuperado el 6 de Julio de 2011, de [International Federation of Library Association IFLA](#).

4.8 Recursos humanos

Inicialmente el servicio será ofrecido por el personal profesional que ofrece en el presente el servicio de referencia en la Biblioteca. Este está conformado por dos

profesionales en ciencias de la educación más la encargada de servicios al público que realiza las labores de referencista en momentos en los que es necesario, Nélida Cairo, Directora de la Biblioteca y Amarilis Beltré se encargaran de formar al personal en el nuevo servicio. No obstante se planifica contratar a un nuevo referencista, dependiendo de la demanda del servicio, esto se ha incluido en el presupuesto.

Las competencias que deberá tener el nuevo referencista son:

- Capacidad para entrevistar a distancia, con la dificultad que añade la falta de indicaciones visuales o auditivas.
- Clara capacidad de comunicación, sobre todo escrita.
- Conocer el perfil de la biblioteca para la que trabaja.
- Conocimientos de los recursos de referencia.
- Conocimientos para realizar búsquedas en recursos convencionales y base de datos en línea.
- Estar familiarizados con los recursos informáticos seleccionados.
- Mantenerse actualizado.
- Multifuncionalidad.

Competencias emocionales:

- Delicadeza al realizar la entrevista de referencia
- Precisión
- Paciencia
- Compresión
- Capacidad para atender a la diversidad
- Mediador-facilitador de la información

Fuentes:

La International Federation of Library Association IFLA (2003). Apartado (1.4).
Merlo-Vega, J. (2009). Información y Referencias en Entornos Digitales. Universidad de Murcia: Editum.

4.9 Elección del software

La elección del software se ha realizado tras un análisis exhaustivo de distintas aplicaciones disponibles en el mercado como son: Libraryh3lp, Ask a librarian express, VRLPlus, Refchatter, Refracker y QuestionPoint, (ver anexo 6).

Los programas antes mencionados, poseen excelentes prestaciones, estas son: base de conocimientos, distintos niveles de seguridad, co-browsing, page pushing, voz/IP, video chat, configuración de formularios de entrada de datos, bookmark, reportes estadísticos automáticos, gráficos, personalización de las estadísticas, envío de encuesta al finalizar la sección, respuesta automática cuando el chat está *offline*, soporte técnico y entrenamiento. Sin embargo hemos seleccionados como software para implementar el servicio de referencia digital en la biblioteca Lincoln a Libraryh3lp, porque es una aplicación de código abierto, diseñada para las necesidades de los servicios de referencia virtual, su costo es muy bajo, lo que le permitirá a la biblioteca Lincoln ejecutar este proyecto, sin hacer grandes cambios en su presupuesto de gastos.

La selección la hemos realizados teniendo en cuenta los criterios siguientes:

- Permite la centralización de las cuentas.
- Se puede utilizar para consorcio.
- Los comentarios de los clientes con relación a la estabilidad del software son muy positivos.
- La gran cantidad de bibliotecas que utilizan Library3lp.
- El costo es asequible.

A continuación revisaremos las características técnicas de Library3lp:

Es compatible con los navegadores y sistemas operativos disponible en el mercado: Firefox versión 1.5 y superiores, Google Chrome, Internet Explorer 6 y superior, Safari, Opera, Nintendo Wii. Además se puede acceder a este a través de dispositivos móviles, muchos de los componentes del sistema widget han sido diseñados teniendo en cuenta los dispositivos móviles, el widget está escrito en JavaScript, tiene una versión específica para móviles que está optimizado para los navegadores móviles. Se ha probado extensivamente en el iPhone / iPod Touch y el navegador nativo de teléfonos móviles Android. Para el usuario acceder a Library3lp no requiere descarga de plug-in, no necesita un gran ancho de banda, el software estará en el host del proveedor, es fácil de implementar y si se desea modificar su código fuente se puede hacer sin mayores dificultades.

Los usuarios no requieren instalar un software específico, la interfaz es adaptable y se puede personalizar con el logo de la institución, no requiere cuenta propia para acceder al servicio. También, integra múltiples plataformas de IM, AIM Gateway, MSN Gateway, Yahoo Gateway, Google talk Gateway. Igualmente, permite enviar ficheros a los usuarios durante la sección, permite la configuración de mensajes predeterminados y acompañar al bibliotecario en la navegación a través de la ventana follow-me.

Admite la transferencia de chat entre los bibliotecarios que estén conectados, asimismo, soporta la gestión compartida de cola de espera y ver que usuarios están conectados, es posible agregar un avatar a la cola de espera de los usuarios.

Permite guardar las transcripciones, también puede colocar el histórico de las transcripciones en un archivo CSV, separado por coma, para manipular su uso en Excel. De la misma forma se pueden generar diferentes reportes estadísticos, pero de forma manual.

Acepta el cambio de contraseña dependiendo del tipo de Jabber que esté utilizando. Con estos pasos se pueden cambiar si se usa el pidgin, este cambio se puede hacer a través del menú cuenta o accounts selecciona la cuenta y luego cambiar password.

Soporte técnico, en library3lp es informal e impulsado por la comunidad de usuarios, utilizan diferentes herramientas de comunicación: el grupo de Google, el Blog y Twitter, Pan Sessoms y Ami VanScoy ofrecen soporte individualizado, según sea necesario.

El almacenamiento de las transcripciones es desactivado por defecto, por lo que será necesario activar esta opción para preparar los informes estadísticos, esta opción se activa a través de la opción monitor de actividades.

Para su administración se requiere conocimiento básico del idioma inglés, esta parte no afecta al usuario. El administrador puede intervenir en cualquier sección de chat y conversar con el bibliotecario sin ser visto por el usuario.

Libraryh3lp utiliza el protocolo xmpp (extensible messaging and presence protocol) mejor conocido como jabber que hace posible mantener diversos sistemas de IM y un chat atendidos por varios operadores.

Facilita la integración de la ventana del widget en facebook, personalización de los sonidos, la creación de diferentes tipos de widgets, el widget chat está disponible en los idiomas siguientes: inglés, francés, chino, español de (Europa, Puerto Rico), ruso y checo. Hay una lista de frases cortas que permiten la traducción a estos idiomas, para ello el administrador debe enviar un correo electrónico a psessoms@gmail.com.

Fuente: Libraryh3lp. Recuperado el 17 de abril de 2011, de [Informaciones de libraryh3lp](#).

4.10 Presupuesto

En un principio hemos optado por elegir para la financiación del servicio de referencia digital de la Biblioteca Lincoln el modelo de financiación interna. A continuación pasamos a calcular con mayor detalle el presupuesto y la financiación de ambas etapas.

Financiación interna:

Esta se llevará a cabo, en principio durante un año, para comprobar la acogida del proyecto. Por tanto, para esta primera etapa del proyecto se ha optado por ejecutarlo con una financiación interna que lo haga más factible de monitorizar.

Su implantación supone la consideración de los costes siguientes: software, contratación de un referencista digital, formación de este referencista y los demás empleados del servicio, subscripción a bases de información virtuales o adquisición de algunos recursos electrónicos, la promoción entre los usuarios del servicio y por último la evaluación de este.

El presupuesto total durante el primer año sería de 7.650.00\$ los cuales irían repartidos del modo siguiente:

Software: el software que seleccionaremos será un software de bajo coste con un coste anual de 250\$.

