



## Proposal to Implement a Virtual Reference Service at Pontificia Universidad Javeriana's General Library

This article is the result of a research project titled "Proposal for the implementation of a virtual reference service at Pontificia Universidad Javeriana's General Library", developed from 2004 to 2005 as the graduate thesis of the postgraduate program Specialization in Documentary Information offered by Pontificia Universidad Javeriana (Bogotá, Colombia). During the research we undertook a methodological study to reassert the Javeriana Community's urgent need to offer access to a virtual reference service, and from here we venture some final considerations and recommendations.

**Keywords:** Virtual reference, reference service, information services, information technology, university libraries

**Submission date:** October 27, 2008

**Acceptance date:** December 2, 2008

Este artículo es producto de un trabajo de investigación titulado "Propuesta para la implementación del servicio de referencia virtual en la Biblioteca General de la Pontificia Universidad Javeriana", realizado entre el 2004 y el 2005, como trabajo de grado del programa de posgrado Especialización en Redes de Información Documental, de la Pontificia Universidad Javeriana (Bogotá, Colombia). Durante la investigación se realizó un estudio metodológico para reafirmar la necesidad inmediata que tiene la comunidad javeriana de acceder al servicio de referencia virtual y, a partir de ahí, se plantean algunas recomendaciones y consideraciones finales.

**Palabras Clave:** Referencia virtual, servicio de referencia, servicios de información, tecnología de información, tecnología de comunicación, bibliotecas universitarias.

**Recibido:** Octubre 27 de 2008

**Aceptado:** Diciembre 2 de 2008

### Origen del artículo

La Referencia Virtual es un servicio que permite el asesoramiento en línea a los usuarios que requieran orientación en sus necesidades de información documental. Este artículo responde a la propuesta inicial de implementar una Unidad de Información en Educación Superior que solucione las necesidades informacionales de la comunidad universitaria.

# Propuesta para la implementación del servicio de referencia virtual en la Biblioteca General de la Pontificia Universidad Javeriana

## Introducción

**E**n la actualidad, las bibliotecas universitarias y las unidades de información (UI) en general están ingresando al ámbito innovador de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), lo que permite su posicionamiento dentro del mundo competitivo de la documentación.

Uno de los servicios que ofrecen las UI es el de referencia, el cual consiste en la asistencia y orientación personalizada hacia los usuarios, con el fin de lograr que todas sus informaciones requeridas sean satisfechas.

Este servicio ha dado un salto hacia el entorno digital, como apoyo para los usuarios ávidos a que sean suplidas sus necesidades informativas. La referencia virtual (RV) es definida así por la American Library Association (ALA):

Servicio iniciado electrónicamente, a menudo en tiempo real, donde los usuarios emplean computadores u otra tecnología basada en Internet para comunicarse con el personal de referencia, sin estar físicamente presente. Los canales de comunicación utilizados frecuentemente en una referencia virtual incluyen chat, videoconferencia, voz sobre IP, conavegación, correo electrónico y mensajería instantánea. La referencia virtual incluye algunas veces las consultas de seguimiento por teléfono, fax, en persona y a través de interacciones por correo convencional, aun cuando estos modos de comunicación no son considerados virtuales.<sup>1</sup>

Merlo Vega, autor reconocido en el ámbito documentalista y experto en los temas relacionados con servicios de información, hace el siguiente comentario sobre la tipología de estos servicios:

.....  
\* **Alfredo Luis Menéndez Echavarría.** Colombiano. Publicista, Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano, Bogotá, Colombia; especialista en Redes de Información Documental, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia. Profesor de tiempo completo, Departamento de Ciencias de la Información, Facultad de Comunicación y Lenguaje, Pontificia Universidad Javeriana. **Correo electrónico:** menendez@javeriana.edu.co.

**Jorge Alexander Tinoco Alfaro.** Colombiano. Contador público, Universidad San Martín, Bogotá, Colombia. Especialista en Redes de Información Documental, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia. Profesional de la Unidad de Recursos Electrónicos, Biblioteca General, Pontificia Universidad Javeriana. **Correo electrónico:** tinoco@javeriana.edu.co.

1. Traducción libre de la definición de American Library Association (2004).

Uno de los estudios de sistematización más completos acerca de los distintos servicios de información es el realizado por Bopp, cuyas teorías fueron resumidas por Magán. Este autor divide los servicios de referencia en tres bloques: servicios de información, servicios de formación y servicios de orientación. En la siguiente tabla se reflejan las teorías de este autor estadounidense. (Merlo Vega, 2000, pp. 96-97)

**Tabla 1.** Servicio bibliotecario de Referencia (Merlo Vega, 2000)

Tipos de servicios	Descripción	Ejemplos
<i>Información</i>	Resuelven las consultas de los usuarios	Preguntas de respuesta rápida, consultas bibliográficas, obtención de un documento
<i>Formación</i>	Tratan de educar al usuario en el uso de la biblioteca y de la colección de referencia	Formación de usuarios
<i>Orientación</i>	Asesoran al usuario en la elección de una obra o de una fuente de información	Actividades llevadas a cabo por la biblioteca para recomendar o dar a conocer documentos

Sobre la base de esta afirmación se detecta la importancia y necesidad de realizar convergencia digital de manera radical a los servicios prestados por las *UI*, entre ellos el de referencia (tradicional o convencional), sobre todo en países emergentes como Colombia. Esta oferta convergente se posiciona como una variable de cambio tecnológico que la sociedad actual demanda cada día más, al solicitar servicios innovadores que proporcionen respuestas inmediatas a las necesidades de los usuarios actuales y potenciales.

