

## Servicio de referencia 2.0. Una herramienta de comunicación con el usuario

### Service of reference 2.0. A tool of communication with the user

Lic. Yalily Laborda Barrios

Especialista Principal. Grupo Servicios bibliotecarios. Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas de Camagüey. E-mail: [yali.cmw@infomed.sld.cu](mailto:yali.cmw@infomed.sld.cu)

---

#### RESUMEN

Con la introducción de las tecnologías de la información en las bibliotecas, se han producido enormes cambios en la forma de gestionar, comunicar y acceder a la información. Cambios que generan nuevas formas de utilizar los servicios bibliotecarios. El presente trabajo expone la confección de un servicio de referencia virtual, con el objetivo de proporcionar a los usuarios de la biblioteca del Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas de Camagüey el acceso a los diferentes recursos informativos que le permitan su desarrollo técnico profesional. Se utilizó el blogs, que es un servicio de uno a muchos y que tiene dentro de sus fines el proporcionar información a través de la Web.

**Palabras clave:** blogs, servicio de referencia virtual, gestión de información, servicios de información, web 2.0, difusión por la Web, referencia social.

---

#### ABSTRACT

Great changes in the way of managing, communicating and gaining access to information have been made with the introduction of information technologies in libraries. These changes create new ways of using library services. This work presents the production of a virtual reference service with the objective of providing the users of the library of the Provincial Information Center of the University of Medical Sciences with the access to the different information resources that make available their professional technical development. Blogs, a service from one to

many that has among its objectives supplying information through the Web, was used.

**Key words:** blogging, virtual reference service, information management, information services, web 2.0, webcasts, social reference.

---

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad el servicio de referencia en las unidades de información ha evolucionado, como lo han hecho los demás servicios bibliotecarios.

Antiguamente el servicio de consulta y referencia se definía como el encargado de satisfacer cara a cara, las demandas informativas de los usuarios de una forma precisa. El principal objetivo de este servicio es el de ayudar a resolver las dudas de los usuarios a la hora de encontrar la información.

Con el advenimiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones se generan nuevas formas de gestionar, organizar, comunicar y acceder a esa información, por lo que se desarrollan nuevos servicios con un alto valor agregado, con un único destino final, que es acercar la información a sus usuarios, sin importar la distancia que exista entre usuario y biblioteca.

Con la nueva era de Internet, denominada así a partir del rediseño de uno de sus más importantes servicios, se introduce una nueva generación tecnológica, el paradigma Web 2.0 (conjunto de herramientas gratuitas, de diseño sencillo y editables a través del navegador, con una arquitectura pensada para la participación, de fácil utilización) cuyo impacto educativo ha traído cambios en la forma de pensar, actuar y de dirigir o gerencial los procesos.<sup>1</sup>

Esta web social, está afectando a diferentes ámbitos de la vida humana. Ningún área escapa a las posibilidades de esta Internet de nueva generación y mucho menos aquellas en la que la gestión de información es la base de su ejercicio profesional.<sup>2</sup>

Ya no se puede hablar del servicio de referencia si no va acompañado de la palabra virtual. Manso Rodríguez (2006) lo define como aquel que, mediante el empleo de las tecnologías de la información permite la comunicación del usuario con el bibliotecario o experto en una temática, en cualquier momento o lugar, para la satisfacción de sus necesidades formativas e informativas.<sup>3</sup>

La Web 2.0, y en especial el blogs, representan una nueva forma de maximizar esa generación de ofertas de información con calidad, y se erige como una plataforma de búsqueda, creación, intercambio y difusión de conocimiento a la comunidad usuaria y dentro de ella misma. Le da la posibilidad a las bibliotecas para estar más cerca de sus usuarios, conocer sus intereses, motivaciones y necesidades informacionales.<sup>4</sup>

En la nueva era de la información cada vez más son los recursos que van surgiendo para la comunidad usuaria, sobre todo en soporte electrónico: libros, revistas, multimedias, directorios, etcétera. Los centros de información tienen el deber de gestionar toda esa variedad de recursos y ponerlos a disposición de sus usuarios.

En realidad, los recursos de información únicamente son útiles cuando forman parte de un sistema. La gestión de información en las organizaciones consiste, por tanto, en definir e implantar un plan de acciones particulares de cada organización en este ámbito, que tenga como objetivo final la creación de un sistema propio para la identificación, organización, control y uso de todos los recursos de información de que dispone.<sup>5</sup>

El presente trabajo, tiene como objetivo crear un espacio de comunicación y colaboración entre bibliotecarios y usuarios en el que se utilice la herramienta blogs como sistema de gestión de contenidos.

## DESARROLLO

¿Qué es un blogs?