Referencista: se prevé un aumento en el servicio de referencia digital, por lo que será necesario la contratación de un personal cualificado el cual tendrá un sueldo mensual de 450\$.

Formación: la formación del personal es fundamental y además será necesaria la formación de la persona contratada como referencista para nuestro servicio deberemos de proveerla de la formación adecuada para que pueda adaptarse a su puesto de trabajo. Por tanto deberá recibir formación referente al software que utilizará, si no lo conoce, y respecto a la política del servicio de la biblioteca.

Adquisición de recursos electrónicos: el servicio comenzará a ofrecerse con los recursos disponibles, después de la primera evaluación, contactaremos si es necesario adquirir más, hemos presupuestado una partida de 800\$.

Publicidad y promoción del servicio: necesitaremos publicitar la creación del nuevo servicio para favorecer que los usuarios lo usen. Esta se llevará a cabo a

través de paneles informativos en la propia biblioteca, inclusión del enlace en la página web, flyers, envío de mensaje a través del e-mail, etc. Esto tendrá un coste de 200\$ al año.

Evaluación del servicio: llevaremos a cabo un proceso de evaluación del servicio para conocer las cualidades y debilidades de nuestro servicio entre los usuarios, así como las posibles mejoras y aceptación del servicio. Para ello contamos con un presupuesto de 100\$. A continuación los detalles del presupuesto.

Descripción	Coste	Tiempo
Mantenimiento del Software	US \$ 250	Anual
Contratación de un referencista	US \$ 450 *13=5,800	Anual
Entrenamiento	US \$ 500	Anual
Adquisición de recursos electrónicos	US \$ 800	Anual
Publicidad y promoción	US \$ 200	Anual
Evaluación del sistema	US \$ 100	Anual
Total	US \$7,650	Anual

Tabla 7. Presupuesto para la ejecución del servicio de referencia digital.

Financiación externa:

Se establecerá tras un primer acto que servirá para evaluar la aceptación del servicio. En esta fase buscaremos la financiación del Centro Franklin, el cual en su Sección Cultural maneja una amplia variedad de programas de intercambio educativo, cultural y profesional. Todos están enfocados en temas de interés bilateral que apoyan no sólo los objetivos de la política exterior de los Estados Unidos, sino que también se enfocan en temas locales de desarrollo.

Los programas de financiación a este tipo de proyectos que se manejan actualmente corresponden al 50% del coste total del proyecto, con lo cual la segunda etapa de nuestro proyecto tendría un costo muy reducido en esta etapa también. En este periodo necesitaremos financiación para subvencionar los gastos del software elegido y para la formación del personal, etc.

4.11 Estrategias para la implementación del proyecto

Este proyecto en su fase inicial será del tipo individual o modelo básico. No obstante se pretende para la tercera etapa formar un consorcio con otras universidades de la República Dominicana. Como se mencionó anteriormente el proyecto de referencia digital será implementado por **etapas**; describiremos las actividades y el cronograma para la primera etapa, tras ser evaluada esta etapa, se definirán las demás. Los detalles específicos se incluirán en el cronograma el cual se ha elaborado con MS-Project (ver anexo 10), en este se describen los campos siguientes: el tiempo de ejecución de cada tarea, los responsables de la ejecución y los recursos que se utilizarán en el proyecto, tanto humano como materiales. A continuación las actividades generales de la implementación del proyecto:

- Adquisición de la licencia del software de referencia digital.
- Diseño de la interfaz o inserción del widget en la página web de la BL.
- Configuración de las cuentas, de referencia, circulación, recursos audiovisuales y servicios al público.
- Prueba del software con los usuarios internos y externos.
- Formación del personal de referencia.
- Elaboración de instructivos para el manejo del servicio.
- Actividades de formación de los usuarios.
- Promoción y publicidad del servicio.
- Evaluación del servicio.

Continuando con la planificación de las actividades, presentaremos el horario de atención al chat y el cronograma de las tareas administrativas. Dado el número de usuarios para los que está dirigido el proyecto, es una cantidad limitada en su fase de prueba, para un total de 1000 usuarios. Las tareas se distribuirán en horario de atención al servicio de referencia síncrona, asíncrona y tareas administrativas del servicio, la distribución es la siguiente:

Horario de atención al servicio de referencia asíncrona y síncrona.

Horario de atención al servicio de chat de lunes a viernes	Personal	Horario de atención al servicio de chat los sábados	Personal
12. M. a 14.PM.	Referencista Matutino	08. AM. a 10 AM.	Referencista Matutino
14. PM. a 17. PM	Referencista Vespertino-	10. AM. a 12. M.	Referencista Matutino

	nocturno		
17. PM. a 19. PM	Referencista Vespertino- nocturno	12. M. a 13.PM.	Referencista Vespertino- nocturno
19. PM. a 20. PM	Referencista Vespertino- nocturno	13. M. a 15.PM.	Referencista Vespertino- nocturno

Tabla 8. Horario de atención al servicio de referencia síncrona y asíncrona.
Fuente: Elaboración propia

Las tareas de gestión quedan bajo la responsabilidad de la encargada de servicios al público y la dirección de la biblioteca, se añadirán otras tareas que surjan después de la ejecución del servicio. La tabla 9 nos muestra el cronograma de las tareas administrativas del servicio de referencia digital.

Supervisar	Diario	Frecuent.	Sem.	Quinc.	Mens.	Anual
Registro de las transcripciones	x					
Lenguaje utilizados en las transcripciones		x				
Evaluación de las transcripciones del chat			x			
Comportamiento de los Usuarios		x				
Comportamiento de los Bibliotecarios		x				
Funcionamiento del software		x				
Ejecutar						
Entrenamiento al personal		x				
Etiquetado de las preguntas frecuentes	x					
Creación de la base de conocimientos		x				
Generar los reportes estadísticos					x	
Evaluación parcial del servicio					x	
Evaluación general del servicio						x

Tabla 9. Cronograma de tareas administrativas del servicio de referencia digital.
Fuente: Elaboración propia

Leyenda:

Diario = Todos los días

Frecuent. = Frecuentemente

Sem.= Semanal

Quinc . = Quincenal

Mens. = Mensual

Anual = Una vez cada año

A fin de garantizar, un seguimiento y evaluación sistemática del mismo, se prevé la creación de un **comité consultivo para el servicio de referencia digital** que se encargará de dar seguimiento a la implementación de este servicio; así como de evaluarlo; e irlo ajustando en su operatividad, con el objetivo de garantizar su eficiencia y calidad.

A continuación, se describirá la conformación del comité consultivo para el servicio de referencia digital, las funciones y objetivos y demás aspectos de la operatividad de este.

Directrices del comité consultivo para el servicio de referencia digital de la Universidad Domingo-Americana y de los postgrados de la Unidad de Educación Continuada.

Funciones y Objetivos:

Las funciones y objetivos de este comité serán:

- Informar acerca del funcionamiento del software de referencia digital.
- Analizar la interfaz, las técnicas de uso del chat, la normativa y alcance del servicio.
- Asesorar y/o recomendar la adquisición de recursos electrónicos, publicaciones periódicas digitales y bases de datos.
- Planificar las jornadas de formación, tanto para los referencistas, auxiliares de la biblioteca como para los usuarios de la Universidad Domingo-Americana (UNICDA).
- Escuchar a los referencistas acerca de sus experiencias con el servicio, sugerencias de mejora y opiniones.
- Convertirse en un espacio de diálogo franco y ameno donde los miembros del mismo puedan interactuar e intercambiar opiniones con el objetivo de analizar y evaluar el funcionamiento del servicio.

