

**UNIVERSIDAD DE COSTA RICA**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN**  
**ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN**

*Repertorio bibliográfico de recursos de referencia (presenciales y virtuales)  
provenientes de repositorios, OPAC y bases de datos de la Universidad de Costa  
Rica durante el periodo 2000-2020*

Jennifer Torres Garita  
Paola Elizondo Vargas  
Génesis Morales Suárez  
Rebeca Gamboa Agüero

2020



Este obra está bajo una [licencia de Creative Commons Reconocimiento-  
NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

En este trabajo se presentan resúmenes y palabras claves propiedad de los autores, catálogo o bases de datos que está suscrita la Universidad de Costa Rica

## **Resumen**

El objetivo de este trabajo es elaborar un repertorio bibliográfico de los recursos de referencia presenciales y virtuales del Sistema de Bibliotecas Documentación e Información (SIBDI) de la Universidad de Costa Rica, a través de la recopilación en bases de datos, repositorios y OPAC, durante el periodo 2000-2020, con el fin de facilitar la consulta de documentos sobre esta temática. Esto con la finalidad de beneficiar al sector de la población de Bibliotecología, debido a que puede ser de utilidad para profesores de esta temática y alumnos, ya que les brinda información bastante completa sobre los documentos que cuenta la Universidad de Costa Rica para que puedan realizar investigaciones o utilízalo para encontrar material complementario. Además, puede ser de apoyo para las bibliotecas como material de referencia. En este repertorio los idiomas de los documentos recuperados son español, inglés, portugués y francés.

## **Tabla de contenidos**

<b>Introducción</b>	4
<b>Alcance del repertorio</b>	6
Periodo	6
Idioma	6
Cobertura geográfica	6
Tipos de fuentes	6
Nivel descriptivo	7
Población beneficiada	7
Impacto del proyecto	7
<b>Objetivos</b>	8
Objetivo general	8
Objetivos específicos	8
<b>Abreviaturas</b>	9
<b>Manual de uso del repertorio bibliográfico</b>	10
<b>Reseña histórica</b>	14
<b>Metodología</b>	16
<b>Repertorio</b>	17
OPAC	17
Revistas	30
e-Ciencias de la Información	30
Repositorios	45
Repositorio Kérwá	45
Repertorio del SIBDI-UCR	48
Bases de datos	50
EBSCO HOST: Academic Search Ultimate	50
ProQuest / ProQuest Dissertations Publishing	125
e-Libro	131
DOAJ:Directory of OPEN ACCESS Journals	144
<b>Conclusiones</b>	170
<b>Índices</b>	171
Autor	171
Materias	179
Títulos	198
<b>Referencias Bibliográficas</b>	205

## Introducción

Los distintos servicios de información que prestan las bibliotecas varían según las informaciones que se ofrezcan. Por este motivo, se emplean distintos términos para denominar la actividad consistente en facilitar información a los usuarios. Así, se habla de servicio de referencia, servicio de información bibliográfica, servicio de orientación, de consulta, de búsquedas documentales, etc. Sobre todos ellos se ha impuesto el término referencia.

Si una de las funciones de la biblioteca es informar, el principal objetivo del servicio de referencia será conseguir que todas las informaciones requeridas sean satisfechas. Por este motivo, la biblioteca deberá contar con una sección específica, con personal especializado en la búsqueda de información y con una colección de consulta útil. Además, deberá desarrollar las iniciativas y procedimientos que considere necesarios para facilitar al usuario el acceso a la información. Para alcanzar este objetivo la biblioteca debe contar con espacios e infraestructuras adecuados y desarrollar sistemas sencillos para la recepción de las consultas. Además, se debe pretender que todas las consultas sean solucionadas satisfactoriamente, lo cual implica la posesión de una buena colección de referencia y el dominio de los sistemas de consulta de cada fuente de información.

Por ende, en las bibliotecas el profesional de la información debe manejar recursos provenientes de distintos medios y ofrecer a sus usuarios el acceso a recursos o servicios de referencia tanto virtuales como presenciales. Estos recursos pueden ser diccionarios, enciclopedias, bibliografías, manuales, catálogos, memorias, directorios, entre otros; los cuales se pueden acceder tanto en forma virtual o presencial.

En el presente trabajo se abordarán los recursos de referencia virtuales y presenciales que ofrece el Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información (SIBDI) de la Universidad de Costa Rica en las bases de datos, repositorios y catálogo público (OPAC), el propósito será la elaboración de un repertorio bibliográfico de los documentos que se encuentran en estos recursos de referencia.

De esta forma servirá para la realización de un análisis de los documentos que están vinculados a los recursos de referencia para poder visibilizar a los estudiantes y profesores académicos que pueden hacer uso de estos recursos como forma de apoyo académico y que muchas veces pasan desapercibidos y no se aprovechan.

## **Alcance del repertorio**

### **Periodo**

En este repertorio bibliográfico se va a trabajar con documentos que tiene el Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información (SIBDI), como las bases de datos, repositorios y el Catálogo Público (OPAC) que abarcan el periodo del 2000-2020. Este periodo de años se tomó en cuenta debido a que el tema no tiene publicaciones actualizadas.

### **Idioma**

Al ser un repertorio que se va a producir a base de los documentos que se encuentran en las bases de datos, repositorios y el OPAC del SIBDI, y estos principalmente son para uso académico va a abarcar los idiomas de español, inglés, portugués y francés, los cuales son los idiomas que más producción académica tienen.

### **Cobertura geográfica**

En este repertorio se pretende analizar las publicaciones académicas con las que cuenta la Universidad de Costa Rica en su bases de datos, repositorios y el OPAC, de esta manera el alcance geográfico va abarcar varios países como Costa Rica, Colombia, Brasil, Argentina, México y Estados Unidos. Esto con el propósito de que pueda ser usado por los estudiantes y profesores de la universidad, como un apoyo académico.

### **Tipos de fuentes**

Los tipos de fuentes que se van a usar en este repertorio va a ser primarias y secundarias, las cuales se van a recuperar de las bases de datos: EBSCO HOST Academic Search Ultimate, EBSCO HOST Library, Information Science & Technology Abstracts with Text, ProQuest / ProQuest Dissertations Publishing, e-Libro, Fundación Dialnet, DOAJ: Directory of OPEN ACCESS Journals, JSTOR: AAF ARTS & SCIENCE VI; repositorios: Repositorio Kérwá, Repositorio del SIBDI-UCR; revistas: e-Ciencias de la Información y el OPAC de la Universidad de Costa Rica.

## **Nivel descriptivo**

Este repertorio bibliográfico va a presentar la producción académica con la que cuentan las bases de datos, repositorios y el OPAC, en el período de tiempo, idioma y cobertura antes establecida. Cada documento que se presente en el repertorio va ir compuesto por: número de registro, título de la obra, nombre normalizado del autor, referencias bibliográficas en APA 6ta edición, idioma del documento, resumen informativo y así como la ubicación de donde se encuentra el documento y cómo acceder a él.

## **Población beneficiada**

El documento final pretende beneficiar a diversas personas que están interesadas sobre el tema de “Recursos de referencia (presenciales y virtuales)”, pero especialmente va a beneficiar al sector de la población de Bibliotecología, esto debido a que puede ser de utilidad para profesores de esta temática y alumnos, ya que les brinda información bastante completa sobre los documentos que cuenta la Universidad de Costa Rica para que puedan realizar investigaciones o utilízalo para encontrar material complementario. Además, puede ser de apoyo para las bibliotecas como material de referencia.

## **Impacto del proyecto**

Este repertorio buscar realizar una compilación de documentos de origen académico que se encuentren en las bases de datos, repositorios y el OPAC de la Universidad de Costa Rica sobre el tema de “Recursos de referencia (presenciales y virtuales)”. A su vez se pretende que este proyecto visualice los documentos con los que cuenta la universidad en el periodo 2000-2020, con el propósito de que sea usado como consulta académica para los profesores y estudiantes, para realizar investigaciones o como material complementario y también sea usado como material de referencia dentro de las bibliotecas del SIBDI.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

- Elaborar un repertorio bibliográfico de los recursos de referencia presenciales y virtuales del Sistema de Bibliotecas Documentación e Información (SIBDI) de la Universidad de Costa Rica, a través de la recopilación en bases de datos, repositorios y OPAC, durante el periodo 2000-2020, con el fin de facilitar la consulta de documentos sobre esta temática.

### **Objetivos específicos**

- Investigar en las bases de datos, repositorios y el OPAC del SIBDI los aspectos más relevantes de los recursos de referencia presenciales y virtuales durante el periodo 2000-2020.
- Realizar un repertorio bibliográfico de los recursos de referencia presenciales y virtuales provenientes de repositorios, OPAC y bases de datos suscritas de la Universidad de Costa Rica, para que el usuario recupere el material de una manera ágil y sencilla.


## **Abreviaturas**

<b>Abreviaturas</b>	<b>Nombre completo</b>
APA	American Psychological Association
OPAC	Catálogo Público
SIBDI	Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información
UCR	Universidad de Costa Rica

## Manual de uso del repertorio bibliográfico

Este repertorio bibliográfico muestra una recopilación de libros, tesis y artículos con los que cuenta el SIBDI en su catálogo, repositorios, revistas y bases de datos. A continuación se explican los componentes que conforman los registros:

1. Los registros se encuentran ordenados de acuerdo a la ubicación donde se encontraron los documentos, esto para poder llevar un orden a la hora de realizar las búsquedas. Cada uno de los documentos que conforman el repertorio van identificados con un número de registro.
2. Los datos de las obras (autor, año, título, edición, país, editorial o revista, entre otras) se encuentran referenciados en APA sexta edición, ya que es el estilo de citación utilizado en el área de Ciencias Sociales.
3. Cada uno de los registros cuentan con el resumen respectivo del documento, esto para que el lector tenga un acercamiento al tema tratado. Estos resúmenes fueron tomados de los que elabora el autor para su publicación. En los casos que no se contaba con el resumen se elaboró uno propio.
4. Para que el lector entendiera mejor el contenido de los documentos y para completar la información del resumen se incorporaron las palabras clave que los autores usaron en sus publicaciones o las palabras claves que usaron las bases de datos, catálogos o repositorios le asignaron a los documentos. Los documentos que no contaban con las palabras claves se elaboraron a partir del Tesouro de Biblioteconomía y Documentación.
5. Además, en el registro se especifica el idioma o los idiomas en el que está escrito el documento, esto para simplificar su proceso de consulta.
6. Para que los documentos puedan ser localizados de manera más sencilla, cada registro tiene especificada la siguiente información: si es una biblioteca, se muestra el nombre o nombres respectivos de la biblioteca donde se encuentra

el material, además de la signatura topográfica del documento. Si es una revista de la UCR, se especifica el nombre de esta y a qué portal de revistas pertenece. En el caso de los repositorios, se indica el nombre del repositorio específico al que pertenece el documento. Y por último, si es una base de datos en la que se encontró el documento, se especifica su nombre. La localización de los documentos se identifica con el siguiente símbolo  .

