



La cultura  
es de todos

Mincultura

## SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS

### Tabla de contenido

<b>Pautas para brindar el servicio de referencia virtual en bibliotecas públicas .....</b>	<b>2</b>
<b>1. Pautas generales del servicio de referencia virtual o telefónica .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Estrategia de búsqueda y recuperación de información virtual .....</b>	<b>4</b>
1. Entrevista de referencia .....	5
2. Búsqueda de fuentes y recursos de información.....	5
3. Presentación de contenido al usuario.....	7
<b>3. Acceso a recursos digitales de libre acceso.....</b>	<b>8</b>
<b>Referencias bibliográficas .....</b>	<b>8</b>



La cultura  
es de todos

Mincultura

## SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS

### **Pautas para brindar el servicio de referencia virtual en bibliotecas públicas**

Vivimos un momento coyuntural en la salud pública mundial lo que ha provocado el cierre temporal de las bibliotecas y por ende, la suspensión de la prestación de los servicios presenciales. Esta situación ha generado alternativas de acceso a la información para los ciudadanos. Por esta razón, la Red Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP) ha trabajado en la definición de pautas para la prestación de los servicios bibliotecarios, entre ellos, el servicio de referencia virtual que se presta de forma remota. Por lo anterior, se considera necesario que el personal bibliotecario conozca y ponga en práctica en las bibliotecas públicas del país estas pautas.

El servicio de referencia es la asesoría u orientación que se brinda a los usuarios de la biblioteca o el público en general para atender sus necesidades de información tanto en lo relacionado con los servicios de la biblioteca, como para la búsqueda y consulta de información, bien sea de manera presencial, telefónica, correo electrónico o chat, donde en esencia lo que cambia, son los canales y formas de comunicación entre el usuario y el bibliotecario. En ese orden de ideas, el bibliotecario facilita a sus usuarios el acceso a la información y al conocimiento, para lo cual es necesario que conozca un amplio repertorio de recursos y fuentes de información disponibles en su biblioteca, en otras bibliotecas, o en otras entidades. Así mismo, con relación a los servicios de referencia sobre la información local es necesario también estar al tanto de la actualidad de su territorio y del país para brindar información relevante y oportuna sobre las situaciones de interés para la comunidad.

No obstante, las necesidades de los usuarios son muy diversas, pueden ir desde aspectos generales sobre una temática, hasta información específica según los intereses particulares de los usuarios o ciudadanos, que pueden ser de tipo académico, recreativo o laboral. Cualquiera que sea la necesidad de información, la biblioteca debe estar en capacidad de atenderla, posibilitando que, además de la información requerida, el usuario adquiera la formación para hacer uso autónomo de los recursos y servicios que ofrece la biblioteca.

En síntesis, éstas son las recomendaciones para el servicio de Referencia Digital por la IFLA, (2003):

- El Servicio de Referencia deberá ser informativo, fomentar la capacidad de informarse, orientando a los usuarios cómo encontrar respuesta a sus preguntas.
- Mantener la objetividad y no emitir juicios de valor sobre la cuestión o la naturaleza de las preguntas.
- Emplear una técnica neutral de entrevista para concretar "la pregunta real" y cuando se haya determinado, dar respuesta clara al usuario de modo preciso y adecuado.



La cultura  
es de todos

Mincultura

## SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Para mayor comprensión del servicio de referencia, este documento está dividido en dos partes, pautas generales para establecer o fortalecer este servicio, y la metodología de la estrategia de búsqueda de información.

### Objetivos

- Identificar los elementos esenciales para el diseño del servicio de referencia virtual en bibliotecas públicas.
- Determinar el proceso de búsqueda y recuperación de información virtual en un nivel básico.

### 1. Pautas generales del servicio de referencia virtual

Las pautas primordiales antes de implementar el servicio de referencia virtual en la comunidad son:

- Contar con el servicio de conectividad que permita la navegación continua y un equipo de cómputo con buenas especificaciones de hardware. Se recomienda.