Miembros:

El comité consultivo del servicio de Referencia de la Universidad Domingo-Americana estará formado por:

- La dirección de la Biblioteca Lincoln.
- El/la encargada de servicios al público, quién lo presidirá.
- La coordinación de Investigación.
- El/la encargada del servicio de referencia.

- Un representante de los auxiliares

Reuniones:

El Comité Consultivo para el Servicio de Referencia digital de la Universidad Domingo-Americana se reunirá en el primer año del proyecto con una periodicidad mensual y luego cada dos meses.

- La convocatoria se remitirá vía correo interno o por vía electrónica por lo menos con dos semanas de antelación.
- El orden del día de la reunión se confeccionará a partir de la convocatoria a la misma con las sugerencias que a ella remitan los miembros del mismo.
- Los miembros convocados deberán notificar a la dirección de la Biblioteca su participación; o su excusa para no asistir.
- Se levantará un acta de las reuniones que se remitirá tanto a los participantes como a la vice-rectora ejecutiva de UNICDA.
- La vicerrectora ejecutiva de la Universidad Domingo-Americana será informada por la dirección de la Biblioteca tanto de la convocatoria a las reuniones como de cualquier otro asunto que se trate en la misma y que se considere podría ser de interés para la buena marcha de la Universidad.
- En líneas generales, se propone que el comité se reúna mensualmente, cada tres meses el comité de referencia presidido por la directora de la Biblioteca Lincoln revisará la política del servicio.

4.12 Plan de evaluación

La primera evaluación general del servicio de referencia digital se realizará al concluir el primer año. Los resultados de la misma, permitirán decidir continuar las etapas siguientes del proyecto; muy particularmente, la solicitud de financiamiento al organismo internacional que provee financiamiento para este tipo de proyecto, introduciendo personal dedicado en exclusiva al servicio si fuese necesario, etc.

Para realizar la evaluación de este servicio deberemos tener en cuenta los siguientes:

- a) La necesidad social:** comprobaremos la aceptación del servicio entre nuestros usuarios internos y entre los externos si los hubiere. Esto lo comprobaremos gracias al número de peticiones de información que tenemos en el servicio, registrado por el personal que atiende a cada consulta.
- b) Recursos sociales:** examinaremos si hemos podido cumplir el presupuesto inicial acordado o si bien hemos necesitado más o menos recursos, tanto económicos, de personal del centro y de material necesario para el servicio. Además brindaremos la posibilidad a nuestros usuarios de enviarnos recomendaciones o peticiones, tanto a través del formulario de evaluación del

servicio que estará incluido al finalizar cada sección del servicio, tanto síncrona como asíncrona. Además del buzón de sugerencia que está ubicado en la puerta de entrada de la biblioteca, mediante unos formularios proporcionados para tales fines.

- c) Necesidad de información de los usuarios:** Para analizar las necesidades de los usuarios es necesario que el referencista formule una serie de preguntas, esto es lo que denominamos la entrevista de referencia. Este proceso debe realizarse con mucho cuidado, de manera que el usuario no sienta que estamos juzgando su investigación.

Tras la evaluación del servicio, el plan será actualizado sobre la marcha y si fuese necesario redefinido corrigiendo los errores detectados y conservando los aciertos alcanzados. A la hora de redefinir y actualizar el plan del servicio se trazarán nuevos objetivos.

Para realizar la evaluación del servicio general, se utilizará un formulario (ver anexo 4), en el cual identificaremos la estrategia seguida por el servicio, los puntos fuertes, débiles y si funciona bien o por el contrario deberemos cesarla o reemplazarla, incluyendo las modificaciones que podamos hacerle.

CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES

Los servicios de referencia digitales, enmarcados en el contexto de la calidad total, deben ser planificados; enfocados en el usuario y sus necesidades, donde estos participen como actores activos del proceso, las herramientas de la web 2.0 le han facilitados a los usuarios no solo ser consumidores de contenidos; sino también, ser productores de estos, las bibliotecas deben aprovechar las infinitas posibilidades y herramientas de bajos costes para enlazar sus recursos con sus usuarios, a través de una interfaz simple, sencilla, que facilite la interacción a la menor brevedad posible.

En la actualidad en la República Dominicana, no existe ninguna biblioteca académica que ofrezca el servicio de referencia digital. Dada la importancia del avance tecnológico y la necesidad de su aplicación en dichas bibliotecas, estas deben redefinir o reorientar las prácticas tradicionales por otras más modernas y eficaces, donde haya un acercamiento más directo entre los usuarios y los recursos disponibles en las bibliotecas. La población de la BL en su mayoría son jóvenes de 18 a 24 años, los cuales, está demostrado, según la encuesta realizada por Cairo & Kulsta (2009) son nativos digitales y utilizan activamente las herramientas tecnológicas en sus actividades académicas. Esta es una de las razones por la que se prevé la efectividad, a corto-mediano plazo del servicio de referencia digital en la BL.

El servicio de referencia digital propuesto es un proyecto viable y que tiene múltiples ventajas entre ellas el ahorro de tiempo, además les permitirá a los usuarios de la BL plantear sus dudas sin la necesidad de desplazarse a esta, los usuarios podrán utilizar sus dispositivos móviles para la comunicarse con el servicio. Igualmente, éste pretende optimizar el acceso guiado a los recursos electrónicos y bases de datos que forman parte del acervo documental y asistir a los usuarios en la búsqueda de sus propias respuestas.

Otras de las ventajas es que con el uso del servicio el usuario se moldee, no solo en sus planteamientos sino también aprovechar los recursos disponibles en su biblioteca.

Se augura que será acogido positivamente, muy particularmente por el segmento más joven de nuestros usuarios internos. Por lo tanto anticipamos que el uso del Ipod, Iphone y blackberry lo harán particularmente atractivo.

En este contexto es donde se plantea la importancia de concebir un proyecto de referencia digital que esté orientado, en su primera etapa, a atender a las necesidades de información de los profesores y estudiantes de las cinco carreras de grado, los tres postgrados que oferta en el presente la Universidad Dominicano-Americana.

En la planificación del servicio de referencia digital presentamos un esquema o estructura general de los elementos básicos, necesario para la implementación de todo servicio de referencia digital. El éxito de la gestión del mismo, dependerá de un personal actualizado y altamente comprometido con la calidad total; fundamentada en el usuario, además de los recursos necesarios para ofrecer un servicio enfocado en exceder las expectativas de estos. Está demostrado que los usuarios nativos

digitales son muy demandante en sus solicitudes de información, esperan respuestas en el menor tiempo posible.

La dificultad de llevar a cabo un proyecto así viene dada por la cantidad y complejidad de las decisiones que debemos tomar, software, financiación, recursos humanos (retención de estos y entrenamientos), etc., sin conocer exactamente la aceptación que puede tener entre los usuarios del centro.

Todos los inicios son difíciles y los proyectos de referencia digital no están excluidos de ellos, la implantación deberá pasar por un proceso de pruebas sucesivas, crisis, errores, celos, reticencia, antes que logre alcanzar y cumplir con su verdadero rol para el que se ha creado. Las bibliotecas que hoy ofrecen estos servicios han debido pasar por todas las pruebas antes mencionadas, la persistencia y una evaluación sistemática orientada a lograr las metas y los objetivos determinan el éxito de cualquier proyecto.