A partir de allí se establece una transformación social donde se crean cambios en los comportamientos y actitudes de los ciudadanos, quienes, más adelante, se convierten en los usuarios mencionados, además de instaurar relaciones sociales de carácter espontáneo.

Partiendo de la idea de que las redes de computadores se constituyen en las nuevas vías de comunicación entre los diferentes usuarios, las bibliotecas o *UI*, se pretende conocer cuál es la infraestructura tecnológica necesaria para establecer una comunicación en línea entre la comunidad universitaria javeriana y la *BC* de la *PUI*, para así evidenciar la necesidad que tiene la comunidad en mención de contar con un servicio de esta índole. Por tal razón, se plantea como objetivo primordial proponer la implementación de este servicio que permita la interacción con los usuarios de la información, a través de medios de comunicación digitales.

La pregunta para resolver es: ¿cómo implementar el servicio de referencia virtual para la Biblioteca General de la Pontificia Universidad Javeriana?

Para el desarrollo de esta investigación se realizó un estudio metodológico con el fin de reafirmar la necesidad inmediata que tiene la comunidad javeriana de acceder al servicio de referencia virtual, exponiendo algunas recomendaciones y consideraciones finales.

### Antecedentes **investigativos**

Cuando se inició esta investigación, en Colombia no se prestaba el servicio de *RV*, sino, únicamente, el enfoque tradicional en bibliotecas públicas, universidades e instituciones. Sin embargo, en el ámbito internacional existen modelos que aportan la experiencia en diferentes instituciones, el manejo del respectivo *software* y que, sobre todo, indican la especial aceptación y utilización por parte del usuario del servicio. Se procuró seleccionar las que aportan algo de su experiencia interactuando en tiempo real con ellas.

### **Pregunte, las bibliotecas responden (España) (2008)**

Servicio multilingüe de rv (a través de correo electrónico y web), coordinado por la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, del Ministerio de Cultura, por medio de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, el cual funciona en forma cooperativa las 24 horas, los 365 días al año, donde participan bibliotecas de las diferentes comunidades autónomas de España. Proporcionan respuesta en un plazo no mayor a tres días.

### **Ask a Librarian (Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos) (2005)**

Sitúa al usuario para que realice preguntas relacionadas con el tema de interés, disponibles en colecciones generales e internacionales en diferentes áreas del conocimiento, formatos especiales, colecciones digitales, servicios y programas de la Biblioteca del Congreso, entre otros. Ofrece la posibilidad de diligenciar un formulario web, de realizar una llamada telefónica o de enviar las inquietudes por correo postal.

### **QuestionPoint (Online Computer Library Center, 2008)**

Servicio de rv que funciona con el soporte de una red cooperativa mundial de bibliotecas, con recursos centralizados de conocimiento, el cual posee una infraestructura de herramientas de *software* y comunicaciones que incluyen las modalidades de teléfono, fax, preguntas frecuentes (FAQ), correo electrónico y *chat*. Numerosas universidades en el mundo lo han implementado.

### **Hipótesis**

La implementación de la rv para la BG de la PUG brindará un servicio de orientación, apoyo

y asistencia a los usuarios de la información que conforman la comunidad javeriana, al permitirles minimizar tiempos de consulta presencial y ayudarlos en su formación y crecimiento profesional e intelectual, de manera interactiva.

### **Diseño metodológico**

Con la utilización de las TIC, se crearán expectativas de servicio, que introduzcan a la organización en la adquisición de esta aplicación para la comunidad universitaria. Se pretende demostrar que el servicio de rv tendrá los suficientes usuarios, garantizado por una buena calidad y excelente servicio.

#### *Tipo y método de investigación*

Teniendo en cuenta que la naturaleza de este trabajo es la generación de ideas en la creación de nuevos servicios que ayuden en la gestión de formadores de nuevos profesionales, éste permite que se realice un trabajo de campo en el cual se puedan medir de manera real los beneficios y consecuencias potenciales que trae consigo la implantación del servicio propuesto.

Se define esta investigación como un estudio exploratorio descriptivo que satisface el planteamiento del servicio de rv para la comunidad universitaria javeriana. Para poder determinar la magnitud del problema y tener un primer acercamiento a la definición de los puntos susceptibles de ser mejorados, se realizó una encuesta en la cual se trató de lograr que los usuarios se enfocaran en los puntos más críticos que se presentan actualmente, para que, sobre la base de dicha información, se puedan brindar alternativas para la implantación de este servicio y el mejoramiento de los actuales.

La encuesta fue dividida en tres categorías, dentro de las cuales se pretende conocer el interés acerca de la ejecución de este nuevo servicio: datos personales, servicios y referencia virtual.