Un blogs, diminutivo de weblog, o también conocido en español como bitácora o listado de sucesos, es un sitio web pensado para usarse como una especie de diario on line que utilizan uno o varios usuarios para publicar artículos o noticias, los denominados post.<sup>6</sup>

Las características estándares del blog incluyen la recuperación de todos los archivos preliminares, y una página independiente para cada documento del blog con una dirección única, lo cual facilita la articulación de los contenidos dentro del mismo blog y con sitios externos, permiten actualizaciones rápidas de la información, inclusión de formatos multimedia y la distribución de la información a áreas geográficas alejadas con poco costo.<sup>7</sup>

Son un excelente medio de comunicación con el usuario, pues permiten bidireccionalidad de esa comunicación, por tanto para las organizaciones de información es una excelente herramienta de difusión y recolección de información, así como los servicios de la biblioteca, entre los que se encuentra el de referencia.<sup>8</sup>

En la bibliografía revisada, muchas son las unidades de información a nivel internacional que desarrollan el servicio de referencia virtual a través de tan valiosa y sencilla herramienta, algunos de ellos son: el blog de la biblioteca municipal de la Coruña "Deakiallí Documental",<sup>9</sup> el blogs de la biblioteca del instituto de Rowland,<sup>10</sup> el blogs de la biblioteca de California,<sup>11</sup> en Venezuela tienen el blog del servicio de orientación y referencia de la Biblioteca Nacional,<sup>12</sup> un espacio para la información, la reflexión y el conocimiento entre usuario y bibliotecario. En la universidad de Minnesota<sup>13</sup> cuentan con un blogs dedicado a la orientación y divulgación de información para sus usuarios, la universidad de Sevilla ofrece mediante BibMED Blog,<sup>14</sup> novedades sobre recursos electrónicos y consejos para buscar y utilizar la información.

En el ámbito nacional, muchas son las unidades de salud que desarrollan recursos de información mediante los blogs, pero no existe todavía ninguna biblioteca que trabaje el servicio de referencia mediante esta herramienta.

La construcción de estos instrumentos debe atender a satisfacer las necesidades del usuario, en el contexto del mismo. En consecuencia, resulta necesario utilizar un paradigma que incluya al usuario y a las acciones que éste debe llevar a cabo,<sup>15</sup> por lo que la clave del éxito se resume en la presencia de unos objetivos claros y precisos sobre a qué comunidad de usuarios se dirige, los productos y servicios que ofrece, y la cobertura y especificidad de la información que suministra; la adecuación de esos objetivos a los recursos existentes; y la capacidad de transmitir confianza a los usuarios.<sup>16</sup>

### **Fases para la creación del blogs de referencia**

#### Planificación

- Consistió en la determinación de la misión del servicio. Identificación y descripción de la comunidad usuaria a la que se dirige y el análisis de sus características.
- Concreción de los objetivos generales: Describir los resultados que se deben lograr.
- Formación del equipo de trabajo.

#### Diseño

Se pretendió que el diseño y el formato de presentación fuesen sencillos y fáciles de utilizar para toda la comunidad usuaria de la provincia. La página principal del blogs se presenta con tres columnas donde se encuentran ubicados los recursos de información.

#### Implantación o desarrollo

El acceso al blogs de Referencia se realiza a través de la dirección electrónica: <http://blogs.sld.cu/serrevir> (Fig. 1). Se presenta una columna central, donde se expone el objetivo del servicio de referencia, además de dedicar ese espacio a la Alfabetización informacional.



Fig. 1. Blogs de Referencia virtual

En la columna izquierda aparecen enlaces a obras de referencia y otros blogs vinculados a la salud.

La columna derecha está dedicada al Libro de visitas, al servicio "pregunte, la biblioteca responde", y a otros recursos informativos.

Se pretende que mediante el blogs, cada usuario que acceda a él establezca una interacción, un aprendizaje colaborativo, que a su vez se convierta en responsable de su propio aprendizaje. Se trata de compartir conocimientos, recursos que les van a servir para su desarrollo profesional, que este se convierta en una herramienta capaz de ampliar los servicios de la biblioteca.

La herramienta del blog permite: clasificar por categorías, ordenar por fechas de creación de los contenidos, crear páginas Web de contexto, crear enlaces con otras páginas de interés, buscar en los contenidos y se encuentra abierto a los comentarios de los visitantes. El sistema permite además que la administración del espacio pueda compartirse y asignar funciones a los participantes, enviar notificaciones por correo electrónico sobre modificaciones realizadas, así como la suscripción a canales RSS que permitan disponer de una herramienta de alta versatilidad para diseminar información, prestar servicios e integrar soluciones.<sup>17</sup>

## CONCLUSIONES

La implantación del blogs responde a la necesidad de crear un espacio de comunicación y colaboración entre bibliotecarios y usuarios.