Finalmente, los resultados del estudio de los servicios de referencia digital nos indican que, a pesar de las facilidades tecnológicas y los software diseñados para los servicios de referencia digital de bajo coste, clientes de mensajería instantáneas gratis, herramientas de videos conferencias; todavía es escasa la implantación de estos servicios en América Latina y el Caribe.

CAPÍTULO 6. BIBLIOGRAFÍA

Artículos de Revistas:

Agosto, D. E., Rozaklis, L., MacDonald, C., & Abels, E. G. (2011). A model of the reference and information service process an educators' perspective. *Reference & User Services Quarterly*, 50(3), 235-244.

Aguilar, P., Keating, K., Schadl, S., & Van Reenen, J. (2011). Reference as outreach: Meeting users where they are. *Journal of Library Administration*, 51(4), 343-358.

Alexander, L., Blumenthal, J., Downing, K., MacAdam, B., Rana, G. K., Reiman-Sendi, K., Sutch, L. A. (2011). MLibrary: Concepts for redefining reference. *Journal of Library Administration*, 51(4), 326-342.

Barnhart, F., & Pierce, J. E. (2011). Becoming mobile: Reference in the ubiquitous library. *Journal of Library Administration*, 51(3), 279-290.

Barrett, F. (2010). An analysis of reference services usage at a regional academic health sciences library. *Journal of the Medical Library Association*, 98(4), 308-311.

Bazán, V., & Ortiz-Repiso, V. (2011). Apuntes de la asignatura Servicios de Referencia Digita, (Temas 3, 4, 5 y 7). Máster en Bibliotecas y Servicios de Información Digital. Universidad Carlos III de Madrid. Material no publicado.

Bejune, M., & Morris, S. (2010). The development of the virtual notebook, a wiki-based ready reference technology. *Reference & User Services Quarterly*, 50(1), 27-34.

Bennett, E., & Simning, J. (2010). Embedded librarians and reference traffic: A quantitative analysis. *Journal of Library Administration*, 50(5), 443-457.

Borrell, M., & Maciel, E. (2009). Implementación de un servicio de referencia, virtual por chat en una biblioteca universitaria argentina. (Español). *Revista Espanola De Documentacion Cientifica*, 32(4), 133-

Bosančić, B. (2010). A blueprint for building online reference knowledge bases. In (pp. 152-161). American Library Association.

Bower, S. L., & Mee, S. A. (2010). Virtual delivery of electronic resources and services to off-campus users: A multifaceted approach. *Journal of Library Administration*, 50(5), 468-483.

Brannon, S. (2011). SMS reference. *Reference Librarian*, 52(1), 152-158.

Breitbach, W., Mallard, M., & Sage, R. (2009). Using meebo's embedded IM for academic reference services: A case study.

Burnette, P. (2011). Mobile technology and medical libraries: Worlds collide. *Reference Librarian*, 52(1), 98-105.

Clyde, J., & Lee, J. (2011). Embedded reference to embedded librarianship: 6 years at the university of calgary. *Journal of Library Administration*, 51(4), 389-402.

Croft, R., & Eichenlaub, N. (2006). E-mail reference in a distributed learning environment: Best practices, user satisfaction, and the reference services continuum. *Journal of Library Administration*, 45(1), 117-147.

Cuadrado-Fernández, M., & Rivera-Díaz, E. (2009). Pregunte: Las bibliotecas responden. Servicio de referencia virtual de las bibliotecas públicas españolas. (spanish). *El Profesional De La Información*, 18(6), 642-648.

Dee, C. R. (2003). Chat reference service in medical libraries: Part 2 - trends in medical school libraries. *Medical Reference Services Quarterly*, 22(2), 15-15-28.

Delgado, P. G. (2003). El servicio de referencia digital. (Español). *El Profesional De La Información*, 12(4), 320-33.

Devine, C., Paladino, E. B., & Davis, J. A. (2011). Chat reference training after one decade: The results of a national survey of academic libraries. *Journal of Academic Librarianship*, 37(3), 197-206.

DeVoe, K. M. (2008). Chat widgets: Placing your virtual reference services at your user's point(s) of need. *Reference Librarian*, 49(1), 99-101.

Duncan, V., & Gerrard, A. (2011). All together now!: Integrating virtual reference in the academic library American Library Association.

Finnell, J., & Fontane, W. (2010). Reference question data mining: A systematic approach to library outreach. *Reference & User Services Quarterly*, 49(3), 278-286.

Flowers, S. (2008). Guidelines for library services to teens. *Young Adult Library Services*, 6(3), 4-7.

Fox, R. (2010). Digital libraries: the systems analysis perspective: Reference redivivus. *OCLC Systems & Services*, 26(3), 156-161.

Gines-Huertas, F. (2009). InfoSud digital: A virtual reference service for cooperative development. *Profesional de la Información*, 18(6), 649-653.

González-Fernández-Villavicencio, N., Barrera-Gómez, J., Gómez- Fernández, M., Moscoso-Castillo, M., Santos-Flores, V., & Suárez-Samaniego, M. (2009). Referencia virtual en la biblioteca de la universidad de Sevilla: Una experiencia colectiva. (Español). *El Profesional de la Información*, 18(6), 633-641.

Green, J., & Swanson, T. (2011). Tightening the system: Reference as a loosely coupled system. *Journal of Library Administration*, 51(4), 375-388.

Guidelines for cooperative reference services. (2007). *Reference & User Services Quarterly*, 47(1), 97-100.

Hall, S. (2008). Collaborative chat reference service effectiveness varies by question type for public library patrons. *Evidence Based Library and Information Practice*, 3(1), 72-74.

Hughes, A. (2010). Adherence to RUSA's guidelines for virtual reference services is below expected in academic libraries. *Evidence Based Library and Information Practice*, 5(4), 105-107.

Kadir, W. D., & Singh, D. (2010). Determining the effectiveness of digital reference services in malaysian academic libraries.

- Lioret-Romero, N., Sellés-Carot, A., Mañas-Carbonell, M., & Canet-Centellas, F. (2009). Integración de servicios de referencia digital con la gestión de una biblioteca: Experiencias basadas en koha. (spanish). *El Profesional De La Información*, 18(6), 654-659.
- Luo, L. (2007). Chat reference competencies: Identification from a literature review and librarian interviews. *Reference Services Review*, 35(2), 195-195-209.
- MARS Digital Reference Guidelines Committee. (2010). Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services. *Reference & User Services Quarterly*, 50(1), 92-96.
- Merlo-Vega, J. (2009). Referencia digital: Concepto, tecnologías e implementación en centros de información. (Español). *El Profesional de la Información*, 18(6), 589-599.
- Merlo-Vega, J. (2009). Servicios de referencia para una sociedad digital. (Español). *El Profesional de la Información*, 18(6), 581-586.
- Neto, S., & Silva, E. (2010). Virtual reference service: An analysis in the university libraries of natal. *Biblionline*, 6(1)
- Nilsen, K. (2005). Virtual versus face-to-face reference: Comparing users' perspectives on visits to physical and virtual reference desks in public and academic libraries. *IFLA Conference Proceedings*, 1-10.
- Northrup, L. (2008). MeeboMe! for embedded chat reference: Patron-initiated encounters without downloads or accounts. *College & Undergraduate Libraries*, 15(3), 357-363.
- Oakleaf, M., & VanScoy, A. (2010). Instructional strategies for digital reference: Methods to facilitate student learning. *Reference & User Services Quarterly*, 49(4), 380-390.
- Olszewski, L., & Rumbaugh, P. (2010). An international comparison of virtual reference services. *Reference & User Services Quarterly*, 49(4), 360-368.
- Passonneau, S., & Coffey, D. (2011). The role of synchronous virtual reference in teaching and learning: A grounded theory analysis of instant messaging transcripts.
- Platt, J., & Benson, P. (2010). Improving the virtual reference experience: How closely do academic libraries adhere to RUSA guidelines? *Journal of Library & Information Services in Distance Learning*, 4(1), 30-42.
- Radford, M. L. (2008). A personal choice: Reference service excellence American Library Association.
- Tao, D., McCarthy, P. G., Krieger, M. M., & Webb, A. B. (2009). The mobile reference service: A case study of an onsite reference service program at the school of public health. *Journal of the Medical Library Association*, 97(1), 34-40.
- Wright State University (2001). Request for proposal for ohiolink cooperative real-time reference. Dayton: Wright State University.