7. Para simplificar la recuperación de cada uno de los registros se adjuntó un enlace donde se redirecciona a la página donde se encuentran estos, para que se puedan consultar o descargar los documentos. Para poder consultar los documentos de las bases de datos, es necesario contar con el correo institucional de la UCR. Los enlaces se identificaron con el siguiente símbolo



Para ejemplificar lo que anteriormente se describió, se muestra el siguiente ejemplo:

## Revistas

Lugar donde se ubicó el documento

### e-Ciencias de la Información

Título del documento

#### 011. Implementación de servicios de referencia móvil en la Biblioteca de la Corte Interamericana de Derechos Humanos

Jairo Andrés Guadamuz Villalobos

Autor o autores

Referencia APA

Apellido, Nombre. (Año). Título de la obra. *Nombre de la Revista*, volumen (número).

Guadamuz Villalobos, J.A. (2017). *Implementación de servicios de referencia móvil en la Biblioteca de la Corte Interamericana de Derechos Humanos*. e-Ciencias de la Información, 8(1). Recuperado de:

<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/30066/31558>



Ubicado en la Revista e-Ciencias de la Información del Portal de Revistas Académicas de la Universidad de Costa Rica.

Ubicación del documento



<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/30066/31558>

Enlace del documento

Idioma: Idioma Español.

Resumen

Se expone, en detalle, el proceso de implementación de dos servicios de referencia en la Biblioteca de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, mediante el uso de dispositivos y aplicaciones móviles. Los servicios implementados son la atención de consultas por mensaje de texto (SMS) y el envío de alertas informativas a través de Whatsapp. Se abordan detalles de la instalación, las pruebas del servicio y las políticas de implementación. Se concluye que las nuevas tecnologías móviles están brindando a las bibliotecas modernas posibilidades de ofertar sus servicios, dando al usuario la capacidad de utilizar los recursos de la unidad de información sin desplazarse físicamente al edificio;

estas posibilidades no necesariamente requieren de una alta inversión presupuestaria para llevarlas a cabo.

Palabras  
claves

SERVICIOS DE REFERENCIA - REFERENCIA MÓVIL - DISPOSITIVOS  
MÓVILES - TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN  
MENSAJE CORTO DE TEXTO (SMS) - WHATSAPP - CORTE  
INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS

## Reseña histórica

La Universidad de Costa Rica fue creada en el año 1940 gracias al impulso brindado por Luis Demetrio Tinoco, además de proponer su autonomía como universidad, propuso que fuera pública. En 1946 gracias a un congreso organizado por Carlos Monge Alfaro, Rodrigo Facio Brenes y Abelardo Bonilla Baldares, se creó la Facultad de Humanidades. (Universidad de Costa Rica, 2020)

A partir de 1973 se comenzaron a abrir las diferentes Sedes y Recintos en la Universidad, por varias partes del País, Siendo la Sede de San Ramón la primera en abrir. Conocida como la Sede de Occidente. La Universidad de Costa Rica se encuentra ahora entre las 500 mejores del mundo. Contando en este momento con una Ciudad de la Investigación y gran expansión y edificio en el Campus Rodrigo Facio. (Universidad de Costa Rica, 2020)

Cuando ya la UCR, había comenzado a crecer, se iniciaron las creaciones de Bibliotecas dentro de la Ciudad Universitaria, para uso de sus estudiantes y funcionarios. Fue por ésto, que en el año 1948, el Rector de la Universidad en ese momento, consideró necesario y apoyó la creación de un Sistema Integrado de Bibliotecas (SIBDI), ésto debido a los numerosos centros de información con los que contaba la Universidad. Por ésta razón el integrar las Bibliotecas y su información en un sólo sistema, dió inició en ese año. (Universidad de Costa Rica, 2020).

A partir de ese momento inició el reto de comenzar a integrar al Sistema las diferentes Bibliotecas y su material, conforme se fueron creando nuevas Bibliotecas con el paso de los años, éstos nuevos centros de información debían integrarse en el Sistema, al igual que lograr la automatización de las mismas. Hasta el día de hoy en SIBDI cuenta con un gran Sistema de Integración, en el cual sus usuarios pueden hacer uso de los recursos de forma virtual, por medio de su sitio web. (Universidad de Costa Rica, 2020).

Dentro de ese sitio, se puede ingresar a algunos de los materiales físicos de la Biblioteca, que en éste momento ya se encuentran de forma virtual, también se cuenta

con repertorios, Bases de Datos en las que la Universidad está suscrita y mucha información más que se brinda a los usuarios por medio de la página web.

El SIBDI también creó su servicio de referencia, el cual se puede encontrar de forma virtual, en donde además de obtener material de tipo referencial para consultar, se cuenta con una sección en específico, para el servicio de referencia para consultas personales de usuarios, por lo que existe una sección en la que se puede ingresar y realizar las consultas al referencista, que serán evacuadas por el personal.

## Metodología

El propósito de este proyecto es realizar un repertorio bibliográfico sobre algunos “Recursos de referencia (presenciales y virtuales)”, para ésto se extraerá documentos académicos de las bases de datos, repositorios y el OPAC del SIBDI, el cual está subordinado la Universidad de Costa Rica. Los documentos que se van a incluir para la realización de este trabajo, estarán contemplados entre los años 2016 al 2020. Esto con el propósito de establecer que la información a mostrar sea la más actualizada con respecto a este tema.

Los documentos a recuperar, incluyen idiomas como el español, inglés, portugués y francés, los cuales son los que más producción académica tienen. Debido a esto, este repertorio no será realizado de forma nacional, sino que se van a contemplar varios países en los que se hablan en los idiomas anteriormente mencionados y que hayan publicado material académico.

Cada registro del repertorio es numerado de manera consecutiva e incluye: título de la obra, autor, referencia bibliográfica según APA 6ta edición, ubicación del documento (biblioteca, base de datos, repositorio, otros), forma de accederlo (enlace, número de clasificación), resumen indicativo o propio de la obra y palabras clave (materias). Finalmente, cabe mencionar que los registros se clasifican según el tipo de ubicación del documento.

## Repertorio

### OPAC

**001. Propuesta de diseño de un sistema de gestión para el servicio de referencia virtual del Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información de la Universidad de Costa Rica.**

**María Mayela Arguedas Arce**

Arguedas, M. (2017). *Propuesta de diseño de un sistema de gestión para el servicio de referencia virtual del Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información de la Universidad de Costa Rica*. (Tesis de maestría). Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica.



Ubicación en la Biblioteca Luis Demetrio Tinoco, Universidad de Costa Rica: TFG 42072.

Ubicado en el Repositorio del SIBDI-UCR de la Universidad de Costa Rica.



OPAC: <https://bit.ly/3dm2gvi>

Repositorio del SIBDI-UCR: <https://bit.ly/31aBljt>

**Idioma:** Español

El objetivo de esta investigación es realizar un estudio del Servicio de Referencia Virtual que se da en la bibliotecas Carlos Monge Alfaro, Luis Demetrio Tinoco, Ciencias de la Salud, Derecho, Artes Musicales y Centro Centroamericano de Población de la Universidad de Costa Rica, esto para examinar las oportunidades de mejora. Esta investigación es de tipo descriptiva, además usa técnicas de análisis documental, observación, entrevistas y análisis de contenido. Los resultados que se obtuvieron fueron que se necesita contar con un sistema de información que permita sistematizar la información, por lo que en este trabajo se propone un sistema que facilite obtener datos que permitan hacer estudios específicos, con el fin de definir

acciones oportunas con respecto a los servicios brindados y a los solicitantes de estos servicios.

INTERNET EN SERVICIOS DE CONSULTA (BIBLIOTECAS) - ADMINISTRACIÓN -  
RECURSOS DE INFORMACIÓN ELECTRÓNICA - RECURSOS HUMANOS -  
SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LÍNEA - SISTEMAS DE INFORMACIÓN -  
DISEÑO - TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN - UNIVERSIDAD DE COSTA  
RICA. SISTEMA DE BIBLIOTECAS, DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN

## 002. El servicio de referencia en la biblioteca universitaria: análisis a partir de los aspectos vinculados con la asistencia al usuario que busca información

**Alejandro José Unfried González**

Unfried González, A. J. (2013). *El servicio de referencia en la biblioteca universitaria: análisis a partir de los aspectos vinculados con la asistencia al usuario que busca información*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica.



Ubicación en la Biblioteca Luis Demetrio Tinoco, Universidad de Costa Rica: TFG 35463.

Ubicado en la Revista e-Ciencias de la Información del Portal de Revistas Académicas de la Universidad de Costa Rica.



OPAC: <https://bit.ly/37UpdUZ>

Revista e-Ciencias de la Información: <https://bit.ly/2AQbMtu>

**Idioma:** Español.

Para llevar a cabo una investigación bibliotecológica que tome como objeto de estudio las actividades agrupadas bajo el término referencia, es necesario reconocer la complejidad de dicho objeto y construir los conceptos adecuados para abordarlo. Precisamente, con el término referencia se designa una actividad bibliotecaria compleja que puede ser abordada, al menos, desde cuatro perspectivas distintas determinadas por el empleo de uno o más conceptos clave. El concepto trabajo de referencia permite abordar específicamente la labor realizada por personas que proporcionan servicios de referencia en una biblioteca. De esta manera se establece una distinción teórica relevante entre funciones realizadas por las personas y servicios ofrecidos por la institución, adscribiendo esta labor particular a una noción amplia que parece ser apropiada para su caracterización: la de asistir, la cual concede un lugar no solo a cada una de las funciones reconocidas tradicionalmente al personal del servicio de referencia, sino a su doble dimensión creativa y productiva, lo que plantea a su vez la posibilidad de un enfoque cualitativo de investigación.

SERVICIO DE REFERENCIA - BIBLIOTECARIOS DE REFERENCIA -  
INVESTIGACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA - INVESTIGACIÓN CUALITATIVA -  
TEORÍA

**003. Propuesta para la implementación de tecnología de información y comunicación en los servicios de referencia de la Biblioteca Arturo Agüero Chaves de la Sede Regional de Occidente, de la Universidad de Costa Rica**

**Flor María Soto Arroyo**

Soto Arroyo, F. M. (2006). *Propuesta para la implementación de tecnología de información y comunicación en los servicios de referencia de la Biblioteca Arturo Agüero Chaves de la Sede Regional de Occidente, de la Universidad de Costa Rica*. (Tesis de maestría). Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica.