El blogs de referencia virtual constituye una herramienta capaz de gestionar y publicar recursos de información dirigidos a la comunidad usuaria de ciencias médicas de Camagüey.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Puig L, Rojas C, Correoso Y, Monteserín C, Bony del Pozo PL. Blog educativo para la vinculación de la informática médica II al análisis de situación de salud. Rev inf cient [Internet] 2010 [citado 2014 May 10 ];66(2):[aprox 5 p]. Disponible en: <http://www.gtm.sld.cu/sitios/ojs243/index.php/ric/article/view/580/555>
2. Merlo JA. Las diez claves de la web social. Dialnet. Anuario ThinkEPI. [Internet] 2009 [citado 2014 May 10];(1):[aprox 3 p]. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/ejemplar/226460>
3. Manso RA. Servicio de referencia virtual. Concepto, organización y evaluación. [Internet]. Santa Clara: Editorial Feijóo; 2006 [citado 2014 May 10]. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/12495/1/2. Servicio de Referencia Virtual -R. Manso.pdf>
4. Manso RA. Referencia social: el camino para los servicios de referencia virtual. ACIMED [Internet] 2011 Mar [citado 2014 May 16];22(1):[aprox 4 p]. Disponible en: <http://www.acimed.sld.cu/index.php/acimed/article/view/132/101>
5. Esteban MA. Planificación, diseño y desarrollo de servicios de información digital. En: Tramullas J, Garrido P, coordinadores. Software libre para servicios de información digital. [Internet]. Madrid: Pearson Prentice Hall; 2006 [citado 2014 May 16]. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/7495/1/Cap%C3%ADtulo2.pdf>
6. Ferrer S, Mancebo F, Sapena A, De Dios J, Aleixandre R. Web 2.0 en medicina y pediatría (I). Acta Pediátrica Española [Internet] 2011 [citado 2014 May 19];69(1):[aprox. 9 p]. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3406194>
7. Badillo R. Aplicaciones y estrategias "Web 2.0" en la Educación Médica. Revista Científica Salud Uninorte 2011 Jul [citado 2014 May 19];27(2):[aprox. 13 p]. Disponible en: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/view/957/5844>
8. Manso RA. Servicio de referencia virtual: propuesta de un modelo basado en criterios de calidad y herramientas de la Web 2.0. [tesis doctoral]. Granada: Editorial de la universidad de Granada; 2010 [citado 2014 May 11]; 257 p. Disponible en: <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/15410/1/19562871.pdf>
9. Deakiallí. Blogs "Deakiallí Documental" [Internet]. La Coruña: Biblioteca municipal [citado 2014 May 11]. Disponible en: <http://www.deakialli.com/>

10. Rowland Institute Library Blog [Internet]. Rowland [citado 2014 May 11]. Disponible en: <http://blogs.law.harvard.edu/rihlib/>
11. Liblog en Redwood City Public Library [Internet]. Redwood [citado 2014 May 11]. Disponible en: <http://www.rcpl.info/services/liblog.html>
12. República Bolivariana de Venezuela. Blogs BIBLIODOR [Internet]. Venezuela: Biblioteca Nacional [citado 2014 May 11]. Disponible en: <http://bibliodor.wordpress.com/tag/referencia-virtual/>
13. University of Minnesota. Blogs de la universidad de Minnesota [Internet]. Minnesota [citado 2014 May 11]. Disponible en: <http://blog.lib.umn.edu/uthink/>
14. BibMED Blog. Novedades sobre recursos electrónicos, novedades de la Biblioteca de Centros de la Salud de la Universidad de Sevilla y consejos para buscar y utilizar la información. [Internet]. Sevilla [citado 2014 May 11]. Disponible en: <http://bibmed.blogspot.com/>
15. Tramullas J. El diseño centrado en el usuario para la creación de productos y servicios de información digital [Internet] [citado 2014 Jun 29]. Disponible en: [http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/8705/1/texto\\_099b.pdf](http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/8705/1/texto_099b.pdf)
16. Esteban MA. Planificación, diseño y desarrollo de servicios de información digital [Internet] [citado 2014 Jun 29]. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/7495/1/Cap%C3%ADtulo2.pdf>
17. Cañedo R, Urra P, Martín O, Kourí G, Nodarse M, Celorrio I, et al. Infomed, sus recursos y el Web 2.0. ACIMED [Internet] Mar 2011 [citado 2014 Jun 29];22(1):32-46. Disponible en: <http://www.acimed.sld.cu/index.php/acimed/article/view/165/98>

Recibido: 15 de octubre de 2014.

Aprobado: 27 de febrero de 2015.