Figura 1. Encuesta para la implementación del servicio de Referencia Virtual

<p style="text-align: center;"><b>ANEXO</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA</b> <b>FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y LENGUAJE</b> <b>ESPECIALIZACIÓN EN REDES DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL</b></p> <p>La Biblioteca General de la Pontificia Universidad Javeriana quiere implementar un servicio de referencia virtual, cuyo objetivo es orientar a los usuarios en las búsquedas de información. La siguiente encuesta pretende conocer su interés acerca de la ejecución de éste nuevo servicio.</p> <p><b>1. DATOS PERSONALES</b></p> <p><b>1.1. Perfil del usuario (Puede seleccionar más de una opción)</b></p> <p><input type="checkbox"/> Estudiante pregrado <input type="checkbox"/> Estudiante posgrado <input type="checkbox"/> Estudiante doctorado <input type="checkbox"/> Profesor <input type="checkbox"/> Personal administrativo</p> <p><b>1.2. Sexo</b></p> <p><input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer</p> <p><b>2. SERVICIOS</b></p> <p><b>2.1. Frecuencia con qué visita la Biblioteca General</b></p> <p><input type="checkbox"/> Todos los días <input type="checkbox"/> Cuatro o más veces por semana <input type="checkbox"/> Uno a tres veces por semana <input type="checkbox"/> Una a tres veces al mes <input type="checkbox"/> Sólo en época de parciales y/o exámenes</p>	<p><b>2.2. Habitualmente dónde se conecta a Internet</b></p> <p><input type="checkbox"/> Universidad <input type="checkbox"/> Casa <input type="checkbox"/> Oficina <input type="checkbox"/> Café Internet</p> <p><b>2.3. Consulta la página web de la Biblioteca General de la PUJ</b></p> <p><input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO</p> <p><b>2.4. Usa los servicios y recursos de información que ofrece la página web de la Biblioteca General de la PUJ</b></p> <p><input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO</p> <p><b>2.5. Según la siguiente tabla de evaluación, valore los siguientes servicios que ofrece la Biblioteca a través de su página web:</b></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td>5</td><td>Excelente</td></tr> <tr><td>4</td><td>Bueno</td></tr> <tr><td>3</td><td>Regular</td></tr> <tr><td>2</td><td>Malo</td></tr> <tr><td>1</td><td>Muy Malo</td></tr> <tr><td>NS / NR</td><td>No Sabe / No Responde</td></tr> </table> <p><b>2.5.1. Consulta del catálogo BIBLOS:</b></p> <p>5 0 4 0 3 0 2 0 1 0 NS/NR 0</p>	5	Excelente	4	Bueno	3	Regular	2	Malo	1	Muy Malo	NS / NR	No Sabe / No Responde
5	Excelente												
4	Bueno												
3	Regular												
2	Malo												
1	Muy Malo												
NS / NR	No Sabe / No Responde												
<p><b>2.5.2. Elaboración de bibliografías (búsquedas bibliográficas):</b></p> <p>5 0 4 0 3 0 2 0 1 0 NS/NR 0</p> <p><b>2.5.3. Acceso a revistas electrónicas</b></p> <p>5 0 4 0 3 0 2 0 1 0 NS/NR 0</p> <p><b>2.5.4. Consulta de las bases de datos bibliográficas</b></p> <p>5 0 4 0 3 0 2 0 1 0 NS/NR 0</p> <p><b>2.5.5. Acceso a enlaces de interés:</b></p> <p>5 0 4 0 3 0 2 0 1 0 NS/NR 0</p> <p><b>2.5.6. Solicitud de documentos (comutación bibliográfica):</b></p> <p>5 0 4 0 3 0 2 0 1 0 NS/NR 0</p> <p><b>3. REFERENCIA VIRTUAL</b></p> <p><b>3.1. ¿Le gustaría que se implementara un servicio de referencia virtual en la página web de la Biblioteca General de la PUJ?</b></p> <p><input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO (Si esta fue su respuesta, pase a la pregunta 3.5.)</p> <p><b>3.2. Dentro de los servicios de referencia virtual, ¿cuál cree usted que deben estar activos? (Puede seleccionar más de una opción)</b></p> <p><input type="checkbox"/> Formularios web para solicitudes de información <input type="checkbox"/> Chat para preguntarle a un bibliotecario acerca de sus inquietudes <input type="checkbox"/> Otros: ¿Cuáles? _____</p>	<p><b>3.3. Para las opciones de formularios web y chat, cuando la información no se puede obtener de manera inmediata, cree usted que el tiempo de respuesta por parte de la Biblioteca desde que usted realiza la solicitud debe ser:</b></p> <p><input type="checkbox"/> Uno a dos días <input type="checkbox"/> Dos a tres días <input type="checkbox"/> Tres a cuatro días</p> <p><b>3.4. Está de acuerdo que éste servicio se proponga en principio exclusivamente para la comunidad universitaria Javeriana?</b></p> <p><input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO</p> <p><b>3.5. En términos generales, cómo calificaría usted la implementación de un servicio de referencia virtual?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Muy Interesante <input type="checkbox"/> Interesante <input type="checkbox"/> Poco Interesante <input type="checkbox"/> Nada Interesante <input type="checkbox"/> No sabe / No responde</p> <p style="text-align: center;"><b>IGRACIAS POR SU COLABORACION!</b></p>												

### Técnicas e instrumentos

Para poder llevar a cabo la recolección de datos, se elaboró la encuesta, la cual fue diligenciada por los diferentes usuarios. Allí registraron sus puntos de vista personales, opiniones, actitudes, sugerencias o conocimientos frente a los servicios que se ofrecen en el sitio web de la BG de la PUJ y a la innovación del servicio de rv.

### Fuentes primarias

La encuesta fue la fuente primaria utilizada, la cual brindó información relevante para la investigación, con el fin de diagnosticar la aceptación del servicio que se va a implementar.