Ubicación en la Biblioteca Luis Demetrio Tinoco, Universidad de Costa Rica: TFG 27522.



Ubicación en la Biblioteca Arturo Agüero Chaves, Universidad de Costa Rica: TFG 27522.

Ubicación en la Biblioteca de Educación, Universidad de Costa Rica: TFG 27522.

Ubicado en el Repositorio del SIBDI-UCR de la Universidad de Costa Rica.



OPAC: <https://bit.ly/3erfisk>

Repositorio del SIBDI-UCR: <https://bit.ly/2VaexMZ>

**Idioma:** Español.

El objetivo de esta investigación es diagnosticar la aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en los servicios de referencia de la Biblioteca Arturo Agüero Chaves de la Sede del Occidente. Esta investigación es descriptiva y se realizaron encuestas y observación. Se hace una propuesta para conocer los

requerimientos técnicos, profesiones y físicos necesarios para implementar la tecnología de información y comunicación en los Servicios de Referencia.

SERVICIOS DE INFORMACIÓN - UNIVERSIDAD DE COSTA RICA. SEDE DE  
OCCIDENTE. BIBLIOTECA - TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -  
BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS - SERVICIOS DE CONSULTA (BIBLIOTECAS)

## 004. Servicios de referencia en línea : directrices para una estrategia digital

**Jhon Alexander González Flórez**

González Flórez, J. A. (2014). *Servicios de referencia en línea* (1 ed.).

Ciudad Autónoma de Buenos Aires : Alfagrama Ediciones.



Ubicación en la Biblioteca Carlos Monge Alfaro, Universidad de Costa Rica:  
025.52 G643s.



<https://bit.ly/2zTPbeQ>

**Idioma:** Español.

Los servicios de referencia tradicionales proporcionan asistencia directa a los usuarios; su actual evolución en el contexto digital aprovecha el saber colectivo y rompe la barrera espacio/temporal, lo que demanda a toda institución bibliotecaria una visión prospectiva del servicio y de sus usuarios. Este desafío requiere la formulación de nuevos entornos informativos, de desarrollo, de interacción, de transformación e inversión, de acceso y de consumo. Surge entonces la necesidad de establecer directrices para diseñar una estrategia digital en este sentido, dada la variedad de herramientas de comunicación mediante las cuales el servicio de referencia en línea se hace manifiesto.

El presente documento tiene como propósito fijar los lineamientos para el diseño de la estrategia digital para bibliotecas desarrolladas en ambientes digitales altamente especializados en los que se experimentan transformaciones significativas *-user experience*, que afectan a toda la cadena de producción y acceso a contenidos, diversificando y eliminando intermediarios. La metodología utilizada, reúne un conjunto de técnicas para analizar y comprender la intermediación humana en el entorno de las bibliotecas digitales, procurando fijar los lineamientos para el análisis, desarrollo e implementación de un servicio de referencia en línea que oriente el

proceso de especificación de la visión, optimización de recursos y procesos de innovación centrados en la experiencia del usuario. Los resultados obtenidos permitirán a una institución bibliotecaria analizar, diseñar e implementar una estrategia digital mediante la identificación de las necesidades y los canales de comunicación de sus usuarios.

**BIBLIOTECAS DIGITALES - REFERENCIA EN LÍNEA - ESTRATEGIA - USUARIOS**

## 005. Servicio de referencia virtual : realidad y perspectivas

**Ramón Alberto Manso Rodríguez y María Pinto Molina**

Manso Rodríguez, R. A y Pinto Molina, M. (2014). *Servicio de referencia virtual : realidad y perspectivas*. España : Ediciones Trea.



Ubicación en la Biblioteca Carlos Monge Alfaro, Universidad de Costa Rica:  
025.52 M289s.



<https://bit.ly/2BpvQD5>

**Idioma:** Español.

Se presentan soluciones para manejar grandes cantidades de documentos y además cómo hacerlos más accesibles a los usuarios. Para esto se presta atención a las necesidades de infraestructura de redes organizativas y colaboraciones con otras Instituciones y así lograr ser parte de la generación de los avances tecnológicos, prestar servicio de referencia virtual y así ir construyendo una futura biblioteca sin paredes.

REFERENCIA VIRTUAL - AVANCES TECNOLÓGICOS -  
BIBLIOTECA - USUARIOS

## 006. Servicio de referencia : una propuesta integradora

**Irma Luz García Mercedes Portugal**

Mercedes Portugal, I. L. (2008). *Servicio de referencia : una propuesta integradora*. (2 ed.). Buenos Aires: Alfagrama.



Ubicación en la Biblioteca Carlos Monge Alfaro, Universidad de Costa Rica:  
025.52 G216s2.

Ubicación en la Biblioteca Arturo Agüero Chaves, Universidad de Costa  
Rica: 025.52 G216s2.



<https://bit.ly/2BzZW6o>

**Idioma:** Español.

Las bibliotecas desarrollan sus servicios cada vez más enfocados en el usuario y no en sistemas aplicados en años anteriores, la idea es tomar más en cuenta la opinión de los usuarios de las unidades de información, que es posible que tienen una necesidad de información pero no lo logran identificar o expresar adecuadamente. El objetivo es poder enseñar el panorama que representa el servicio de referencia en las bibliotecas, donde se puede contar con bibliotecarios profesionales especializados en el área de recursos y servicios referencistas, donde cumplen una función determinante que es la de brindar información y formación a los usuarios de forma más cercana; de esta forma esta obra brinda una guía de la organización de servicios de referencia que es necesario implementar en las bibliotecas. De esta obra se divide en numerosos capítulos, donde los primeros enseñan la planificación y organización del servicio de referencia, el estudio de usuarios, desarrollo de colecciones y referencia, e incluso marketing, entre otros.

SERVICIOS DE REFERENCIA - USUARIOS - INFORMACIÓN - FORMACIÓN DE  
USUARIOS

## 007. Principios de referencia : fuentes y servicios de consulta

**Diana Melnik**

Melnik, D. (2005). *Principios de referencia : fuentes y servicios de consulta*. (1. edición). Buenos Aires : Alfagrama.



Ubicación en la Biblioteca Carlos Monge Alfaro, Universidad de Costa Rica:  
025.52 M523p.



<https://bit.ly/3fSqMFJ>

**Idioma:** Español.

El objetivo de esta obra es introducir al lector en los principios fundamentales de la referencia y los motive en el compromiso de ser partícipes del servicio tanto de manera profesional, como, al mismo tiempo, usuarios de la información ávidos de acceder al conocimiento para un desarrollo individual y colectivo. Ofrece en sus primeros capítulos un panorama del servicio de referencia, sus objetivos y elementos constitutivos y una descripción de sus funcionamiento. Luego hará un desarrollo de los aspectos fundamentales de las distintas obras de referencia y los criterios necesarios para su evaluación. Por último, enfocará tanto los distintos aspectos del servicio como las fuentes de la colección que lo componen desde un punto de vista ligado a las tecnologías de la información.

PRINCIPIOS - REFERENCIA - SERVICIOS - CONSULTA - TECNOLOGÍAS DE  
INFORMACIÓN - USUARIO - OBRAS - INFORMACIÓN BIOGRÁFICA

## 008. Los servicios de referencia virtual: surgimiento, desarrollo y perspectivas a futuro

**Fernanda Rodríguez Briz**

Rodríguez Briz, F. (2005). *Los servicios de referencia virtual: surgimiento, desarrollo y perspectivas a futuro*. (1 edición). Buenos Aires : Alfagrama.

Ubicación en la Biblioteca Arturo Agüero Chaves, Universidad de Costa Rica: 025.524 R696s.



Ubicación en la Biblioteca Carlos Monge Alfaro, Universidad de Costa Rica: 025.524 R696s.

Ubicación en la Biblioteca Sede del Sur, Universidad de Costa Rica: 025.524 R696s.



<https://bit.ly/2NI6CYP>

**Idioma:** Español.

Esta obra tiene como objetivo componer un marco histórico que permita reconstruir la evolución con que el servicio de referencia acompañó los cambios de la sociedad de la información, el surgimiento y desarrollo de la virtualidad en la referencia, las particularidades del trabajo bibliotecario en el ciberespacio, las características de los soportes tecnológicos a utilizar, las cuestiones profesionales y humanas, etc. Para la recopilación de la información se ha realizado una investigación bibliográfica de publicaciones profesionales, se han consultado sitios web de servicios de referencia virtuales, se ha entrevistado a algunos de sus responsables y se han tabulado cuestionarios y encuestas. El trabajo se estructura en cuatro partes. En la primera se reseña lo que podría describirse como el nacimiento de los servicios virtuales en las bibliotecas a manera de continuación de los servicios presenciales. En la segunda se tratan las diferencias que el trabajo virtual implica tanto como para el usuario como el bibliotecario, las interacciones que se dan entre ambos y a su vez de ambas partes con los recursos. La tercera parte se ocupa de los soportes tecnológicos

imprescindibles para soportar la transacción humana y la circulación de información, mientras que en la cuarta se presentan algunas miradas y conjeturas sobre el futuro de los servicios virtuales y los cambios que la virtualidad significa para el rol del bibliotecario.

REFERENCIA VIRTUAL - SOPORTES TECNOLÓGICOS - INFORMACIÓN -  
SERVICIOS VIRTUALES - CIBERESPACIO

## Revistas

### e-Ciencias de la Información

#### 009. Servicios de información y referencia en el ámbito estudiantil universitario mexicano y su relación potencial con las tecnologías móviles.

**Bardo Javier García Martínez**

García Martínez, B.J. (2019). Servicios de información y referencia en el ámbito estudiantil universitario mexicano y su relación potencial con las tecnologías móviles. *e-Ciencias de la Información*, 9(1). Recuperado de:

<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/32984/36434>



Ubicado en la Revista e-Ciencias de la Información del Portal de Revistas Académicas de la Universidad de Costa Rica.



<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/32984/36434>

**Idioma:** Español.

El propósito del presente artículo se enfoca en exponer los resultados de un estudio llevado a cabo en la comunidad universitaria del Colegio de Bibliotecología de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), que pretende cimentar un camino para identificar los aspectos necesarios que permitan una posible integración de servicios de información y referencia en tecnologías móviles acordes al perfil específico de la comunidad mencionada; para ello, se describen los servicios de información y referencia disponibles, las tipologías de Apps móviles actuales y se explora un panorama general de las Apps en el ámbito bibliotecario mexicano; posteriormente, se describen los elementos que permitieron el diseño de una encuesta como mecanismo de recolección de datos, para analizar los resultados de dicha pesquisa y, por último, establecer los datos relevantes de los entrevistados e identificar su valor potencial para una posible implementación de servicios hacia el entorno móvil.