Libros:

García, I., & Portugal, M. (2008). Servicio de Referencia. Argentina: Alfagrama ediciones.

Janes, J. (2003). Introduction to Reference works in the Digital age. New York: Neal-Schuman Publishers.

Kern, M. (2009). Virtual reference best practices. Chicago: ALA.

Kovacs, D. (2007). The virtual reference handbook: Interview and information delivery techniques for the chat and E-mail environments. New York: Neal Schuman Publishers.

Lankes, D., Collins, J., & Kassowitz, A. (2000). Digital Reference Service in the New Millenium. New York : Neal-Schuman Publishers.

Meola, M., & Stormont, S. (2002). Starting and opertaing live virtual reference service: A how-to-do-it manual for librarian. New York etc.: Neal-Schuman Publishers.

Merlo-Vega, J. (2009). Información y Referencias en Entornos Digitales. Universidad de Murcia: Editum.

Richard, B., & Linda, S. (2000). Introducción General al Servicio de Consulta. México: Alfagrama ediciones.

Rodríguez, F. (2005). Los servicios de referencia virtual. Argentina: Alfagrama ediciones.

Recursos electrónicos:

American library Association. Virtual Reference: definition and a selected annotated bibliography. Recuperado el 12 de agosto de 2011, de [American Library Association ALA \(2004\)](#).

Ask a librarian. Consulta de las características de Ask a librarian express. Recuperado el 19 de abril de 2011, de [Ask a librarian](#).

Centeno-Alayón, P. (2009). Reseña de libraryh3lp. Simbiosis. Academia.edu. Recuperado el 20 de agosto de 2011, de [Academia. edu](#).

González, N., & Haerkoenen, S. (2011). Entrevista de Nieves González a Sonja Haerkoenen, acerca de la implementación de Libraryh3lp, en la Universidad de Cardif. Recuperado el 16 de agosto de 2011, de [Youtube](#).

Instituto Cultural Dominicano-Americano. Consulta de informaciones generales acerca del ICDA. Recuperado el 20 de abril de 2011, de [icda.edu.do](#).

La International Federation of Library Association IFLA (2003). Apartado (1.4). Recuperado el 10 de junio de 2011, de [International Federation of Library Association IFLA](#).

Libraryh3lp. Configuración avanzada del widget *embedded pop-up, follow-me*. Recuperado el 20 de julio, 2011, de [Libraryh3lp administration \(demo embedded\), pop-up](#).

Libraryh3lp. Informaciones generales acerca del software. Recuperado el 18 de abril de 2011, de [Libraryh3lp](#).

Lynn, S., & Radford, M. (2011). Seeking Synchronicity. Recuperado el 18 de abril de 2011, de [OCLC: Seeking Synchronicity](#).

QuestionPoint. Informaciones generales acerca del producto. Recuperado el 19 de abril de 2011, de [QuestionPoint](#).

Ranking de las universidades del mundo. Consulta de las universidades de América Latina y el Caribe. Recuperado el 8 de agosto de 2011, de [Ranking web de las universidades del mundo](#).

Ranking de las universidades del mundo. Consulta de las universidades de España. Recuperado el 27 de julio de 2011, de [Rankin de las universidades de España](#).

Reftracker reference and request management for libraries. Recuperado el 17 de abril de 2011, de [AltaRama \(Reftracker\)](#).

RefChatter Instant Messaging Online Reference. Consultas generales del software.

Recuperado el 17 de abril de 2011, de [Refchatter](#).

VLRplus. Consulta de las características de VRLplus. Recuperado el 18 de abril de 2011, de [VRLplus](#).

Wikipedia. Definición de los términos del glosario y consultas generales. Utilizada durante todo proceso. [Wikipedia.org](#). [Cliente de mensajería Instantánea](#).

Tesis doctoral

Manso-Rodríguez, R. (2010). Servicio de referencia virtual: propuesta de un Modelo basado en criterios de calidad y herramientas de la web 2.0. Universidad de Granada y Universidad de La Habana.

ANEXOS

Anexo 1. Formulario web de captura de datos.

Instituto Cultural Dominicano-Americano Biblioteca Lincoln & CRA Formulario Web	
Nombre:	_____
Apellido:	_____
E-mail:	_____ Fecha: _____
Nivel de estudios:	
Nivel Básico:	<input type="radio"/>
Nivel Medio:	<input type="radio"/>
Est. Universitarios:	<input type="radio"/>
Profesor:	<input type="radio"/>
Investigador:	<input type="radio"/>
Otros:	<input type="radio"/>
Tema:	_____
Autores:	_____
Idioma:	_____
Frases o palabras clave relacionadas con el tema:	

Cuál es el objetivo de su investigación:	

Observaciones:	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2. Formulario para evaluar cada sección de chat, por el usuario.

Instituto Cultural Dominicano-Americano Biblioteca Lincoln & CRA Formulario de Evaluación:							
Usuario:							
Nivel de estudios:							
Nivel Básico:	<input type="radio"/>	Nivel Medio:	<input type="radio"/>	Est. Universitario:	<input type="radio"/>	Profesor:	<input type="radio"/>
Investigador:	<input type="radio"/>	Otros:	<input type="radio"/>				
Obtuvo la información que necesitaba:	1	2	3	4	5	N/A	
Ahora sé cómo puedo buscar la información:	1	2	3	4	5	N/A	
Satisfacción con el servicio recibido:	1	2	3	4	5	N/A	
Me gustaría participar en futuras evaluaciones del servicio. Correo electrónico							

Observaciones: _____							

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3. Para evaluar cada sección de chat, por el bibliotecario.

Instituto Cultural Dominicano-Americano Biblioteca Lincoln & CRA Formulario de Evaluación:							
Empleado de la Biblioteca:							
Referencista:	<input type="radio"/>	Auxiliar:	<input type="radio"/>	Catalogador:	<input type="radio"/>	Enc. de Ser. Pub.:	<input type="radio"/>
Directora:	<input type="radio"/>	Otros:	<input type="radio"/>				
El usuario obtuvo la información que necesitaba:	1	2	3	4	5		
N/A							
El usuario puede hacer la búsqueda por mí mismo:	1	2	3	4	5		
N/A							
Evalúe la calidad del servicio que ofreció:	1	2	3	4	5		
N/A							
Observaciones:	_____						

Fuente: Elaboración propia

Leyenda:

Enc. de Ser. Pub. = Encargada de Servicios al Público

N/A = No aplica

Anexo 4. Formulario para la evaluación general de los elementos del servicio (FODA).