### Fuentes secundarias

Se obtiene información sobre el tema de investigación por medio de análisis de documentos de material impreso y digital (Internet) sobre el tema de *referencia virtual*.

### Población y muestra

#### Población

*Los usuarios:* la comunidad universitaria javeriana está conformada, aproximadamente, por 30.000 personas, entre estudiantes de pregrado, estudiantes de posgrado, estudiantes de pregrado y posgrado a distancia, profesores,

investigadores, personal administrativo y sacerdotes jesuitas.

Se tomó como base de población a los usuarios que mantienen contacto permanente con el uso de los servicios de la BG de la PUJ y se interesan en el mejoramiento continuo de ellos. Esta muestra se constituyó por 300 usuarios (1% de la población total).

### Muestra

La técnica de muestreo que se utilizó es de tipo *probabilístico-aleatorio*, donde se garantiza que cada uno de los integrantes de la población tenía la misma oportunidad de ser incluidos en la muestra. Se seleccionaron usuarios que al momento de la realización de la encuesta estaban utilizando los servicios de la biblioteca.

La encuesta fue de carácter personal, lo que aseguró la plena colaboración y entendimiento de los encuestados para cada una de las preguntas.

Las características de los encuestados son las siguientes:

- Estudiantes de pregrado y posgrado interesados en los servicios de referencia de la BG de la PUJ.
- Profesores e investigadores vinculados a las diferentes actividades de la biblioteca.
- Personal administrativo que cursa estudios dentro de la Universidad.

El riesgo que puede tener esta muestra se centra, básicamente, en que se pueden dejar aislados a usuarios interesados en el uso de esta tecnología y que podrían haber sido elementos de gran importancia para el ensanchamiento de nuevas ideas en la creación y prestación de este nuevo servicio.

### Tabulación y análisis de la información

En la Tabla 2 se presentan las respuestas más relevantes que ayudan en la obtención de infor-

mación puntual sobre la percepción del usuario del servicio.

**Tabla 2.** Ficha técnica: referencia virtual para la Biblioteca General de la Pontificia Universidad Javeriana

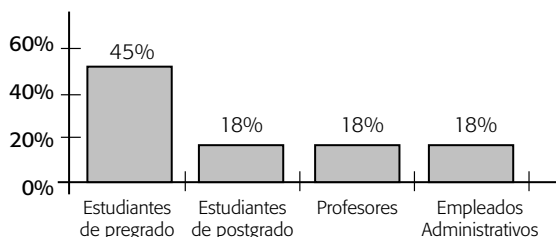
<b>Ámbito</b>	Pontificia Universidad Javeriana
<b>Diseño teórico</b>	Alfredo Luis Menéndez Echavarría y Jorge Alexander Tinoco Alfaro
<b>Universo</b>	Comunidad universitaria javeriana, conformada, aproximadamente, por 30.000 personas
<b>Tamaño de la muestra</b>	Un total de 300 encuestas distribuidas de la siguiente manera: 138 alumnos de pregrado, 54 alumnos de posgrado, 54 docentes y 54 empleados administrativos
<b>Afijación</b>	Proporcional
<b>Puntos de muestreo</b>	Biblioteca General
<b>Procedimiento de muestreo</b>	El muestreo que se utilizó es de tipo "probabilístico-aleatorio", donde garantizamos que cada uno de los integrantes de la población tenía la misma oportunidad de ser incluido en la muestra
<b>Error estándar</b>	En el supuesto de muestreo aleatorio simple, nivel de confianza del 95,5%
<b>Fecha de realización</b>	Del 16 al 27 de mayo de 2005
<b>Trabajo de campo</b>	Alfredo Luis Menéndez Echavarría y Jorge Alexander Tinoco Alfaro

### Datos personales

#### Perfil del usuario

**Figura 2.** Perfil del usuario

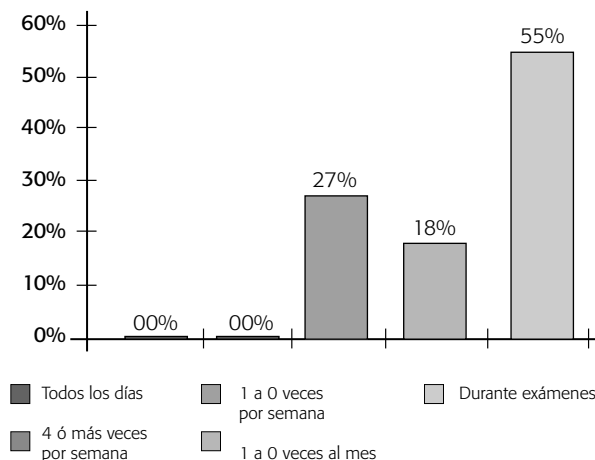
Como se observa en la Tabla 2, el porcentaje mayor de usuarios de los servicios son los estudiantes de pregrado, en un 45%, y se presenta una igualdad en estudiantes de posgrado, profesores y administrativos, con 18%.