TECNOLOGÍAS MÓVILES - ESTUDIO DE USUARIOS - NECESIDADES DE  
INFORMACIÓN - ENCUESTAS - BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS - SERVICIOS  
DE INFORMACIÓN Y REFERENCIA

## 010. Implementación de servicios de referencia móvil en la Biblioteca de la Corte Interamericana de Derechos Humanos

**Jairo Andrés Guadamuz Villalobos**

Guadamuz Villalobos, J.A. (2017). Implementación de servicios de referencia móvil en la Biblioteca de la Corte Interamericana de Derechos Humanos. *e-Ciencias de la Información*, 8(1). Recuperado de:

<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/30066/31558>



Ubicado en la Revista e-Ciencias de la Información del Portal de Revistas Académicas de la Universidad de Costa Rica

<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/30066/31558>



**Idioma:** Español.

Se expone, en detalle, el proceso de implementación de dos servicios de referencia en la Biblioteca de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, mediante el uso de dispositivos y aplicaciones móviles. Los servicios implementados son la atención de consultas por mensaje de texto (SMS) y el envío de alertas informativas a través de Whatsapp. Se abordan detalles de la instalación, las pruebas del servicio y las políticas de implementación. Se concluye que las nuevas tecnologías móviles están brindando a las bibliotecas modernas posibilidades de ofertar sus servicios, dando al usuario la capacidad de utilizar los recursos de la unidad de información sin desplazarse físicamente al edificio; estas posibilidades no necesariamente requieren de una alta inversión presupuestaria para llevarlas a cabo.

SERVICIOS DE REFERENCIA - REFERENCIA MÓVIL - DISPOSITIVOS  
MÓVILES - TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN  
MENSAJE CORTO DE TEXTO (SMS) - WHATSAPP - CORTE  
INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS

## 011. Evolución del concepto producto y servicio en la biblioteca: organización orientada al servicio e intensiva en conocimiento

**Valentino Morales López**

Morales, V. (2018). Evolución del concepto producto y servicio en la biblioteca: organización orientada al servicio e intensiva en conocimiento. *e-Ciencias de la Información*, (8)2. Recuperado de:

<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/30933/33364>



Ubicado en la Revista e-Ciencias de la Información del Portal de Revistas Académicas de la Universidad de Costa Rica.



<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/30933/33364>

**Idioma:** Español.

El presente artículo tiene por objeto el análisis de lo que significa la biblioteca como organización orientada al servicio e intensiva en conocimiento. El supuesto del que se parte es que se ha aseverado que una característica de la biblioteca es ser una institución pionera en la prestación de servicio, y en el contexto de la sociedad de la información y del conocimiento adquiere un papel trascendental. Sin embargo, la respuesta que esta institución presente a la sociedad no solo debe ser externa, también hay que plantear nuevos marcos conceptuales que permitan entender de qué forma la organización interna de la biblioteca se debe reconfigurar, entendida como una organización intensiva en conocimiento. Así que la principal conclusión es que la biblioteca es de tipo rutinaria con alto grado de especialización e integra elementos simbólicos, y para su adecuado funcionamiento necesita tener un alto grado de comunicación entre sus integrantes.

BIBLIOTECA ORIENTADA AL SERVICIO - BIBLIOTECA INTENSIVA EN  
CONOCIMIENTO - SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y REFERENCIA -  
SERVICIOS BIBLIOTECARIOS - SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN.

## 012. Experiencias internacionales en el desarrollo de habilidades informacionales en la formación doctoral

**Liuris Rodríguez Castilla, Rolando Serra Toledo, Kely Rivero Domínguez**

Rodríguez Castilla, L; Serra Toledo, R y Rivero Domínguez, K. (2018). Experiencias internacionales en el desarrollo de habilidades informacionales en la formación doctoral. *e-Ciencias de la Información*, (8)2. Recuperado de: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/30522/33360>



Ubicado en la Revista e-Ciencias de la Información del Portal de Revistas Académicas de la Universidad de Costa Rica.



<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/30522/33360>

**Idioma:** Español.

El desarrollo de habilidades informacionales es un tema trabajado a escala global. Internacionalmente, han surgido iniciativas en la introducción de estas habilidades informacionales en diferentes niveles de enseñanza, y en este informe se destacan los resultados obtenidos en aspirantes al doctorado. El objetivo de este artículo es realizar un análisis comparativo en propuestas internacionales para la enseñanza y el desarrollo de habilidades informacionales en aspirantes a doctores. Para ello, se analizan los puntos coincidentes en estos proyectos que sirvan de generalización en otros centros educativos. Para alcanzar este objetivo se partió de una revisión bibliográfica que permitió identificar diversas iniciativas prácticas, agrupándolas por países, formas organizativas y características generales. Se identificaron un total de 27 materiales documentales con iniciativas en la formación de aspirantes a doctores en 19 países. De ellos, nueve cursos de posgrado, ocho resultados de proyectos, cinco módulos de programas doctorales, tres servicios de biblioteca, un blog temático y un evento internacional. Se utilizó la

estadística descriptiva para presentar el análisis y la comparación de los datos obtenidos a través de gráficos y tablas, y el método bibliométrico para examinar la coincidencia de atributos en cuatro indicadores fundamentales: el uso de las habilidades informacionales que describe la ALA como base de sus propuestas; la aplicación y el desarrollo; la denominación utilizada para cada habilidad, y las habilidades aplicadas en cada institución. Dentro de los resultados más relevantes se pudo encontrar que las habilidades informacionales para la formación de doctores parten del conjunto de habilidades que se proponen en la ALFIN por la ALA, con un mayor nivel de profundidad y práctica. Los análisis realizados demuestran que las habilidades informacionales se encuentran dentro de las habilidades más importantes que debe dominar una persona candidata al doctorado al concluir su formación doctoral y durante su vida como investigador.

#### HABILIDADES INFORMACIONALES - FORMACIÓN DOCTORAL - ALFIN - ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL

### 013. Makey Makey y su aplicación en unidades de información

Itza Chaves Arias, Jonathan Esquivel Guillén, Ana Cristina Jiménez Varela, Hannia Sánchez López

Chaves Arias, I; Esquivel Guillén, J; Cristina Jiménez Varela, A y Sánchez López, H. (2017). Makey Makey y su aplicación en unidades de información. *e-Ciencias de la Información*, (8)1. Recuperado de:

<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/30086/31560>



Ubicado en la Revista e-Ciencias de la Información del Portal de Revistas Académicas de la Universidad de Costa Rica.

<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/30086/31560>



**Idioma:** Español.

Esta revisión bibliográfica presenta el Makey Makey como un dispositivo que forma parte del Maker Movement y que puede utilizarse en las unidades de información. Por ello, se realizó una revisión de literatura que revisa el contexto histórico sobre el surgimiento de este recurso tecnológico; de hecho, en el apartado de Makey Makey se describen las principales características y usos del dispositivo; además, en la sociedad y en las unidades de información, el Makey Makey tiene diferentes características para su utilización en los diversos servicios, en ese sentido, se describe el potencial uso que puede tener por parte de las personas profesionales en la información.

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN - EDUCACIÓN -  
USUARIOS-UNIDADES DE INFORMACIÓN - BIBLIOTECAS - MAKEY MAKEY -  
MOVIMIENTO MAKER.

#### 014. Os usuários da Informação no arquivo: uma aproximação a seus estudos desde as Ciências da Informação.

**Yanara Dorado Santana, Gemima da Purificação Custódio Garcia**

Dorado, Y. y Custódio, G. (2018). Os usuários da Informação no arquivo: uma aproximação a seus estudos desde as Ciências da Informação. *e-Ciencias de la Información*, (8)2. Recuperado de:

<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/32602/33432>



Ubicado en la Revista e-Ciencias de la Información del Portal de Revistas Académicas de la Universidad de Costa Rica.



<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/32602/33432>

**Idioma:** Portugués

Los estudios de usuarios son una importante herramienta de gestión, utilizada para identificar el perfil de usuario, sus necesidades informativas y el grado de satisfacción en relación con los servicios ofrecidos por una determinada unidad de información. La presente investigación trata de una discusión sobre los estudios de usuarios aplicados al archivo contemplando una aproximación con la Ciencia de la Información. La investigación es un primer enfoque teórico sobre el fenómeno de los estudios de usuarios para, en una próxima investigación, desarrollar una propuesta de estudios de usuarios para el Archivo Nacional de Angola. De igual manera, tiene por objetivo, examinar los elementos teóricos conceptuales referentes a los estudios de usuarios de información en unidades de información de archivo. En el presente artículo, se presenta una revisión bibliográfica que comprende aspectos generales acerca de usuarios de la información, necesidades de información y estudio de usuarios de archivos. Se hace un análisis de las bibliografías pertinentes con el mismo objeto de estudio, anclado a los estudios de usuarios de la información teniendo como foco a los usuarios de archivo. Como problema o pregunta de partida se define cómo es posible pensar en aplicaciones de

estudio de usuarios en el ámbito de la Archivología y del archivo a partir de un diálogo con los presupuestos de la Ciencia de la Información. Se presentan conclusiones como resultado del estudio y análisis realizados.

ARCHIVO - ESTUDIO DE USUARIOS - USUARIOS DE LA INFORMACIÓN -  
ARCHIVÍSTICA - NECESIDADES INFORMACIONALES - CIENCIAS DE LA  
INFORMACIÓN.

## 015. Servicios bibliotecarios accesibles para personas con discapacidad visual en la Universidad Nacional de La Plata, Argentina

**María Cecilia Corda y Mariana Ferrante**

Corda, M. C y Ferrante, M. (2013). Servicios bibliotecarios accesibles para personas con discapacidad visual en la Universidad Nacional de La Plata, Argentina. *e-Ciencias de la Información*, 4(1). Recuperado de:

<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/12860/12311>



Ubicado en la Revista e-Ciencias de la Información del Portal de Revistas Académicas de la Universidad de Costa Rica.