<i>Equipo</i>	<i>Características técnicas</i>
Computador	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pantalla Led 14" HD 1366x768.</li><li>- Procesador Intel® Celeron® N3160, 2M, 1,60GHz, 4 Núcleos.</li><li>- Memoria Ram 4GB DDR3.</li><li>- Puertos 1 puerto USB 3.0, 2 USB 2.0, 1 Mini HDMI, 1 conector de auriculares, 1 RJ-45, 1 entrada de DC.</li><li>- Windows 10 Home (64 Bits).</li><li>- Adaptador de CA, 100 ~ 240V, 50 ~ 60 Hz, salida de 12V DC 2000mA.</li><li>- Batería Interna de iones de litio, 4500mAh.</li><li>- Disco duro 500 GB.</li></ul>
Celular Y Tablet	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sistema Android</li><li>- 16 GB de memoria interna mínimo</li></ul>
Conectividad	Ancho de banda entre 2 a 4 megas mínimo

- Definir los medios en los cuales recibirá las solicitudes de información en línea como llamada telefónica, plataforma de mensajería instantánea (Whatsapp y Messenger), mensajes de texto línea de celular, correo electrónico y/o página web de la biblioteca pública. Lo ideal es contar con varios de ellos para garantizar la atención de un sector amplio de la población del municipio, de acuerdo con las capacidades de cada biblioteca y el personal bibliotecario disponible. De lo contrario se deberá definir por lo menos un medio a través del cual se establecerá el servicio.
- Definir el horario de atención en el cual se atenderá a los usuarios a través de los medios mencionados y el tiempo estimado de respuesta el cual dependerá del nivel de dificultad de la pregunta. Asimismo, se debe brindar la posibilidad de atención de solicitudes de manera



La cultura  
es de todos

Mincultura

## SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS

asincrónica, que consiste en que el usuario escriba sus preguntas a través de correo electrónico o la opción de chat a través de redes sociales como Facebook o Twitter, y el bibliotecario responderá con un mensaje que la solicitud ha sido recibida y se pondrá en contacto para resolver inquietudes. Este mensaje en la medida de lo posible se debe responder de manera inmediata.

- Si la biblioteca cuenta con un equipo de trabajo para la prestación de este servicio y existe una gran demanda de solicitudes de información de los usuarios, se debe designar un responsable por área de conocimiento o perfil de usuario, lo que permitirá responder las consultas de manera oportuna y asertiva. Si, por el contrario, el bibliotecario es el único responsable y recibe una gran cantidad de preguntas en el día, es necesario informar al usuario su interés en ayudarlo, y el tiempo aproximado de respuesta.
- Establezca un guion de atención del servicio virtual con un lenguaje sencillo y amable con el fin que se pueda facilitar la comunicación con el usuario: bienvenida y saludo del referencista, la explicación de los tiempos que requiere la búsqueda, los medios disponibles para enviar la información (correo electrónico, texto, audio) y por último, una despedida amable con el ánimo que los usuarios continúen usando el servicio.
- Divulgue a la comunidad el servicio de referencia virtual a través de los medios habituales con los que cuenta la biblioteca pública (página web, redes sociales, chat de usuarios o grupos de interés, blogs); también puede hacer uso de otros medios como la página oficial de la administración municipal con una sección o noticia como: “Pregúntele a bibliotecario”, las emisoras locales o comunitarias, canales de televisión comunitaria, entre otros. También la divulgación “voz a voz” entre los aliados estratégicos, en unidades de información como bibliotecas universitarias y especializadas, grupos de redes sociales de docentes, gestores sociales, Juntas de Acción Comunal, Grupos de Amigos de la Biblioteca, entre otros.
- Realice un monitoreo permanente del servicio, para identificar fortalezas o problemas en la atención de usuarios, las necesidades de información de la comunidad y las inquietudes que puede tener el equipo de referencistas de la biblioteca, con el objetivo de buscar la ayuda en fuentes de información externas como expertos en los temas en su comunidad y grupos de redes de bibliotecarios regionales lo que permitirá ofrecer un servicio exitoso y valorado por la comunidad.

Tenga en cuenta las anteriores pautas para incluir en las políticas y procedimiento de servicios bibliotecarios que tiene la biblioteca pública.

## **2. Estrategia de búsqueda y recuperación de información**

Esta sección tiene como propósito desarrollar los pasos fundamentales para definir la estrategia de búsqueda y recuperación de información cuyos pasos son compartidos con el servicio de referencia presencial en las bibliotecas. Es fundamental contar con los conocimientos técnicos



La cultura  
es de todos

Mincultura

## SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS

y habilidades interpersonales como la empatía y escucha para ofrecer una buena experiencia de usuario.