## Servicios

### Frecuencia de visita a la Biblioteca General

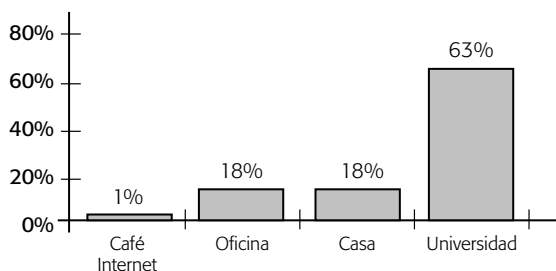
Figura 3. Frecuencia de visita



Las visitas a la biblioteca por parte de los usuarios en forma presencial se distribuyen así: 55%, diariamente, y 27%, tres veces por semana.

### Habitualmente, ¿dónde se conecta a Internet?

Figura 4. Conexión a Internet

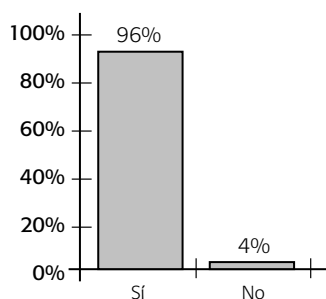


El 63% de los usuarios se conecta al servicio de Internet dentro del campus universitario; otros comparten la cifra con su conexión así: desde la

casa, 18%, y oficina, 18%. Estos dos últimos son los potenciales usuarios del servicio de referencia.

### ¿Consulta la página web de la Biblioteca General de la PUJ?

Figura 5. Consulta de la página web de la Biblioteca General

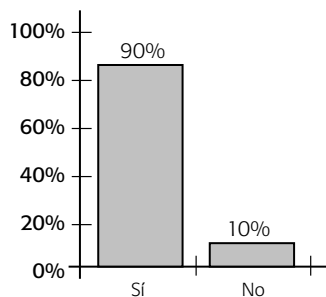


Se observa que la mayoría de los usuarios encuestados, es decir, el 96%, sí consultan la página de la Biblioteca, y que una minoría del 4% por alguna causa no la utilizan.

### ¿Usa los servicios y recursos de información que ofrece la página web de la Biblioteca General de la PUJ?

En correspondencia con el punto anterior, el 90% de los encuestados utiliza la mayoría de los recursos que se ofrecen en la página web de la Biblioteca. Para la Dirección de la Biblioteca este dato es muy importante, ya que es conveniente saber cuáles son las causas por las cuales el 10% restante no utiliza los servicios.

Figura 6. Uso de los servicios y recursos de la página web de la Biblioteca General



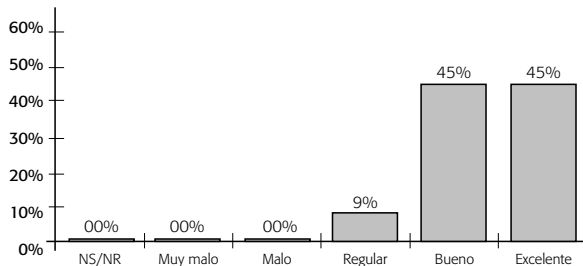
Según la tabla de evaluación, valore los siguientes servicios que ofrece la Biblioteca a través de su página web (Tabla 3)

**Tabla 3.** Evaluación

5	Excelente
4	Bueno
3	Regular
2	Malo
1	Muy malo
NS/NR	No sabe/No responde

**Consulta del catálogo Biblos**

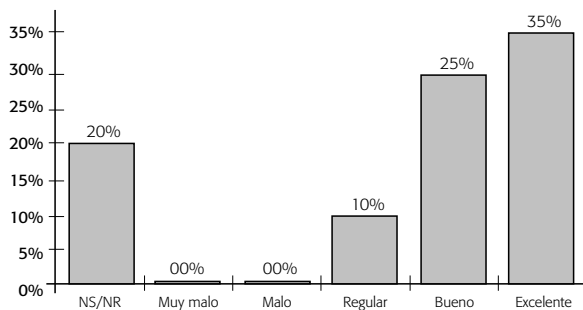
**Figura 7.** Valoración del servicio prestado por el catálogo web



El servicio de consulta del catálogo bibliográfico Biblos es valorado en un 45% como excelente, otro 45% como bueno y un 9% como regular. Este indicador muestra que el *sistema bibliográfico* es bueno, aunque presenta deficiencias que se pueden dar por falta de asesoría.

**Elaboración de bibliografías (búsquedas bibliográficas)**

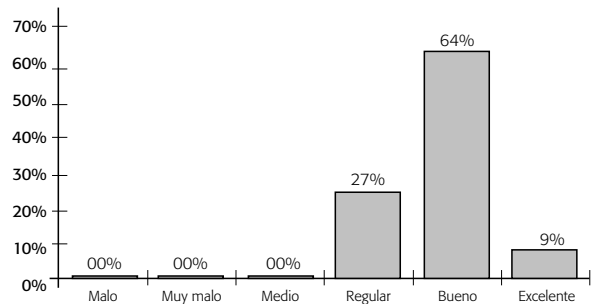
**Figura 8.** Evaluación del servicio de bibliografías



Se encuentra que el servicio de elaboración de bibliografías cuenta con tres proporciones importantes: 35% opina que el servicio es excelente, 30% piensa que es bueno y 25% no sabe o no responde; este es otro indicador interesante, pues una de sus causas puede ser el desconocimiento.

