



## APROXIMACIÓN A LOS SERVICIOS DE REFERENCIA VIRTUAL (SRV) EN BIBLIOTECAS DEL SISTEMA DE LA UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO

Propuesta de investigación sometida al Programa Doctoral de Documentación: Archivos y Bibliotecas en el Entorno Digital, de la Universidad Carlos III de Madrid

**Jeannette Lebrón Ramos, MPA, MIS**

Co-Directores: Dr. Antonio Hernández Pérez, Ph.D., Universidad Carlos III de Madrid,  
Dra. Luisa Vigo Cepeda, Ph.D., Universidad de Puerto Rico

### Resumen

Esta propuesta de investigación se orienta a observar, describir y analizar la implantación y el desarrollo del Servicio de Referencia Virtual (SRV) que brindan las bibliotecas del Sistema de la Universidad de Puerto Rico. El propósito de la misma es determinar el nivel de calidad y eficacia del SRV y la satisfacción que deriva la comunidad académica, con relación a los requerimientos de estudio e investigación. Utilizará el enfoque de la Práctica Basada en la Evidencia de Booth & Brice (2004) y hará comparativa (benchmark) de diversos SRV para identificar las mejores prácticas (Sim, Easterbrook y Holt, 2003).

La inexistencia de una investigación que describa y determine el nivel de calidad y eficacia del SRV de la UPR y que permita conocer el nivel de satisfacción de la comunidad académica, ha motivado la realización de este estudio. Se espera contribuir al fortalecimiento y desarrollo del servicio en beneficio de la comunidad universitaria y la comunidad en general. Finalmente se propondrá la creación de un módulo instruccional sobre cómo facilitar el monitoreo de un programa de referencia virtual. El mismo utilizará como eje las mejores prácticas de evaluación y directrices de la *International Federation of Library Associations (IFLA)* (2008) y la *Reference and User Services Association (RUSA)* (2004).

### Introducción

Durante los últimos años las bibliotecas académicas han enfrentado transformaciones diversas como resultado de la incorporación de los desarrollos continuos en las tecnologías de la información. En su informe de tendencias en las bibliotecas, la IFLA (International Federation of Libraries and Associations, 2013) destaca el aumento vertiginoso en las tecnologías de la información integradas a diversos servicios en bibliotecas, archivos y museos < <http://trends.ifla.org/>>. Una de las tendencias principales se evidencia en la incorporación de tecnologías de información en los Servicios de Referencia que brindan las bibliotecas para satisfacer las exigencias de información, estudio e investigación de los usuarios. Responder a los requerimientos de la clientela, con altos niveles de calidad y eficacia, resultan ser factores determinantes.

Según Sánchez (2003), el servicio de referencia es un componente esencial en la gestión de información de las bibliotecas. Pinto y Manso (2012) señalan que muchas de las necesidades informativas básicas del estudiante, evidenciadas en los nuevos entornos digitales, se suelen resolver a través del uso del SRV. Por tal razón la atención en las bibliotecas, particularmente académicas, se está enfocando hacia dicho servicio.

La Universidad de Puerto Rico cuenta con 11 recintos universitarios y 14 bibliotecas. En la actualidad 10 de sus bibliotecas ofrecen el SRV de forma cooperativa. El Sistema cuenta, además, con una Comunidad de Práctica de Referencia Virtual (2012) que ha delineado una política para guiar su implantación y desarrollo.

La inexistencia de un estudio que describa el servicio y sus componentes; que determine el nivel de calidad y eficacia del mismo; y permita conocer el nivel de satisfacción, con relación a los requerimientos de la comunidad académica, nos motiva a incursionar en la temática para contribuir a esos efectos.

### Metodología

La metodología aplicada a esta investigación es una de naturaleza descriptiva y de acción sobre el desarrollo del SRV que brindan las bibliotecas del Sistema de la Universidad de Puerto Rico. El enfoque es uno cuantitativo, según lo exponen Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2010).