<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/12860/12311>

**Idioma:** Español.

El trabajo, de tipo descriptivo exploratorio, pretende conocer cuál es el estado en que se encuentran algunas de las bibliotecas universitarias de la UNLP para ofrecer un servicio accesible a personas con discapacidad visual. Se analiza qué servicios de este tipo poseen actualmente, con qué barreras se enfrentan los usuarios y qué soluciones se han implementado. A tal fin se indagará, por un lado, cómo están diseñados los sitios web de las bibliotecas elegidas, y por otro, cómo integran estas bibliotecas en sus servicios y productos documentales a estas personas, esto es, si cuentan con material bibliográfico y servicios accesibles. Por último, se esbozan algunas propuestas para superar la situación actual en estas bibliotecas universitarias.

ACCESIBILIDAD - DISCAPACIDAD VISUAL - SITIOS WEB - BIBLIOTECAS  
UNIVERSITARIAS - ESTUDIOS DE CASOS - ARGENTINA

## 016. Una visión de un enfoque por competencias en la formación técnica del bibliotecólogo

**Iria Briceño Alvarez**

Briceño Alvarez, I. (2011). Una visión de un enfoque por competencias en la formación técnica del bibliotecólogo. *e-Ciencias de la Información*, (1)1.

Recuperado de:

<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/1211/1274>



Ubicado en la Revista e-Ciencias de la Información del Portal de Revistas Académicas de la Universidad de Costa Rica.



<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/1211/1274>

**Idioma:** Español

El presente ensayo se propone mostrar la importancia del aporte que las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) han brindado a los servicios de las Unidades de Información y cómo por medio de éstos se ha tenido que ir innovando para ofrecerle al usuario un servicio acorde a sus necesidades. Está Dirigido a docentes y estudiantes de bibliotecología, a diseñadores curriculares y a las personas interesadas en la aplicación de un currículum con un enfoque por competencias en bibliotecología. Este trabajo se enfoca en el papel del docente dentro de un currículum por competencias, así como una descripción de las competencias que tiene que adquirir el bibliotecólogo en concordancia con el uso y manejo de las TIC en los servicios de las Bibliotecas. Se presentan algunos de los servicios de referencia que se pueden llevar a cabo en forma virtual por parte de las Unidades de Información utilizando las TIC y se describen las competencias que los estudiantes deberán alcanzar para implementar estos servicios. Para ejemplarizar algunos de estos

servicios se presentan los hipervínculos a las páginas de las bibliotecas o servicio mencionado.

TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN - DISEMINACIÓN SELECTIVA DE LA  
INFORMACIÓN - SERVICIOS DE REFERENCIA VIRTUAL - TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN - ENFOQUE POR COMPETENCIAS -  
ENSEÑANZA DE LA BIBLIOTECOLOGÍA - SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

## 017. La persona adulta mayor desde la biblioteca: una revisión sistemática

Marcela Gil Calderón

Gil Calderón, M. (2015). La persona adulta mayor desde la biblioteca: una revisión sistemática. *e-Ciencias de la Información*, (6)1. Recuperado de:

<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/21833/22713>



Ubicado en la Revista e-Ciencias de la Información del Portal de Revistas Académicas de la Universidad de Costa Rica



<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/21833/22713>

**Idioma:** Español

La temática sobre la persona adulta mayor y los servicios bibliotecarios, es un asunto que cobra interés en el ámbito costarricense, al presentarse un incremento en esta población. El estudio tiene como finalidad hacer una revisión sistemática sobre la producción científica que se está generando en el ámbito bibliotecológico acerca de este tema, para conocer cuáles son las áreas más investigadas. Esto permitirá generar un marco teórico que servirá de base para realizar estudios en diversos ámbitos de la profesión, con el fin de atender las necesidades propias de este grupo de la población.

ACCESO A LA INFORMACIÓN - SERVICIOS DE INFORMACIÓN - ADULTOS  
MAYORES - COSTA RICA

## 018. Aspectos conceptuales para la investigación de la labor de bibliotecarios y bibliotecarias que proporcionan servicios de referencia

**Alejandro Jose Unfried Gonzalez**

Unfried González, A.J. (2014). Aspectos conceptuales para la investigación de la labor de bibliotecarios y bibliotecarias que proporcionan servicios de referencia. *e-Ciencias de la Información*, 4(2). DOI: [10.15517/eci.v4i2.15128](https://doi.org/10.15517/eci.v4i2.15128)



Ubicado en la Revista e-Ciencias de la Información del Portal de Revistas Académicas de la Universidad de Costa Rica



<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/15128>

**Idioma:** Español

### Resumen

Para llevar a cabo una investigación bibliotecológica que tome como objeto de estudio las actividades agrupadas bajo el término referencia, es necesario reconocer la complejidad de dicho objeto y construir los conceptos adecuados para abordarlo. Precisamente, con el término referencia se designa una actividad bibliotecaria compleja que puede ser abordada, al menos, desde cuatro perspectivas distintas determinadas por el empleo de uno o más conceptos clave. El concepto trabajo de referencia permite abordar específicamente la labor realizada por personas que proporcionan servicios de referencia en una biblioteca. De esta manera se establece una distinción teórica relevante entre funciones realizadas por las personas y servicios ofrecidos por la institución, adscribiendo esta labor particular a una noción amplia que parece ser apropiada para su caracterización: la de asistir, la cual concede un lugar no solo a cada una de las funciones reconocidas tradicionalmente al personal del servicio de referencia, sino a su doble dimensión creativa y productiva, lo que plantea a su vez la posibilidad de un enfoque cualitativo de investigación.

SERVICIOS DE REFERENCIA - BIBLIOTECARIOS DE REFERENCIA -  
INVESTIGACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA - INVESTIGACIÓN CUALITATIVA -  
TEORÍA

## Repositorios

### Repositorio Kérwá

#### 019. Los Servicios Bibliotecarios en la Educación Superior

Ruth González Arrieta

González Arrieta, R. (2014). Los Servicios Bibliotecarios en la Educación Superior. *Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información*, 18, (1/2). Recuperado de: <http://www.kerwa.ucr.ac.cr/handle/10669/521>



Ubicado en el Repositorio Kérwá de la Universidad de Costa Rica.



<http://www.kerwa.ucr.ac.cr/handle/10669/521>

**Idioma:** Español.

El propósito de este artículo es presentar a las unidades de referencia de las bibliotecas o centros de información universitarios en su papel esencial de brindar un abanico de servicios y orientación al usuarios. Da un panorama de las obras de referencia, servicios y tecnologías de la información, con las cuales el bibliotecario referencista se convierte en gestor de los servicios de información.

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO - BASE DE DATOS BIBLIOGRÁFICA -  
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA - USUARIO DE INFORMACIÓN - SERVICIO DE  
REFERENCIA

## 020. Propuesta de reposicionamiento de la biblioteca del Centro Internacional de Política Económica para el Desarrollo Sostenible (CINPE) utilizando las nuevas tecnologías de la información

**Marjorie Rosales Alvarado**

Rosales Alvarado, M. (2020). *Propuesta de reposicionamiento de la biblioteca del Centro Internacional de Política Económica para el Desarrollo Sostenible (CINPE) utilizando las nuevas tecnologías de la información*. (Tesis de Maestría). Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica. Recuperado de: <http://www.kerwa.ucr.ac.cr/handle/10669/80923>



Ubicado en el Repositorio Kérwá de la Universidad de Costa Rica.



<http://www.kerwa.ucr.ac.cr/handle/10669/80923>

**Idioma:** Español.

La bibliotecología es una profesión que ha ido desarrollándose de la mano con las tecnologías de la información y comunicación. La propuesta de reposicionamiento de la biblioteca del Centro Internacional de Política Económica CINPE pretende ubicar a la misma en una unidad de información moderna dirigida a la generación de los milenios, con espacios abiertos donde puedan realizar sus trabajos académicos. En el CINPE se imparte únicamente posgrados en: Política económica, Comercio Internacional y Finanzas públicas. El usuario que utiliza los servicios de la biblioteca en su mayoría tiene un grado académico de licenciatura por lo cual el nivel de exigencia de servicio que se le debe brindar es de calidad y precisión. También es importante recalcar que en la Universidad Nacional de Costa Rica, el CINPE se ha caracterizado por ser un centro de investigación que genera conocimiento en áreas como Política económica, Desarrollo sostenible, Medio ambiente, Innovación,

Comercio internacional entre otros. Tomando en cuenta los resultados de la investigación, la propuesta se compone de dos ejes centrales: El primero está dirigido a un plan de alfabetización informacional de los usuarios de la biblioteca del CINPE que pretende capacitar al usuario para que conozca y utilice de forma adecuada los recursos de información con los que cuenta la biblioteca y pueda desarrollar habilidades de búsqueda en las plataformas electrónicas disponibles. El segundo eje plantea la creación de espacios de salas virtuales con equipo de tecnología de punta donde se logre crear un entorno de presentación interactiva a través de sistemas que permitan comunicar usando las tecnologías de información y comunicación con otros usuarios en diferentes áreas geográficas de forma simultánea.

## TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN-ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL-SALAS VIRTUALES-USUARIOS

## Repertorio del SIBDI-UCR

### 021. Labores del personal del servicio de referencia en bibliotecas de instituciones de educación superior universitaria estatal: aspectos destacados y estrategias

**Ana Lucía Montalvo Zúñiga, Sandra Solano Vega, Daniela Zamora Villalobos y Esmeralda Zuñiga Vargas**

Montalvo Zúñiga A. L; Solano Vega, S; Zamora Villalobos, D y Zuñiga Vargas, E. (2015). *Labores del personal del servicio de referencia en bibliotecas de instituciones de educación superior universitaria estatal: aspectos destacados y estrategias*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica.



Ubicado en el Repositorio SIBDI-UCR de la Universidad de Costa Rica.



<http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/handle/123456789/7313>

**Idioma:** Español

El objetivo de este trabajo es investigar sobre el labor de los bibliotecarios que proporcionan servicios de referencia en dos bibliotecas universitarias estatales costarricenses. El enfoque de la investigación es cualitativo y participaron 13 bibliotecólogos profesionales. Se identificaron nueve temas en los cuales los bibliotecarios destacan distintos aspectos relacionados con sus funciones dentro de los servicios de referencia y distintas estrategias que utilizan para asistir al usuarios de la biblioteca universitaria. Se llegó a la conclusión que al proporcionar información a los usuarios el personal de referencia destacó como aspectos principales estar atentos desde le primer momento en que ingresa el usuario a la biblioteca, utilizar los recursos y formatos para realizar búsquedas y poder responder a cualquier tipo de consulta y así promocionar los recursos de información.