Mediante este formulario se responderán las preguntas básicas de toda evaluación, que es ¿Qué hacemos? ¿Por qué lo hacemos? Y si se cumple con el objetivo.

Estrategia	Puntos Fuertes	Puntos Débiles	Modificaciones de mejora	Evaluación
Visión inicial del servicio				Mantener Reemplazar Terminar
Software de referencia digital				Mantener Reemplazar Terminar
Personal que presta el servicio				Mantener Reemplazar Terminar
Preguntas de los usuarios				Mantener Reemplazar Terminar
Promoción y publicidad del servicio				Mantener Reemplazar Terminar
Equipos y medios				Mantener Reemplazar Terminar
Generar un informe				

Anexo 5. Pliego de requisitos para el servicio de referencia de la biblioteca Lincoln Instituto Cultural Dominicano-Americano.

Se presenta el pliego de requisitos o Request for Proposal (RFP), para el servicio de referencia digital de la biblioteca Lincoln del Instituto Cultural Dominicano-Americano; por sí, la biblioteca decide cambiar el software, en el momento que lo decida el comité y someter sus requerimientos antes los proveedores de software, a continuación los detalles:

Contenido de la Request for Proposal (RFP):

El software o sistema de referencia debe permitirles a los usuarios de la BL sin importar la ubicación geográfica donde se encuentren los siguientes:

Hacer preguntas y recibir respuestas en tiempo real a través del internet con alto nivel de seguridad, privacidad, utilizando texto y chat. Además les permita co-browsing y un formulario que pueda ser rellenado tanto por el usuario como por el

bibliotecario. Asimismo compartir todo tipo de ficheros, celebrar reuniones, sesiones de formación, registro de las transacciones y envío de pantalla estática.

Sería recomendable que el software tenga base de conocimientos, que reciba los mensajes de los usuarios cuando el bibliotecario este desconectado y le notifique al usuario, que su mensaje fue recibido y se le responderá en el tiempo establecido en la política del servicio. Ejemplo en 48 horas recibirá su respuesta.

Finalmente, debe también, notificarle al usuario cuando el bibliotecario cierre la sesión, siendo esta última una opción de carácter obligatorio; así como realizar una encuesta automática al finalizar cada sesión y que el bibliotecario pueda ver a los compañeros que están conectados e interactuar con ellos.

a) Administración del Sistema

En lo que se refiere a la administración del sistema, el mismo debe tener capacidad de almacenamiento de las transacciones, diferentes tipos de estadísticas por rango de fechas: días, semanas, meses y años. De igual forma por tipos de usuarios y de bibliotecas. Es imprescindible que garantice la seguridad en las transacciones y la privacidad de los usuarios. Además, se requiere, que permita manipular los ficheros de las transacciones en una hoja de cálculo y/o manejador de base de datos tales como: Access, SQL, ORACLE, etc.

b) Interfaz del Bibliotecario

La interfaz del bibliotecario debe permitir la personalización de los iconos y los menús de ayuda. De igual manera, que le permita al bibliotecario interactuar con otros compañeros sin ser visto por el usuario; que permita la transferencia de usuarios, compartir y enviar ficheros; enviar mensajes de presentación predeterminados y gestionar de forma compartida la “cola” de espera.

c) Interfaz del Usuario

La interfaz del usuario debe ser amigable fácil de manejar o aprender, adaptable, que no necesite cuenta propia, que permita la autenticación de los usuarios, que no necesite instalar ningún plug-ing o programas para su ejecución, que le permita al usuario mantener una lista de URL al cierre de la sección, además que se le notifique al usuario cuando el bibliotecario está escribiendo.

Si este pliego de requisitos fuera a someterse a un proceso de evaluación por los proveedores de software utilizados en los servicios de referencia digital, estos deberán ofrecer las informaciones siguientes:

d) El proveedor deberá especificar:

- Si el software estará en su servidor o en el de la biblioteca.
- Requerimientos de hardware del sistema.
- Sistemas operativos con los que es compatible.
- Compatibilidad con los navegadores que hay en el mercado.
- Si se necesita un ancho de banda determinado para que el usuario pueda conectarse, deberá especificarlo.
- Capacidad de ampliación y alcance del programa.

- Especificar el precio y posible descuento.
- El soporte técnico y tiempo de respuesta a los problemas que puedan presentarse.
- El vendedor debe especificar por escrito en su propuesta, cuáles de las especificaciones indicadas en las características; administración del sistema, interfaz del bibliotecario y interfaz del usuario, cuales están presentes o no en su propuesta.

e) Aspectos legales

En ningún caso puede un vendedor utilizar el nombre de la BL para hacer promociones, sin antes ser aprobado por las autoridades del ICDA.

Si un vendedor llegara a utilizar el nombre de la BL sin previa autorización, la BL está en todo el derecho de presentar una demanda ante la justicia.

La BL se reserva el derecho de escoger el software que considere conveniente, si este cumple con los requisitos que se describen en la (RFP).

Las propuestas deben ser entregadas selladas en el departamento de compras del ICDA, en la fecha y hora indicada.

Anexo 6. Matriz que describe las prestaciones o herramientas disponibles en los software a evaluar.

Elección del software: la matriz siguiente describe las prestaciones o herramientas básicas disponibles en los software evaluados.

	Libraryh3lp	Ask a librarian express	VRLPlus	Reftracker	Refchatter	QuestionPoint
REQUISITOS DEL SISTEMA						
Compatibilidad con los sistemas operativos disponibles en el mercado	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Compatibilidad con los sistemas operativos de teléfonos móvil	✓	✓	✗	✓	✗	✓
Compatibilidad con los navegadores existentes	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Requiere la descarga de plug-in/software	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Requiere un gran ancho de banda	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Software en host de la biblioteca	✗	✗	✓	✓	✗	✓
Software en host del proveedor	✓	✓	✓	✓	✓	✓
INTERFAZ						
Adaptable/personalizable de acuerdo con la imagen corporativa de la institución	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Permite crear formularios de entrada de datos	✗	✗	✓	✓	✗	✓
Los usuarios requieren cuenta propia, para acceder a la biblioteca	✗	✓	✓	✗	✗	✗
Guarda el e-mail del usuario	✗	✗	✓	✓	✗	✓
Permite autenticación de usuarios	✗	✓	✓	✓	✗	✗
COMUNICACIÓN						
Co-browsing	✗	✓	✓	✓	✗	✓
Compartir/ Enviar ficheros	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Mensajes predeterminados	✓	✗	✓	✓	✓	✓

Page Pushing						
Integra correo-e						
Voz IP						
Video chat						
COLABORACIÓN						
Chat interno entre bibliotecarios						
Transferencia de usuarios						
Gestión compartida de “cola” de espera						
ADMINISTRACIÓN						
Base de conocimientos						
Guardado y envío de las transcripciones de las consultas						
Estadísticas						
Distintos niveles de seguridad						
COSTE POR AÑO						
Muy alto \$ “10,000” ó más						
Asequible \$ “2,000” a 5,000”						
Bajo \$ “200, a 600”						

Leyenda:

= la prestación, herramienta o accesorio está disponible, o es afirmativo.