Los tres momentos del servicio de referencia son la entrevista, búsqueda de fuentes y recursos de información y presentación de la información al usuario.

### 1. Entrevista de referencia

La entrevista determina las necesidades de información que tiene el usuario previo a la estrategia de búsqueda que apoyará el bibliotecario.

- Registre los datos personales del usuario a través del diseño de un formulario web en línea que sea diligenciado por el usuario o una ficha manual o automatizada (por ejemplo en Excel) que diligenciará el bibliotecario para obtener los siguientes datos personales: **nombre, número de teléfono, dirección de correo electrónico, nivel de estudios, y motivo o tipo de la búsqueda (académica, información general, trámite, otros), tema, cubrimiento geográfico, cubrimiento cronológico.** La recolección de esta información permitirá tomar estadísticas del servicio y sistematización de las preguntas frecuentes.
- Indague la información previa que tiene el usuario del tema que está buscando y el resultado que ha tenido con anterioridad, así como autores y fuentes (en caso de que el usuario tenga esta información), lo cual disminuirá el tiempo de búsqueda de información.
- Limite la pregunta con criterios como: el grado de especialización y cantidad de referencias o fuentes bibliográficas de información requeridas según el nivel de formación del usuario e intereses (informativo, trabajo académico, fines de investigación, etc.), el rango temporal para la búsqueda (fechas exactas, décadas), área geográfica e idioma.
- Si es necesario reformule la pregunta presentada por el usuario y solicite al usuario confirmar si está de acuerdo con ella, para dar inicio a la búsqueda.
- Para mayor información del servicio de referencia consulte la guía del Modelo de madurez: [No. 20 Guía básica para el servicio de referencia en bibliotecas públicas](#)
- Antes de iniciar la búsqueda de información en los recursos y fuentes virtuales, explique al usuario cómo se llevará a cabo este proceso lo que permitirá su comprensión y una orientación sobre cómo se hará.

### 2. Búsqueda de fuentes y recursos de información

Es la formulación de la estrategia de búsqueda de información en términos bibliotecológicos, con base en los siguientes criterios:



La cultura  
es de todos

Mincultura

## SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS

- Determine los términos de búsqueda, tema o palabras clave en la pregunta definida con el usuario, según si la pregunta es simple o compleja. Sin embargo, es de gran ayuda traducir estos términos en el lenguaje documental como descriptores y encabezamientos de materia.

Se recomienda la consulta de los términos en el [Tesauro de la Unesco](#) disponible a través del enlace.

- Utilice los operadores booleanos o lógicos “AND”, “OR” y “NOT” que se traducen así: la letra “Y” es la intersección de todos los términos, “O” agrupa dos o más términos y “NO” es la exclusión de alguno de los términos respectivamente. A continuación algunos ejemplos: Arquitectura AND Parques. Calentamiento global OR Efecto invernadero. Por último, Desarrollo urbano NOT Sostenibilidad.
- Identifique los recursos y fuentes de información de acceso abierto disponibles en la web como: bibliotecas virtuales, Google académico, repositorios de universidades, base de datos especializadas, revistas y periódicos en línea, blogs, podcast, tutoriales, exposiciones virtuales, realidad virtual, videoconferencias, canales de Youtube, MOOCs, entre otros. Sin embargo, es necesario evaluar la información, así como se hacen en las fuentes físicas como libros y revistas según siguientes **criterios de evaluación para recursos electrónicos**:
  - Dominio: las url terminadas en .org, edu.\*, gov.\*, usualmente corresponden a instituciones que tienen información que puede ser confiable. Evitar consultar recursos que tengan como propósito la venta de bienes o servicios, que se evidencia por ejemplo en url terminadas en .com o que en la interfaz tenga presencia excesiva de publicidad.
  - Autoridad: menciona autor o autores colectivo o institucional.
  - Actualización: fecha de publicación o actualización del contenido, lo que determinará si es vigente u obsoleta.
  - Finalidad: determina el público al cual está dirigida la información y con qué propósito. Es decir, si el contenido es de divulgación científica, especializada o público en general.
  - Diseño: presenta el contenido de forma organizada y estructurada.
  - Relevancia: si la información es pertinente y responde a la pregunta establecida.
  - Rigor: el texto está redactado en lenguaje claro y contiene citación, menciona las fuentes o contiene las referencias bibliográficas.
  - Derechos de autor: se mencionan los derechos de uso, bien sea licencia Creative Commons o mención específica del tipo de uso autorizado.
- Seleccione el recurso más apropiado para la búsqueda, ingrese los términos en el cuadro de búsqueda básica o avanzada del recurso de información. Si la pregunta requiere un proceso más elaborado de búsqueda y consulta de fuentes se sugiere tener en cuenta los criterios de búsqueda de los recursos de información de [Google](#). No obstante lo anterior, este es un