La realización del estudio comprende: 1) llevar a cabo una revisión de la literatura sobre la temática del SRV en las bibliotecas académicas, utilizando el enfoque de la Práctica del Profesional de la Información Basada en la Evidencia de Booth & Brice (2004); 2) realizar una comparativa (benchmark) entre las diferentes guías existentes, por unidad, para evaluar los SRV brindados, con una muestra de servicios, con el fin de identificar las mejores prácticas (Sim, Easterbrook y Holt, 2003); 3) describir la naturaleza del SRV de las bibliotecas seleccionadas mediante las políticas y los procedimientos establecidos, y comparar con las mejores prácticas resultantes de la comparativa realizada; 4) recoger las percepciones de la comunidad de gestores que brindan el servicio, y una muestra de integrantes de las diferentes facultades y estudiantes en dos áreas académicas de mayor utilización, en cuanto al nivel de calidad, eficacia y satisfacción derivada con el servicio; y, 5) conocer el perfil de los bibliotecarios que trabajan ofreciendo el SRV, su formación académica, los procedimientos utilizados como referencistas, su opinión sobre el sistema y una descripción de situaciones confrontadas.

Alineados a dicho enfoque, se aplicarán las técnicas de revisión de literatura, comparativa, encuesta, entrevista; y como instrumentos de medición se utilizarán hojas de acopio comparativo, cuestionarios, y un formulario de preguntas guías, según se muestra en el diagrama, a continuación.

### Resultados Esperados

A tenor con los resultados del estudio, se presentarán conclusiones, recomendaciones y sugerencias con el propósito de evidenciar las mejores prácticas para la gesta y asegurar que el servicio se pueda desarrollar manteniendo altos niveles de calidad, eficacia con el fin de satisfacer los requerimientos de estudio e investigación de la comunidad académica.

Por otra parte se espera aportar un módulo instruccional que facilite la creación y el monitoreo de un programa de referencia virtual en las bibliotecas del Sistema de la UPR, basado en los criterios establecidos y las mejores prácticas de evaluación señaladas por IFLA (2008) y RUSA (2004).

Se espera, finalmente, que el estudio ponga en perspectiva este tipo de servicio en las bibliotecas de Sistema de la Universidad de Puerto Rico, y contribuya al desarrollo y enriquecimiento de la literatura sobre las mejores práctica del Servicio de Referencia Virtual.

### Desarrollo de la Investigación



### Referencias

Reference and User Services Association (RUSA). (2004). *Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services*. Recuperado de <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines>

Booth, A. & Brice, A. (2004). *Evidence-based practice for information professionals: A handbook*. London: Facet. Recuperado de [http://www.academia.edu/225730/Evidence\\_Based\\_Practice\\_for\\_Information\\_Professionals\\_A\\_Handbook](http://www.academia.edu/225730/Evidence_Based_Practice_for_Information_Professionals_A_Handbook)

Comunidad de Práctica Referencia Virtual, Universidad de Puerto Rico (2012). *Política del servicio de referencia virtual para bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico*. Recuperado de <http://refvirtual.upr.edu/politica.pdf>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación* (4ta ed.). México: McGraw-Hill.

International Federation of Library Associations (2008). IFLA digital reference guidelines. Recuperado de <http://www.ifla.org/publications/ifla-digital-reference-guidelines>

IFLA Trends Report < <http://trends.ifla.org/>>.

Pinto, M. y Manso, R. A. (2012). El uso de mapas conceptuales para la evaluación de los servicios de referencia virtual de las bibliotecas universitarias: Una experiencia práctica. *Bibliotecología*, 26 (57), 249-269.

Reference and User Services Association (2004). *Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services*. Recuperado de <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines>

Sánchez, D. (2003). El servicio de referencia virtual en la gestión de información. *ACIMED: Revista Cubana de los Profesionales de la Información y la Comunidad en Salud*, 11 (2). Recuperado de [http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11\\_2\\_03/aci040203.htm](http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11_2_03/aci040203.htm)

Sim, S. E., Easterbrook, S. y Holt, R. C. (2003). Using benchmarking to advance research: A challenge to software engineering. En *Proceedings of the International Conference on Software Engineering*. Recuperado de <http://www.cs.toronto.edu/~sme/papers/2003/icse03-challenge.pdf>

### Información de Contacto

Jeannette Lebrón Ramos, MPA, MIS

Correos Electrónicos: [jeannette.lebron2@upr.edu](mailto:jeannette.lebron2@upr.edu), [jeannette.lebron.ramos@gmail.com](mailto:jeannette.lebron.ramos@gmail.com)  
Portafolio Profesional: <https://sites.google.com/site/portafoliojeannetelebronramos/>