**Acceso a revistas electrónicas**

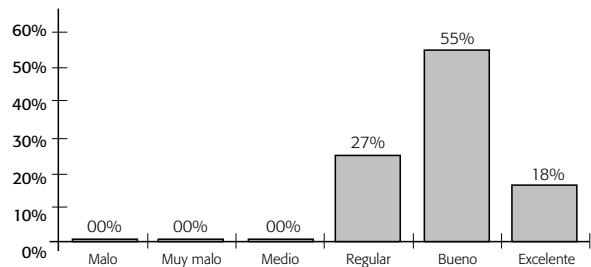
**Figura 9.** Valoración del servicio de revistas electrónicas



La valoración del servicio a la consulta de revistas en formato electrónico es, en su mayoría, bueno, con un 64%, y regular, con un 27%; por otro lado, tenemos que sólo un 9% opina que el servicio es excelente. Se considera que no se tienen resultados de excelencia por falta de conocimiento y asesoría en la utilización de este servicio.

**Consulta de las bases de datos bibliográficas**

**Figura 10.** Valoración servicio de bases de datos



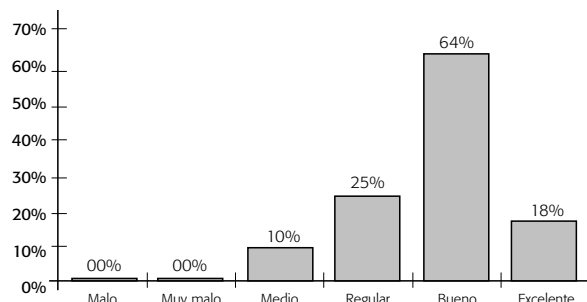
Al igual que el punto anterior, un 55% opina que el servicio de las bases de datos es bueno, un 27% opina que es regular y un 18% cree que el servicio es excelente. Estos resultados pueden



darse por falta de conocimiento y asesoría en la utilización de este servicio.

### Acceso a enlaces de interés

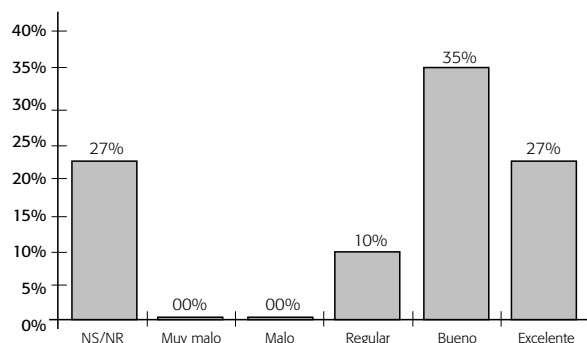
**Figura 11.** Valoración del servicio a otros enlaces



Nuevamente, para el servicio de conexión a otros enlaces de interés encontramos que el 64% opina que es bueno, un 18% piensa que es excelente, y un 9%, regular; finalmente, el 9% restante piensa que el servicio es malo.

### Solicitud de documentos (conmutación bibliográfica)

**Figura 12.** Valoración del servicio de conmutación bibliográfica

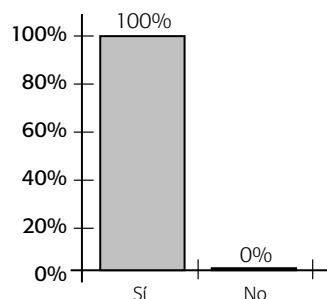


Se encuentra que el servicio de conmutación bibliográfica es valorado en tres proporciones importantes: 36% opina que el servicio es bueno; 27%, que es excelente, y 27% no sabe o no responde. Al igual que con servicios anteriores, estos indicadores se pueden estar presentando por desconocimiento general del servicio.

### Referencia virtual

¿Le gustaría que se implementara un servicio de referencia virtual en la página web de la Biblioteca General de la P U J?

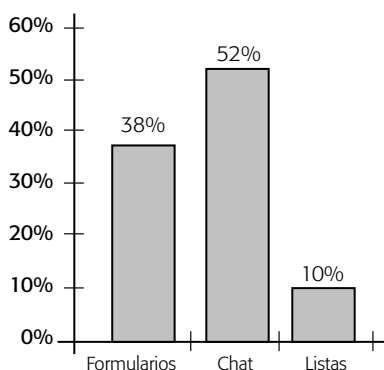
**Figura 13.** Aceptación de la implementación del servicio de referencia virtual



Cuando se les preguntó a los usuarios acerca de su aceptación para que se implementara un servicio de referencia virtual o asesoría en línea la respuesta fue 100% positiva.

Dentro de los servicios de referencia virtual, ¿cuál cree usted que deben estar activos?

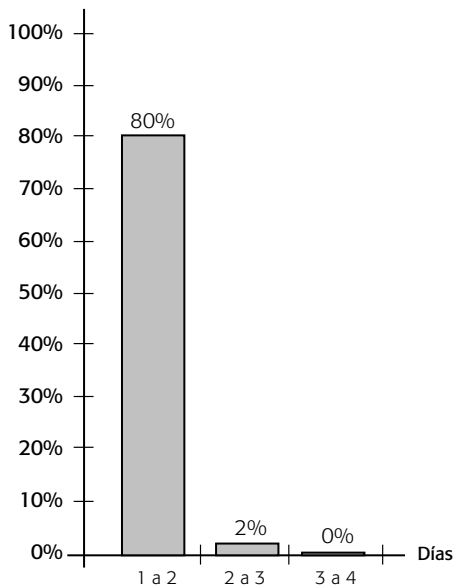
**Figura 14.** Tipos de servicios



El interés de los usuarios en los servicios se refleja, 52%, hacia el *chat*; 38% se inclina por los formularios web, y tan sólo 10% opina que deben existir las listas. Es notable que el usuario requiere mayor asesoría personalizada. En su mayoría, manifiestan que hace falta quién los guíe en la red.