BIBLIOTECARIOS REFERENCISTAS - COSTA RICA  
BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS - SERVICIOS DE REFERENCIA -  
SERVICIOS DE CONSULTA (BIBLIOTECAS)

## Bases de datos

### EBSCO HOST: Academic Search Ultimate

#### 022. Servicios de referencia en bibliotecas universitarias: tendencias y plan de marketing

##### Nieves González Fernández Villavicencio

González Fernández Villavicencio, N. (2012). Servicios De Referencia en Bibliotecas Universitarias: Tendencias Y Plan De Marketing. *El Profesional de la Información*, 21(6), 567–576. Recuperado de:

<https://doi-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/10.3145/epi.2012.nov.03>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST: Academic Search Ultimate.



<https://doi-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/10.3145/epi.2012.nov.03>

**Idioma:** Español.

Los servicios presenciales y virtuales de referencia de las bibliotecas universitarias tienen un bajo uso, lo que pone en peligro su continuidad. Bibliotecarios universitarios en todo el mundo están llevando a cabo programas innovadores y creativos para ofrecer el servicio dónde, cómo y cuándo se necesita. Es necesario que las bibliotecas evalúen sus servicios para adaptarse a las necesidades cambiantes de sus usuarios, elaborando e incorporando planes de marketing a sus planes estratégicos que permitan un rediseño del servicio de referencia en función de datos estadísticos, satisfacción de usuarios y ROI. La biblioteca universitaria debe demostrar el valor que aporta a los objetivos de su institución. Se ofrece una visión actual de conjunto del servicio de referencia presencial y virtual de las bibliotecas universitarias, señalando sus errores y aciertos, a partir de una revisión bibliográfica.

SERVICIOS DE REFERENCIA - BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS - SERVICIOS  
VIRTUALES - REDISEÑO DE SERVICIOS - PLAN DE MARKETING

## 023. Referencia social: el camino para los servicios de referencia virtual.

**Ramon Alberto Manso Rodríguez**

Manso Rodríguez, R. A. (2011). Referencia social: el camino para los servicios de referencia virtual. *ACIMED*, 22(1), 18–31. Recuperado de:

<http://search.ebscohost.com.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr:2048/login.aspx?direct=true&dbasn&AN=67096287&lang=es&site=ehost-live&scope=site>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/37RByte>

**Idioma:** Español.

Un principio básico para cualquier institución de información que desee implementar ofertas en el espacio virtual debe ser considerar los retos que imponen las tecnologías de la información y particularmente la filosofía 2.0. El servicio de referencia virtual no es ajeno a esta problemática; por eso este artículo describe los riesgos y oportunidades que representan para esta oferta estos cambios tecnológicos, fundamentalmente por la irrupción de la llamada Referencia Social. De igual forma el trabajo aborda algunos ejemplos de servicios basados en referencia social, nacidos fuera del marco de las tradicionales instituciones de información y las premisas que han de observar los de referencia virtual para que se renueven y puedan continuar siendo una de las vías para la satisfacción de las demandas formativas e informativas de la comunidad usuaria.

SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL - REFERENCIA SOCIAL - WEB 2.0 -  
SERVICIOS DE INFORMACIÓN

## 024. Del escritorio tradicional al virtual: nuevas posibilidades para el servicio de referencia.

**Ramon Alberto Manso Rodríguez**

Rodríguez Manso, R. A. (2007). Del escritorio tradicional al virtual: nuevas posibilidades para el servicio de referencia. *ACIMED*, 15(2), 1. Recuperado de: <http://search.ebscohost.com.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr:2048/login.aspx?direct=tre&db=asn&AN=25918986&lang=es&site=ehost-live&scope=site>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/2V8SXIM>

**Idioma:** Español.

Se aborda el servicio de referencia virtual: concepto, elementos que intervienen en su proceso, tipología, organización, ventajas y deficiencias, herramientas más idóneas para su implementación, métodos de evaluación de su calidad; así como el desarrollo de fuentes y recursos propios para apoyar dicha prestación.

SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL - RECURSOS - SERVICIO DE  
REFERENCIA

**025. Integración de servicios de referencia digital con la gestión de una biblioteca: experiencias basadas en Koha.**

**Nuria Lloret Romero, Alicia Sellés Carot, Moisés Mañas Carbonell y Fernando Canet Centellas**

Lloret Romero, N., Sellés Carot, A., Mañas Carbonell, M., y Canet Centellas, F. (2009). Integración de servicios de referencia digital con la gestión de una biblioteca: experiencias basadas en Koha. *El Profesional de la Información*, 18(6), 654–659. Recuperado de <https://doi-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/10.3145/epi.2009.nov.09>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST: Academic Search Ultimate.



<https://doi-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/10.3145/epi.2009.nov.09>

**Idioma:** Español.

**Resumen**

El entorno digital y las tecnologías de la información y comunicación abren nuevas vías para la prestación de servicios bibliotecarios, entre ellos el servicio de referencia, cuya misión principal es la resolución de las dudas o necesidades de información de los usuarios. La puesta en marcha del servicio de referencia en este nuevo medio obliga al rediseño de políticas, procedimientos y recursos destinados a ello y por otro lado, requiere el análisis de los servicios y funciones de las aplicaciones informáticas de las que se dispone. Los sistemas integrados de gestión de bibliotecas deben dar respuesta a las necesidades de puesta en marcha de este tipo de servicios. Se presentan los resultados obtenidos en un análisis realizado sobre varios ejemplos de experiencias de nuevos servicios de referencia integrados en un sistema de gestión

de bibliotecas (Koha) que no sólo facilitan la prestación de los mismos, sino que también amplían las posibilidades de explotación de los datos para su mejora y evolución.

SERVICIOS DE REFERENCIA - SOFTWARE OPEN SOURCE - SISTEMAS DE  
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS - 2.0 - KOHA

**026. InfoSud Digital: servicio de referencia virtual para la cooperación al desarrollo.**

**Francisca Ginés Huertas**

Ginés Huertas, F. (2009). InfoSud Digital: servicio de referencia virtual para la cooperación al desarrollo. *El Profesional de La Información*, 18(6), 649–653.

Recuperado de:

<https://doi-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/10.3145/epi.2009.nov.08>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO  
HOST: Academic Search Ultimate.



<https://doi-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/10.3145/epi.2009.nov.08>

**Idioma:** Español.

InfoSud Digital promueve sensibilizar a la sociedad en la cooperación al desarrollo. Para ello se creó un SRV (Servicio de Referencia Virtual) con la utilización del software Question Point de OCLC. El objetivo final es crear una red de información y documentación especializada en la cooperación al desarrollo. Este proyecto se desarrolla en InfoSud, el centro de documentación del Patronat Sud-Nord de la Universitat de València.

INFOSUD DIGITAL - INFOSUD - SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL - RED DE  
INFORMACIÓN - QUESTION POINT - COOPERACIÓN AL DESARROLLO

## 027. El modelo FRBR en el servicio de referencia y su implementación en los catálogos automatizados.

**Sonia Santana Arroyo**

Santana Arroyo, S. (2011). El modelo FRBR en el servicio de referencia y su implementación en los catálogos automatizados. *ACIMED*, 22(3), 189–203.

Recuperado de:

<http://search.ebscohost.com.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr:2048/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=73031765&lang=es&site=ehost-live&scope=site>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO  
HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/3elz4pr>

**Idioma:** Español.

Los catálogos en línea u OPACs (Online public access catalog) que paulatinamente se están implementando en las organizaciones de información, son utilizados tanto por referencistas como por usuarios finales, quienes necesitan que la visualización de los registros bibliográficos permita una comprensión clara, definida y con precisión de la información recuperada. En el presente trabajo se exponen las potencialidades para una mejor visualización de los registros bibliográficos que ofrece, fundamentalmente para el servicio de referencia, la implementación del modelo de requisitos funcionales para registros bibliográficos (FRBR) en los catálogos en línea de las organizaciones de información. Tales beneficios se manifiestan en la descripción bibliográfica, el almacenamiento de datos, la formulación de búsquedas bibliográficas y la recuperación de información. Se toma el catálogo mundial WorldCat como ejemplo de aplicación del modelo FRBR. Se recomienda valorar el trabajo manual y capacitación del personal bibliotecario requerido para implementar este modelo conceptual, así

como tener en cuenta el costo de inversión de su generalización en los catálogos de las bibliotecas.

SERVICIO DE REFERENCIA - CATÁLOGOS EN LÍNEA - REQUERIMIENTOS  
FUNCIONALES DE REGISTROS BIBLIOGRÁFICOS - ORGANIZACIONES DE  
INFORMACIÓN.

**028. Web-services reference architecture for software product lines: A quality-driven approach.**

**Juan Carlos Herrera, Francisca Losavio y Oscar Ordaz**

Herrera, J. C., Losavio, F., & Ordaz, O. (2016). Web-services reference architecture for software product lines: A quality-driven approach. *Revista Antioqueña de Las Ciencias Computacionales*, 6(2), 7–21. Recuperado de:

<http://search.ebscohost.com.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr:2048/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=121108376&lang=es&site=ehost-live&scope=site>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/2zU8iWa>

**Idioma:** Inglés.

Las líneas de Productos de Software (LPS) y las Arquitecturas Orientadas a Servicios, (del inglés SOA), son dos enfoques para el desarrollo de software que favorecen la reutilización, en lugar de re-desarrollar nuevos sistemas. El objetivo principal del trabajo es explotar los beneficios de ambos enfoques e integrarlos en un único proceso de diseño arquitectural para SPL, denominado WSRASPL, (del inglés Web-Services Reference Architecture for SPL), centrado en asegurar la calidad del software en etapas tempranas del ciclo de vida del desarrollo del software.

LÍNEAS DE PRODUCTOS DE SOFTWARE - ARQUITECTURA ORIENTADA A  
SERVICIOS - ARQUITECTURA DE REFERENCIA DE SERVICIOS WEB -  
CALIDAD DEL PRODUCTO DE SOFTWARE - SISTEMAS DE INFORMACIÓN  
INTEGRADOS DE SALUD

## 029. Servicios de referencia para una sociedad digital.

**José Antonio Merlo Vega**

Merlo Vega, J. A. (2009). Servicios de referencia para una sociedad digital. *EI Profesional de la Información*, 18(6), 581–586. Recuperado de:  
<https://doi-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/10.3145/epi.2009.nov.01>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST: Academic Search Ultimate.



<https://doi-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/10.3145/epi.2009.nov.01>

**Idioma:** Español.

Los servicios de referencia han evolucionado al mismo ritmo que las tecnologías. Se presentan diferentes aspectos de la sociedad de la información relacionados con los servicios de consulta que prestan bibliotecas y centros de información. Se describen las condiciones de ubicuidad, inmediatez y participación que definen a la sociedad digital. La referencia digital forma parte de la sociedad de la información. Se reflexiona sobre la evolución de los servicios de consulta que ofrecen los centros de información. Se concluye planteando las características de la referencia digital: servicios telemáticos, colecciones híbridas y profesionales competentes.