La cultura  
es de todos

Mincultura

## SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS

ejemplo de los criterios de búsqueda, pero cada recurso o base de datos tiene un formulario específico.

- Si por diferentes razones no fue posible encontrar información, consulte a otros bibliotecarios e intermedie con expertos en el tema. El Grupo de Bibliotecas Públicas de la Biblioteca Nacional de Colombia también ha creado una cuenta de atención a bibliotecarios para brindar asesoría en los temas en los que definitivamente no logren resultados exitosos de búsqueda de información o fuentes confiables, a través del correo [apoyoservicioreferencia@bibliotecanacional.gov.co](mailto:apoyoservicioreferencia@bibliotecanacional.gov.co).

### 3. Presentación de contenido al usuario

Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones para organizar y presentar la información para hacerla disponible al usuario.

- Si el usuario cuenta con internet, se le deberá enviar por correo electrónico el resultado de la búsqueda, con la referencia de las fuentes de información encontradas; recuerde siempre incluir el enlace. Para los usuarios que no cuenten con internet y tienen teléfono celular se sugiere enviar la respuesta de manera clara por chat o vía telefónica, indicando las fuentes consultadas.
- Estructure y publique una guía de recursos de información según las necesidades de información identificadas en su comunidad con apoyo de la [Guía 19 recursos e información temática](#). Disponible en:
- Fortalezca el servicio de información local y comunitaria con la elaboración de un listado de preguntas frecuentes (FAQ), trámites e información en línea de las entidades oficiales tanto local como nacional, acorde a las necesidades informativas actuales y a la diversidad de públicos; organícelas por tema y divúlguelas a través de las redes sociales y la página web de la biblioteca. De esta manera la biblioteca se convierte en un agente activo de servicio a la comunidad.
- Registre las solicitudes de búsqueda de información en las estadísticas de la biblioteca en la Llave del Saber, en el servicio de Referencia. Si no cuenta con la Llave del Saber, lleve su estadística en un archivo en Excel con los siguientes datos.

Caracterización del servicio			Caracterización del usuario		
Fecha	Hora	Tema	Sexo	Edad	Grado de escolaridad
dd/mm/año	hh/mm				

### 3. Acceso a recursos digitales de libre acceso

El equipo de la Red Nacional de Bibliotecas tiene a su disposición una [Lista de recursos digitales de libre acceso para la búsqueda de información](#), en todas las áreas del conocimiento, especialmente para público escolar y universitario. Debido a la coyuntura actual, en la lista se



La cultura  
es de todos

Mincultura

## SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS

referencian los trámites en línea de las entidades nacionales vinculadas a la emergencia sanitaria por Covid-19.

### Referencias bibliográficas

- American Library Association. Pautas para el comportamiento de los proveedores de servicios de referencia e información Disponible en: <http://www.ala.org/Template.cfm?Section=Home&template=/ContentManagement/ContentDisplay.cfm&ContentID=26937> Recuperado: 15 de abril de 2020.
- Bedoya M. Sandra. Servicios de información local. Directrices y recomendaciones para su desarrollo. Bogotá: Comfenalco, 2013. Recuperado: 15 de abril de 2020.
- IFLA. Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital. Disponible: <https://www.ifla.org/files/assets/reference-and-information-services/publications/ifla-digital-reference-guidelines-es.pdf> Recuperado: 15 de abril de 2020.
- Martínez, Luis. Cómo buscar y usar información científica. Guía para estudiantes universitarios 2016. Santander (España), 2016. Disponible en: [http://eprints.rclis.org/29934/7/Como\\_buscar\\_usar\\_informacion\\_2016.pdf](http://eprints.rclis.org/29934/7/Como_buscar_usar_informacion_2016.pdf) Recuperado: 15 de abril de 2020.