Para las opciones de formularios web y chat, cuando la información no se puede obtener de manera inmediata, ¿cree usted que el tiempo de respuesta por parte de la Biblioteca desde que usted realiza la solicitud debe ser...?

**Figura 15.** Tiempo de respuesta a las solicitudes

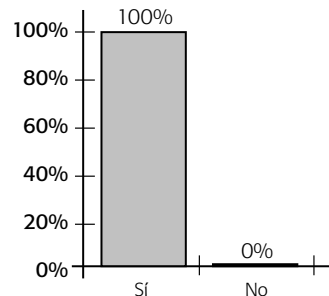


Las necesidades de información de los usuarios son tantas que los tiempos de respuestas que ellos requieren de sus solicitudes están priorizados así: 98%, para uno a dos días, y 2%, en dos a tres días.

**¿Está de acuerdo con que este servicio se proponga en principio, exclusivamente, para la comunidad universitaria javeriana?**

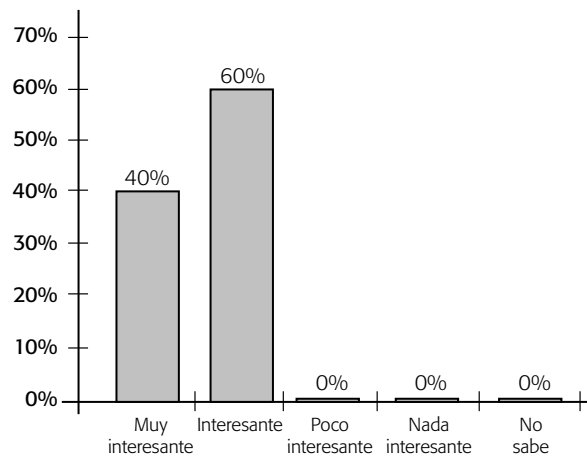
El 100% de los encuestados opinó que el servicio debe ser exclusivo para la comunidad javeriana, de esta forma tendrán la seguridad de que la calidad del servicio será óptimo.

**Figura 16.** Exclusividad para la comunidad javeriana



**En términos generales, ¿cómo calificaría usted la implementación de un servicio de referencia virtual?**

**Figura 17.** Interés por el servicio



Finalmente, el interés manifestado hacia la implantación del servicio de referencia virtual se distribuye así: 60% interesante y 40% muy interesante; esto quiere decir que la comunidad manifiesta un alto grado de interés en que se implementen nuevos servicios y, en especial, la referencia virtual (Tabla 4).

Tabla 4. Análisis de los resultados

Perfil del usuario	Consulta de la página web	Servicios actuales	Referencia virtual	Análisis de la información por usuarios
<i>Pregrado</i>	El 90% respondió que el uso de la página web de la Biblioteca es de dominio frecuente	El 80% respondió sí al uso y comprensión de los servicios en línea que presta la Biblioteca, pero manifiestan la falta de ayudas	La implantación de este nuevo servicio y la exclusividad para la comunidad javeriana es del 100% en toda la comunidad, sin importar el tipo de usuario	Este tipo de usuarios son los mayores simpatizantes de la idea del nuevo servicio y lo apoyan en un 100%. La mayoría de los encuestados manifiestan conocimiento de los servicios y su utilización
<i>Posgrado</i>	El 80% respondió que la consulta de la página web para ellos es frecuente, pero no la dominan bien	El 50% manifiesta sí al uso y comprensión, y el 50% restante manifiesta que desconoce todas sus ventajas		En el caso de los estudiantes de posgrado, se observa que hay bastante desconocimiento de los servicios y se manifiesta por falta de tiempo y asistencia
<i>Docentes</i>	Al igual que el anterior, los pocos que no la consultan responden al desconocimiento de ésta	El 70% manifiesta su uso y comprensión, en especial las bases de datos; el 30% restante manifiesta la no utilización de los servicios y creen que falta más ayuda		Los docentes manifiestan conocimiento, pero no dominio de los servicios, y se apoyan en la falta de capacitación o ayudas
<i>Administrativos</i>	Este tipo de usuario respondió en su totalidad sí a la consulta de la página web	El 50% manifiesta sí al uso y comprensión, y el 50% restante manifiesta que desconoce su utilización		Al igual que los docentes, manifiestan el conocimiento de las ventajas de la página web, pero se solicita más capacitación interna
<i>Análisis de la información por servicios</i>	Los resultados obtenidos son consecuentes con las estadísticas internas	La utilización en pleno de los servicios depende de la capacitación y ayuda que la Biblioteca ofrezca como valor agregado	La aceptación es total por parte de toda la comunidad	

### Recomendaciones y consideraciones

Al finalizar el diagnóstico de la situación actual de la Biblioteca General en relación con el servicio de referencia virtual y los servicios en línea que presta esta unidad de información, realizado por medio de una encuesta a los diferentes usuarios,

se concluye que, en su mayoría, las debilidades se presentan por falta de información y ayuda para la utilización de estos recursos.

Adicionalmente, se logró identificar que las necesidades de información de los usuarios son, básicamente, asesoría e información relacionada con los servicios existentes y que se pueden

solucionar por medio de la implantación del servicio de rv.