REFERENCIA DIGITAL - SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN - CULTURA DIGITAL -  
SERVICIOS DE INFORMACIÓN

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

**Alfredo Luis Menéndez Echavarría Y Jorge Alexander Tinoco Alfaro**

Menéndez Echavarría, A.L y Tinoco Alfaro, J. A. (2009). Propuesta para la implementación del servicio de referencia virtual en la Biblioteca General de la Pontificia Universidad Javeriana. *Signo y Pensamiento*, 28 (54), pp. 317–329.

Recuperado de:

<http://search.ebscohost.com.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr:2048/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=49735104&lang=es&site=ehost-live&scope=site>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/3dplmAw>

**Idioma:** Español.

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.

REFERENCIA VIRTUAL - SERVICIO DE REFERENCIA - SERVICIOS DE  
INFORMACIÓN - TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN - TECNOLOGÍA DE  
COMUNICACIÓN - BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

## 031. El servicio de referencia digital

### Purificación García Delgado

García Delgado, P. (2003). El servicio de referencia digital. *El Profesional de La Información*, 12(4), pp. 320–333. Recuperado de <http://web.a.ebscohost.com.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr:2048/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=d8d395ee-3049-4e4d-96b6-fafd9a5ce195%40sessionmgr408>

Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST: Academic Search Ultimate.



Ubicado en la base de datos de acceso libre de la Universidad de Costa Rica Fundación Dialnet



<https://bit.ly/3dQhb0X>

**Idioma:** Español.

Partiendo una somera definición del servicio de referencia digital y de algunas recomendaciones en cuanto a criterios de calidad y normalización, se analizan las tecnologías actuales más importantes en referencia digital desde el correo electrónico hasta el software de contacto web, que integra, entre otros, correo electrónico, chat, MOO, videoconferencia y navegación compartida, así como los proyectos más importantes realizados hasta la fecha en EUA y Reino Unido. Finalmente se comentan experiencias en bibliotecas españolas.

REFERENCIA DIGITAL - CORREO ELECTRÓNICO - CHAT -  
VIDEOCONFERENCIA

## 032. Servicio de asistencia bibliográfica y referencia virtual en Bibliotecología y Ciencias de la Información: los resultados de un año de trabajo

Javier Santovenia Díaz y Rubén Cañedo Andalia

Díaz, J. S., y Andalia, R. C. (2007). Servicio de asistencia bibliográfica y referencia virtual en Bibliotecología y Ciencias de la Información: los resultados de un año de trabajo. *ACIMED*, 15(5), 1. Recuperado de:

<http://search.ebscohost.com.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr:2048/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=27166391&lang=es&site=ehost-live&scope=site>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/2Z0sldX>

**Idioma:** Español.

El objetivo de la presente obra es proveer un servicio de asistencia al lector, pero sobre todo al autor con interés de publicar en Acimed, por lo cual se ha transformado poco a poco para convertirse en un servicio de referencia virtual y apoyo a la investigación en ciencias de la información, tanto para el público de Acimed como para otros muchos profesionales, ajenos al núcleo original de posibles contribuyentes de la revista. Su componente fundamental es un servicio de Alerta informativa, desarrollado con el objetivo de difundir las contribuciones que se publican, tanto en Acimed y otras publicaciones homólogas como suministrar información de referencia, bibliográfica y a texto completo existente en nuestros propios fondos, en los fondos de otras instituciones o en diversas bases de datos de la especialidad útil para soportar la investigación, el estudio, la docencia y la práctica, principalmente en la comunidad universitaria -aunque no se excluyen en modo alguno los estudiantes de otros niveles, especialidades y formas de enseñanza.

ASISTENCIA BIBLIOGRÁFICA - REFERENCIA VIRTUAL - BIBLIOTECOLOGÍA Y  
CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

### 033. Análise estratégica do serviço de referência virtual.

**Ieda Pelogia Martins Damian y Márcia Regina Silva**

Damian, I. P. M., y Silva, M. R. (2014). Análise estratégica do serviço de referência virtual. *Ibersid*, 8, 125–130. Recuperado de:

<http://search.ebscohost.com.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr:2048/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=98538053&lang=es&site=ehost-live&scope=site>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/2YXHSvf>

**Idioma:** Portugués

El servicio de referencia virtual (SRV) se refiere a formas de ofrecer servicio de referencia e de información por medio de la tecnología de información, lo que conlleva una serie de beneficios para los participantes. Por tratarse de una tecnología reciente, existen muchos recursos que pueden ser explorados en beneficio tanto de las bibliotecas universitarias como de los usuarios que utilizan esa herramienta. Intentando aprovechar las oportunidades mencionadas, este estudio pretende aplicar la metodología de análisis SWOT al sitio de una biblioteca universitaria con la intención de construir parámetros que puedan contribuir posteriormente al desarrollo de un modelo de análisis del servicio de referencia virtual. Se verificó que el SRV representa una oportunidad para aumentar la satisfacción y la interacción de las bibliotecas universitarias con sus usuarios. Las bibliotecas universitarias deben, por tanto, explorar el potencial de estos servicios, e invertir en una interfaz de mediación y el aprendizaje.

SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL - ANÁLISIS DAFO - BIBLIOTECAS  
UNIVERSITARIAS

### 034. El servicio de referencia de la Biblioteca Médica Nacional: de lo clásico a lo virtual.

Ana Luisa Pinillo León, Niurys Galindo Pinillo y Alina del Canto Enríquez

Pinillo León, A. L; Galindo Pinillo, N y Canto Enríquez, A. El servicio de referencia de la Biblioteca Médica Nacional: de lo clásico a lo virtual. (2002). *ACIMED*, 10(6), 8–15. Recuperado de:

<http://search.ebscohost.com.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr:2048/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=26302605&lang=es&site=ehost-live&scope=site>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/2Z3EwXs>

**Idioma:** Español

La evolución de la sociedad, así como el rápido desarrollo tecnológico que se experimenta actualmente estimula un cambio en los servicios. En consonancia con ello, la Biblioteca Médica Nacional se ha propuesto crear un nuevo grupo de trabajo con el objetivo de ofrecer nuevos servicios de información a sus usuarios. De esta forma, la actividad de referencia se trasladó a la sala de lectura. Se muestra un conjunto de conocimientos y experiencias útiles a cualquiera de las dos variantes de dicho servicio: clásica y virtual. Para lograr los objetivos propuestos, se empleó la observación directa, se realizaron entrevistas en los puntos de presencia, tanto a los usuarios como al personal relacionado con la actividad. Además, se procesaron las boletas de solicitud de préstamo de documentos en la sala de referencia correspondientes a un año. Se identificaron las obras más utilizadas en ambas variantes del servicio. Se estableció la necesidad del adiestramiento continuo, tanto de los usuarios como de los profesionales de la información relacionados con la actividad estudiada.

SERVICIOS DE REFERENCIA - SERVICIOS DE REFERENCIA VIRTUAL:  
BIBLIOTECAS MÉDICAS

**035. Servicio de asistencia bibliográfica y referencia virtual en bibliotecología y ciencias de la información.**

**Javier Santovenia Díaz y Rubén Cañedo Andalia**

Díaz, J. S., y Andalia, R. C. (2006). Servicio de asistencia bibliográfica y referencia virtual en bibliotecología y ciencias de la información. *ACIMED*, 14(3), 1–3.

Recuperado

de: <http://search.ebscohost.com.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr:2048/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=22681705&lang=es&site=ehost-live&scope=site>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/317dAsL>

**Idioma:** Español

Se abordan las facilidades y servicios que provee Acimed a sus contribuyentes y lectores en general, con el objetivo de reducir el tiempo y el esfuerzo que ellos deben emplear para realizar sus publicaciones en la revista, en especial, el Servicio de asistencia bibliográfica y referencia virtual en Bibliotecología y Ciencias de la Información , creado recientemente y dirigido a estudiantes de pregrado y posgrado en el área de las ciencias de la información.

SERVICIOS EDITORIALES - SERVICIOS BIBLIOGRÁFICOS - SERVICIO DE REFERENCIA.

## 036. Understanding virtual reference service guidelines: a roadmap for successful implementation

**Atasi Sinhababu y Shiv Kumar**

Sinhababu, A., & Kumar, S. (2019). Understanding Virtual Reference Service Guidelines: A Roadmap for Successful Implementation. *International Journal of Information Library & Society*, 8(2), 68–76.



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/2Vww0PP>

**Idioma:** Inglés

Cualquier servicio ofrecido por las bibliotecas debe tener una política de servicio bien definida y documentada con pautas claramente articuladas. El requisito de unas pautas de servicio tan completas se vuelve más crucial en caso de que el servicio sea comparativamente más nuevo y los profesionales, así como los usuarios, no estén acostumbrados a este tipo de servicio de información. El Servicio de referencia virtual / Servicio de referencia digital (VRS / DRS) es uno de esos servicios innovadores que requiere la elaboración de dichas pautas para proporcionar un VRS efectivo. Este documento analiza el contenido de las dos directrices VRS muy significativas estipuladas por la Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones de Bibliotecas (IFLA) y la Asociación de Servicios de Referencia y Usuario (RUSA) respectivamente. El documento intenta analizar, sintetizar y consolidar los principales resultados de estas dos pautas y presenta la explicación lúcida de las mismas de manera coherente. La discusión está estructurada adecuadamente en 15 secciones para su fácil adopción por las bibliotecas indias que planean lanzar VRS en el futuro. También se ha incorporado una breve instantánea del crecimiento de la literatura relacionada con las pautas VRS / DRS.

SERVICIO DE REFERENCIA DIGITAL - IFLA - RUSA - SERVICIO DE  
REFERENCIA VIRTUAL

## 037. Providing Electronic Library Reference Service: Experiences from the Indonesia-Canada Tele-Education Project

Gabriel Pal, Jim Brett, Tom Fleming y Michael Ridley

Pal, G.; Brett, J.; Fleming, T. & Ridley, M. (1989). Providing Electronic Library Reference Service: Experiences from the Indonesia-Canada Tele-Education Project. *Journal of Academic Librarianship*, 15(5), 274.



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO  
HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/2CQBmPr>

**Idioma:** Inglés

Se centra en un proyecto en el que participaron bibliotecarios de dos universidades canadienses con el objetivo de ofrecer servicios de referencia a científicos en áreas temáticas que van desde la biotecnología hasta la planificación rural. El proyecto se describe y evalúa con el fin de ayudar a otros proyectos piloto que investigan la viabilidad de un intercambio de información similar entre países desarrollados y en desarrollo, y para señalar las implicaciones de los servicios de referencia electrónica para las bibliotecas académicas de América del Norte.