= la prestación, herramienta o accesorio, no está disponible, o la afirmación es negativa o no aplica.

Fuente: los iconos utilizados para evaluar esta matriz fueron tomados de [libraryh3lp upgrade status](http://libraryh3lp.upgrade.status). Recuperado el 2 de septiembre de 2011.

Anexo 7. Entrevista realizada a Nieves González (Universidad de Sevilla).

Cuestionario de la entrevista realizada a Nieves González, acerca de las ventajas y desventajas de utilizar libraryh3lp y la puesta en marcha del proyecto:

1-¿Cómo describe usted la puesta en marcha del proyecto?

Seleccionaron Libraryh3lp, con el objetivo de organizar y centralizar la gestión de las 19 bibliotecas ya que las mismas usaban cuentas separadas (Meebo y Blogger) y esto dificultaba la gestión de las múltiples cuentas.

2-¿Cuáles son las debilidades de libraryh3lp?

- El Idioma fue su mayor dificultad para la implementación de Libraryh3lp.
- No permite etiquetar las conversaciones. (En la Universidad de Cali llevan las conversaciones a Excel para su etiquetado.
- Es un software en proceso de desarrollo, menos terminado que QuestionPoint.
- No tiene base de conocimiento.
- Las transcripciones se guardan en formato Zip, esto dificulta su etiquetado.
- Tienen que enviar las transcripciones a una cuenta de Gmail para luego etiquetarla.

3-¿Cuáles son los puntos fuertes de libraryh3lp?

- El costo, tienen 60,000 usuarios y solo pagan 600 dólares al año.
- El sistema está en el servidor de Libraryh3lp.
- El mantenimiento es **excelente**, si se presenta algún problema lo resuelven muy rápido.
- El software es estable, dice que nunca se ha caído.
- La posibilidad de integrar el widget en cualquier lugar de la interfaz de la biblioteca, en su caso lo tienen dentro del catálogo Fama.
- La gestión de reenvío de llamadas, teniendo la posibilidad el bibliotecario que recibe la llamada de ver el inicio de la conversación y poder dar un seguimiento a las preguntas.

4-¿Tiene usted información acerca de proyecciones futura de libraryh3lp?

Libraryh3lp tendrá un *mirror* en el Reino Unido en este servidor estará alojada la Universidad de Sevilla.

5-¿Cuál ha sido la reacción del equipo de trabajo en la BUS?

Los 170 bibliotecarios están muy felices con la implementación del servicio, dicen que no le quita mucho tiempo. Considera que la comunidad de usuarios de la BUS. No tiene hábito de uso de este tipo de servicios, solo están recibiendo un 5% del total de las preguntas que recibe la biblioteca, considera que deben promocionar más el servicio.

En general el impacto ha sido muy bueno para la BUS y su comunidad de usuarios.

Resultado del Informe del servicio de referencia en la BUS (Preguntas realizada a los referencistas):

6-¿Cuál es tu opinión acerca de la herramienta?

Fácil de usar e intuitiva. No me costó nada aprender a manejarla después de leer el tutorial y hacer un par de pruebas, 20 (54%).

Un poco complicada al principio, pero he llegado a acostumbrarme después de un tiempo, 17 (45%).

7-¿De qué forma crees que valora el usuario el servicio?

Muy positiva. La mayoría de los usuarios se sorprende gratamente y agradece la atención inmediata, 20 (57%).

Positiva. Dan por hecho que un servicio así tiene que existir y lo usan con naturalidad, sin agradecerlo explícitamente, 15 (42%).

Anexo 8. Entrevista realizada a Teresa Reyna (Biblioteca Regional de España).

24 de marzo, 2011

Objetivos:

Conocer su experiencia en la participación del proyecto cooperativo Pregunte las bibliotecas responden.

Observar que sucede en la parte atrás del proceso y cuales herramientas utilizan para la comunicación con los usuarios (Software).

Técnica: entrevista semi-estructurada

1. Podría usted comentar como surge el servicio de Referencia Digital en la Biblioteca Regional y Porque?
2. ¿Qué software utilizan para prestar el servicio?
3. Este software les ha permitido a ustedes hacer cambios en el código fuente y adaptarlo a su necesidad. Por ejemplo personalizar la ventana del chat o widget.
4. El servicio de referencia se provee a los usuarios a través de un consorcio?
5. ¿A quién está dirigido el servicio?
6. ¿Qué tipo de preguntas responden y en qué tiempo responden?
7. Como se realiza el proceso cuando un usuario solicita el servicio en tiempo real o síncrono, si por el contrario es a través del correo o asíncrono.
8. Los medios de comunicación que utilizan para comunicarse con los usuarios son:
9. Tienen algún formulario con un formato para que el usuario realice las preguntas.
10. Las políticas del servicio están definidas en la interfaz de la página web.
11. ¿Guardan las transcripciones de los usuarios, porque tiempo?
12. ¿Qué herramientas utilizan para evaluar el servicio?
13. Privacidad de los datos.
14. Formación del personal para el servicio
15. ¿Cómo se responden a preguntas de otras bibliotecas?
16. ¿Cómo funciona la base de conocimiento?

Anexo 9. Glosario de Términos

Glosario de Términos:

AIM: (America-On-line instant Messenger) es un cliente de mensajería instantánea de America-On-line denominado habitualmente IM (*instant Menssenger*).

ASCII: (American Standard Code for Information Interchage) o Código Estándar para el Intercambio de Información.

CO-BROWSING: es la posibilidad de explorar o navegar por una página web, al mismo tiempo que el usuario.

CSV: los ficheros CSV (del inglés comma-separated values) son un tipo de documento en formato abierto sencillo para representar datos en forma de tabla, en las que las columnas se separan por comas (o punto y coma en donde la coma es el separador decimal: España, Francia, Italia...) y las filas por saltos de línea. Los campos que contengan una coma, un salto de línea o una comilla doble deben ser encerrados entre comillas dobles.

CU SeeMe: es un cliente de videoconferencia por internet.

DRAE: Diccionario de la Real Academia de la lengua española

EMBEDDED: es la venta del widget o chat, en Libraryh3lp, incrustada o fija en la interfaz de la biblioteca.

FODA: son las siglas de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Es una herramienta sencilla que permite realizar un diagnóstico rápido de la situación de cualquier empresa, considerando los factores externos e internos que la afectan y así poder delinear las estrategias para el logro satisfactorio de las metas y objetivos inherentes a la empresa.

FOLLOW-ME: es la venta del widget o chat, en Libraryh3lp, que permite un seguimiento del bibliotecario, mientras realiza la búsqueda sin que el usuario vea este movimiento.

HOST: es el lugar donde reside un sitio web. Este funciona como el punto de inicio y final de las transferencias de datos.

HTML: siglas de Hyper Text Markup Language (lenguaje de marcado de texto), es un lenguaje muy utilizado para la creación de páginas web. Es usado para describir la estructura y el contenido en forma de texto e imágenes

ICQ: es un cliente de mensajería instantánea, utiliza el protocolo de comunicación denominado Oscar.

ICUII: es una herramienta de videoconferencia para ser usada con ICQ.

JABBER: es un protocolo abierto basado en el estándar XML para el intercambio en tiempo real de mensajes y presencia entre dos puntos en Internet. La principal aplicación de la tecnología Jabber es una extensible plataforma de mensajería y una red de MI (Mensajería Instantánea) que ofrece una funcionalidad similar a la de otros sistemas como AIM, ICQ, MSN Messenger y Yahoo.