Se observan las tendencias de los usuarios al cambio tecnológico y las nuevas oportunidades por medio de Internet, sus necesidades están acordes con las nuevas tecnologías y la “moda”; es decir, la interacción virtual es una prioridad en las nuevas generaciones y en los servicios innovadores que puede incluir una UI a toda su comunidad.

Del mismo modo, el servicio de rv a la comunidad javeriana se debe posicionar, por medio del sitio web de la BG, con los servicios de mensajería instantánea y los formularios web, según se logró establecer por las preferencias que los usuarios manifestaron en la encuesta.

## Conclusiones

La propuesta de implementación de un servicio de rv para la Biblioteca General de la Pontificia Universidad Javeriana habilita la interacción con los usuarios de la información, por medio de nuevas tecnologías que permitan que el servicio no sólo se preste físicamente desde la Biblioteca, sino que el usuario pueda realizar sus consultas donde logre acceder a la red, necesidad evidenciada por ellos mismos y el mundo tecnológico cambiante. Para ello, se ha detectado la necesidad de profesionales con conocimientos, competencias y habilidades necesarias para organizar la información y entregar productos útiles a la comunidad universitaria.

Del mismo modo, por medio de esta investigación, se vio la necesidad de desarrollar consultas en tiempo real y formularios web para que los profesionales de la Biblioteca encargados de la rv respondan a todas las inquietudes expuestas por parte de los usuarios.

Finalmente, se pretende crear una nueva cultura de consulta en línea del sitio web de la BG de la PUJ, por medio de la referencia virtual, con el fin de que los usuarios aprovechen al máximo los servicios que esta UI proporciona. No se puede olvidar que hoy día las UI físicas no presentan la misma cantidad de usuarios, como

años atrás. Las gráficas indican la tendencia de los usuarios en la utilización de sus equipos de cómputo, los cuales les ayudan a interactuar en la red para buscar información sin necesidad de acercarse físicamente a una UI, y es allí donde los profesionales de la información deben estar presentes, para brindar la asesoría adecuada y con la calidad que el nuevo entorno tecnológico requiere para atraer a nuevos usuarios.

## Referencias

- American Library Association (2004), “Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services. MARS Digital Reference Guidelines Ad Hoc Committee, Reference and User Services Association” [en línea], disponible en: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/archive/protools/referenceguide/virtrefguidelines.cfm>, recuperado: 29 de septiembre de 2008.
- Arriola Navarrete, O. (2006, octubre-diciembre), “Referencia virtual: un nuevo reto para las bibliotecas”, en: *Bibliotecas & Tecnologías de la Información*, vol. 3, núm. 4.
- Barrera, E. (1998), *Mercadeo de servicios de información*, Bogotá, Colciencias.
- Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos (2005), “Ask A Librarian” [en línea], disponible en <http://www.loc.gov/rr/askalib>, recuperado: 14 de mayo de 2005.
- España, Ministerio de Cultura (2008), “Pregunte, las bibliotecas responden” [en línea], disponible en <http://www.pregunte.es>, recuperado: 29 de septiembre de 2008.
- García Delgado, P. (2003, julio-agosto), “El servicio de referencia digital”, en: *El profesional de la información*, vol. 12, núm. 4.
- Internacional Federation of Library Associations and Institutions (2004), *Recomendaciones para el servicio de referencia digital*, traducción de Concha Lois Cabello, Madrid, ANABAD.
- Livehelper (2007) [en línea], disponible en: <http://www.livehelper.com>, recuperado: 29 de septiembre de 2008.

- Martín Vega, A. (1997), “La colección de referencia”, en: *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, núm. 48.
- Menéndez Echavarría, A. L. y Tinoco Alfaro, J. A. (2005), *Propuesta para la implementación del servicio de referencia virtual en la Biblioteca General de la Pontificia Universidad Javeriana* [trabajo de grado de la Especialización en Redes de Información Documental], Bogotá, Pontificia Universidad Javeriana.
- Merlo Vega, J. A. (2000), “El servicio bibliotecario de referencia”, en: *Anales de Documentación*, núm. 3.
- Miranda Miranda, J. J. (2000), *Gestión de proyectos*, 4.<sup>a</sup> ed., Bogotá, MM.
- Moreno Torres, R. (1991), “El bibliotecario de referencia: técnicas y entorno espacial”, en: *Revista Española de Documentación Científica*, núm. 3.
- Online Computer Library Center (OCLC) (2008), “Questionpoint” [en línea], disponible en <http://www.questionpoint.org>, recuperado: 29 de septiembre de 2008.
- Pontificia Universidad Javeriana, Biblioteca General (2008) [en línea], disponible en <http://biblos.javeriana.edu.co/Portal>, recuperado: agosto-septiembre de 2008.
- Rodríguez Briz, F. (2005), *Los servicios de la referencia virtual surgimiento, desarrollo y perspectivas a futuro*, Buenos Aires, Alfagrama Ediciones.
- Ruiz Felipe, J. Á. (2008), “Las bibliotecas responden: servicios de referencia en línea” [en línea], disponible en: <http://www.sociedadelainformacion.com/20010901/Bibliotecas/Pregunte.htm>, recuperado: 29 de septiembre de 2008.
- Sánchez Remón, D. (2003, enero-abril), “El servicio de referencia virtual en la gestión de información”, en: *ACIMED*, vol. 11, núm. 2, enero-abril.