JABBER: es un protocolo de mensajería instantánea que posee unas cualidades especiales frente a muchos sistemas de mensajería propietarias.

JAVASCRIPT: es un lenguaje de programación interpretado, se define como orientado a objeto. Se utiliza principalmente en su forma del lado del cliente implementado como un navegador web permitiendo mejora en la interfaz del usuario.

LISA: Library and Information Science Abstracts

LISTA: Library Information science & Technology abstracts

OCLC: Online Computer Library Center (OCLC) es un servicio de biblioteca por ordenador en línea y una entidad de investigación sin ánimo de lucro.

OHARE: Online Access to Research in the Environment.

OPAC: Online public access catalog, es un catálogo automatizado de acceso público en línea a los materiales de una biblioteca.

PDA: Personal Digital Assistant (asistente digital personal), también denominado ordenador de bolsillo, es una computadora de mano.

PIDGIN: cliente de mensajería instantánea multiplataforma.

PLUG-IN: (enchufable o add-on), es un complemento de una aplicación que se relaciona con otra aportándole una nueva función.

POP-UP: es la venta del widget o chat, en Libraryh3lp, generalmente instalada en las bibliotecas con estos servicios para responder preguntas del catálogo u OPAC de esta.

RUSA: Reference and User Services Association.

SMS: Short Message Service.

SMTP: Simple Mail Transfer Protocol o Protocolo Simple de Tránsito de Correo, utilizado para el intercambio de correo electrónico entre computadores u otros dispositivos.

WIDGET: en el contexto de las aplicaciones de referencias virtual es la ventana del chat, a través de la cual el usuario puede interactuar con el bibliotecario.

WIDGET: en el contexto informático, es una pequeña aplicación o programa, usualmente presentado en archivos o ficheros pequeños que son ejecutados por un motor de widgets o widget engine.

Anexo 10. Diagrama de Gantt

Anexo 11. Formulario de Datos

Id	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Nombres de los recursos
1	Inicio	0 días	lun 14/11/11	lun 14/11/11	
2	Reunión para presentar el Proyecto a los Directivos del ICDA.	3 días?	mar 15/11/11	jue 17/11/11	
3	Aprobación del Presupuesto	1 día?	mar 15/11/11	mar 15/11/11	Dirección Ejecutiva[63%]
4	Solicitar acceso a Libray H3lp	1 día?	mié 16/11/11	mié 16/11/11	Directora de BL[25%]
5	Tramitar pago de Mantenimiento	1 día?	jue 17/11/11	jue 17/11/11	Directora de BL[38%]
6	Presentación del Proyecto a la Enc. de TI	9 días?	jue 10/11/11	mié 23/11/11	
7	Instalación del Software	1 día?	jue 10/11/11	vie 11/11/11	Personal de TI
8	Diseño de la Interfaz	7 días	vie 11/11/11	mar 22/11/11	Personal de TI
9	Selección del Wigdet	1 día?	mié 23/11/11	mié 23/11/11	Personal de TI[50%]
10	Prueba interna del software	118 días	lun 14/11/11	vie 04/05/12	
44	Prueba de chat interna y externa	7,75 días	mié 25/04/12	vie 04/05/12	
56	Elaboración de formulario de evaluación Web.	3 días	mié 02/05/12	vie 04/05/12	Enc. Serv. público
57	Elaboración de un formulario para envío de preguntas al correo	3 días	mié 02/05/12	vie 04/05/12	Enc. Serv. público
58	Selección de recursos gratuitos y por suscripción	14 días	lun 16/04/12	vie 04/05/12	Enc. Serv. público
59	Promoción y publicidad	103,75 días	lun 05/12/11	vie 04/05/12	
66	Puesta en marcha del Proyecto	1 día?	vie 04/05/12	vie 04/05/12	
67	Evaluación del proyecto	105,5 días	lun 14/11/11	mar 17/04/12	
74	Evaluación del proyecto	105 días?	vie 02/12/11	vie 04/05/12	Directora de BL;Enc. Serv. público;F
75	Fin	0 días	vie 02/12/11	vie 02/12/11	

Instituto Cultural Dominicano-Americano
Biblioteca Lincoln
Universidad Dominicano-Americana
Formulario de Recogida de Datos en el Turno **Matutino**

Fecha	Hora de la consulta	Tiempo Aprox.	Colección			Medios		Tipos de Preguntas				Tipo de Usuario					Pregunta del Usuario o Consulta	Respuesta de la consulta	Materia						Tipo de Doc.				Observaciones				
			General	Referencia	Juveniles	Personal	Tel.	Direccionales	Referencia rápida	Instruccionales	Investigación	Est. nivel medio	Est. Universitario	Empleado ICDA	Profesor	Otros			Administración	Informática	Matemática	Educación	Literatura	Turismo	Material Impreso	Base de datos	Libros electrónicos	Web					
05/12/2011	10:25 AM	5 Min.	x			x			x				x		¿Está el libro de Marketing de Servicios?	Si, está disponible.	x							x									
05/12/2011	11:01 AM	2 Min.		x		x			x					x	¿Tienen Diccionarios?	Si								x									
05/12/2011	11:50 AM	3 Min.	x				x		x						Está en la BL el libro de Economía de empresa de P. Keat?	Si, tenemos una copia y está disponible.																	
05/12/2011	12:30 PM	2 Min.	x			x		x					x		¿Tienen libros de cálculo ?																		
05/12/2011	12:38	1 Min.		x		x			x					x	Tienen Biblias ustedes ?	Si tenemos.																	
05/12/2011	1:15 PM	10 min	x			x							x		Necesito información de todo sobre Dajabón								x	x					x				
13/5/2011	8:30 AM	2 min			x	x									¿Está el libro de Percy Jackson 4?	No está disponible por el momento.								x							Se verifico en el catálogo en línea.		
13/5/2011	8:59 AM	15 min	x	x		x								x	¿Dispone la biblioteca de algún documento que trate sobre el autoritarismo?	Buscaremos dentro de la colección.								x							La búsqueda se realizó en el catálogo		
13/5/2011	10:15 AM	1 Min.	x			x		x						x	¿Ya llegó el libro Huésped de Paulo Coelho ?	Si, esta disponible.								x									
13/5/2011	11:25 AM	5 Min.				x								x	¿Por qué no me guarda el documento que acabo de hacer?	Usted no lo estaba haciendo correctamente.													x				
13/5/2011	12:30 PM	20 Seg.	x				x	x					x		¿Puedo renovar libros por tel.?	Si claro.								x									
16/5/2011	11:02 AM	1 Min.	x			x		x						x	¿Tienen libros de superacion personal?	Si, hay varios sobre dicho tema.									x								
16/5/2011	12:30 PM	1 Min.	x			x									¿Esta el libro de Marketing de Kotler?	Si, esta disponible.	x								x								
17/5/2011	12:15 PM	1Min.	x			x									¿Tienen el libro Juan Salvador Gaviota de Richard Bach?																		
17/5/2011	12:30 PM	1Min.	x			x																											
19/5/2011	9:30 AM	1 min					x								Dónde puedo convertir VHSs a DVD?	En el super mercado Nacional																El usuario desea convertir peliculas para su colección	

Nota: Los datos del formulario, se han presentado igual como lo digitó el personal de la Biblioteca Lincoln.