BIBLIOTECARIOS - SERVICIOS DE REFERENCIA DE BIBLIOTECAS -  
BIBLIOTECAS - SERVICIOS DE INFORMACIÓN - CIENCIAS DE LA BIBLIOTECA

## 038. Evaluating Reference Services in the Electronic Age

**Jo Bell Whitlatch**

Whitlatch, J. B. (2001). Evaluating Reference Services in the Electronic Age. *Library Trends*, 50(2), 207–217. Recuperado de: <https://bit.ly/2BpPj6H>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO  
HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/2BpPj6H>

**Idioma:** Inglés

En la era electrónica la evaluación de la referencia y los servicios de información relacionados deben basarse en los mismos principios utilizados para evaluar los servicios de referencia cara a cara tradicionales y las herramientas de referencia impresas. Los métodos de investigación tradicionales, que son encuestas y cuestionarios, observación, entrevistas individuales y de grupos focales, y estudios de casos, se pueden utilizar de manera muy efectiva en un entorno electrónico. Sin embargo, las tecnologías electrónicas ofrecen interesantes oportunidades de investigación que no están presentes en el entorno de referencia tradicional. En cualquier entorno, la evaluación de los servicios de referencia todavía requiere comenzar evaluando por qué se evalúan los servicios de referencia y qué planea hacer la organización con los resultados del estudio. Antes de tratar de decidir cómo evaluar los servicios electrónicos, por lo tanto, el objetivo de la presente obra es establecer explícitamente los estándares de desempeño que establecen el nivel de logro esperado para el servicio. Al determinar los estándares de desempeño que se adoptarán, la organización debe decidir qué valores son cruciales.

METODOLOGÍA - SERVICIOS DE REFERENCIA ELECTRÓNICA - ENCUESTAS -  
CUESTIONARIOS - ENTREVISTAS DE REFERENCIA

## 039. Do You Want to Chat? Reevaluating Organization of Virtual Reference Service at an Academic Library

Maryvon Côté, Svetlana Kochkina y Tara Mawhinney

Côté, M., Kochkina, S., & Mawhinney, T. (2016). Do You Want to Chat? Reevaluating

Organization of Virtual Reference Service at an Academic Library. *Reference & User Services Quarterly*, 56(1), 36–46. Recuperado de:

<https://bit.ly/3igvghfm>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/3igvghfm>

**Idioma:** Inglés

Desde su inicio, los servicios de referencia virtual han evolucionado considerablemente y ahora son un componente importante de los servicios de biblioteca en muchos tipos de entornos de biblioteca. El documento actual informa sobre un estudio realizado en una biblioteca académica intensiva en investigación que analizó y evaluó un servicio de referencia virtual de una década de antigüedad. El objetivo principal del estudio era obtener una imagen amplia e integral del servicio actual, basado en la provisión, uso y organización del día a día. El grupo de bibliotecarios involucrados en el estudio desarrolló una metodología factible, eficiente y adaptable para evaluar y evaluar un servicio de referencia virtual. La metodología desarrollada que combina métodos cualitativos y cuantitativos se puede utilizar y aplicar para una evaluación similar del servicio en cualquier tipo de entorno de biblioteca.

SERVICIOS DE REFERENCIA ELECTRÓNICA - BIBLIOTECAS ACADÉMICAS -  
SOCIOLOGÍA ORGANIZACIONAL - AUTOMATIZACIÓN DE BIBLIOTECAS  
ACADÉMICAS - INVESTIGACIÓN ORGANIZACIONAL

## 040. Student Response to a New Electronic Reserves System

Anna Klump Pilston y Richard L.Hart

Pilston, A. K., & Hart, R. L. (2002). Student Response to a New Electronic Reserves System. *Journal of Academic Librarianship*, 28(3), 147. Recuperado de: <https://bit.ly/3dFhZFO>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/3dFhZFO>

**Idioma:** Inglés

El presente estudio se realizó para medir la percepción de los estudiantes y el uso de un sistema de reserva electrónica (ERS) recientemente instituido. Específicamente, el estudio buscó identificar el valor que los estudiantes otorgaron a los diversos beneficios de las reservas electrónicas, para medir su satisfacción general con el sistema y solicitar sus puntos de vista sobre las debilidades o deficiencias de las reservas electrónicas. Además, el estudio fue diseñado para probar ciertas hipótesis para ver si las categorías de estudiantes podrían valorar las reservas electrónicas de manera diferente. Pensamos que la experiencia con las reservas tradicionales y el lugar de residencia podría tener un efecto sobre cómo reaccionaron los estudiantes a las reservas electrónicas. Específicamente, se pensó que los estudiantes que habían usado reservas tradicionales (con todos los inconvenientes que incluyen) estarían más entusiasmados con las reservas electrónicas que sus compañeros de clase que nunca habían experimentado reservas tradicionales. Con respecto a la residencia, se pensó que los estudiantes fuera del campus se beneficiarían más del acceso flexible de las reservas electrónicas y lo calificarían más que los estudiantes dentro del campus.

SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE REFERENCIA - BIBLIOTECAS - ESTUDIANTES  
- COLEGIO - RESERVA ELECTRÓNICA

## 041. Best Free Reference Websites

**Erica Swenson Danowitz, Donna Scanlon Co-Chairs, Georgia Baugh, Deborah Gaspar, Sarah Lehmann, Rosemary Meszaros, Clare Miller, Clark Nail, Ashley Rosener, Jennifer Schwartz, Colleen Seale, Virginia Sojdehei y Janice Wilson**

Danowitz, E. S., Co-Chairs, D. S., Baugh, G., Gaspar, D., Lehmann, S., Meszaros, R., Miller, C., Nail, C., Rosener, A., Schwartz, J., Seale, C., Sojdehei, V., & Wilson, J. (2012). Best Free Reference Websites. *Reference & User Services Quarterly*, 52(1), 53–58. Recuperado de: <https://bit.ly/2VuMJmM>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/2VuMJmM>

**Idioma:** Inglés

El artículo presenta los perfiles de los sitios web que fueron nombrados por la Asociación de Servicios de Referencia y Usuarios (RUSA) como la mejor lista de sitios web de referencia gratuita, incluyendo AdViews: Un archivo digital de comerciales de televisión antiguos - Duke Libraries, ubicado en <http://library.duke.edu/digitalcollections/adviews>, de Duke University, CitationFox, ubicado en <http://library.albany.edu/usered/cite/index.html>, de la Universidad de Albany, State University of New York y Forvo, ubicado en [www.forvo.com](http://www.forvo.com), de Forvo Media SL.

SERVICIOS DE REFERENCIA ELECTRÓNICA - SITIO WEB - COMERCIALES DE TELEVISIÓN - CITAS BIBLIOGRÁFICAS - PRONUNCIACIÓN - SITIOS WEB- RECURSOS DE RED - PREMIOS

## 042. Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services

### American Library Association

American Library Association. Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services. (2010). *Reference & User Services Quarterly*, 50(1), 92–96. Recuperado de: <https://bit.ly/2BTNYVn>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO  
HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/2BTNYVn>

**Idioma:** Inglés

El artículo presenta pautas desarrolladas por la Asociación de Servicios de Referencia y Usuario (RUSA) para la implementación y mantenimiento de servicios de referencia virtual. Los servicios de referencia virtual se definen como servicios de chat electrónico, videoconferencia, mensajes instantáneos y correo electrónico. Se discute la integración de los servicios de referencia virtual con los servicios de referencia tradicionales, la definición de los parámetros del servicio virtual y la contratación de servicios virtuales. Se examina la organización de los servicios de referencia virtual y se exploran formas de mantener la privacidad del usuario.

PAUTAS - SERVICIOS DE REFERENCIA ELECTRÓNICA - SERVICIOS DE  
REFERENCIA - USUARIOS - PERSONAL - BIBLIOTECAS

### 043. An analysis of reference services usage at a regional academic health sciences library

**Felicia A. Barrett**

Barrett, F. A. (2010). An analysis of reference services usage at a regional academic health sciences library. *Journal of the Medical Library Association*, 98(4), 308–311. Recuperado de: <https://bit.ly/3dJFzBn>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/3dJFzBn>

**Idioma:** Inglés

El artículo presenta información sobre un estudio sobre el uso de servicios de referencia en la Biblioteca Crawford de Ciencias de la Salud de la Universidad de Illinois en Rockford (CLHS-R) con el objetivo de ayudar a los bibliotecarios de referencia a planificar su uso futuro. El estudio aborda el aumento en el uso de Internet en los servicios de investigación y referencia electrónica, así como la disminución en el uso de los servicios de referencia tradicionales y sugiere que la educación continua del personal de la biblioteca beneficia a los usuarios de la biblioteca. El autor presenta estadísticas sobre el uso de los servicios de referencia de la biblioteca CLHS-R por miembros de la facultad, estudiantes y clientes no afiliados entre 1990 y 2009.

SERVICIOS DE REFERENCIA ELECTRÓNICA - BIBLIOTECARIOS -  
REFERENCIA - BIBLIOTECAS - INTERNET - EDUCACIÓN CONTINUA -  
INVESTIGACIÓN DE USUARIOS - ESTUDIANTES

## 044. Needs and Results in Virtual Reference Transactions: A Longitudinal Study

Jaclyn McKewan y Scott S. Richmond

McKewan, J., y Richmond, S. S. (2017). Needs and Results in Virtual Reference Transactions: A Longitudinal Study. *Reference Librarian*, 58(3), 179–189.

Recuperado de: <https://bit.ly/2COnJjH>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/2COnJjH>

**Idioma:** Inglés

Los autores analizaron un conjunto de transacciones de referencia virtual de un servicio de chat cooperativo, que comprende transcripciones de 2014 y 2006. Los chats se clasificaron por tipo de biblioteca, duración, tipo de pregunta y tipo de resolución. El artículo analiza los cambios observados a lo largo del tiempo y cómo un cambio en el tipo de preguntas formuladas puede estar causando cambios adicionales en el tiempo promedio y la resolución. Los autores discuten qué implican estos cambios para el futuro de la biblioteconomía y cómo se puede mejorar la precisión.

SERVICIOS DE REFERENCIA ELECTRÓNICA - ADMINISTRACIÓN DE  
BIBLIOTECAS - SERVICIOS DE REFERENCIA - CIENCIAS DE LA BIBLIOTECA -  
CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

## 045. A Systematic Review of Research on Live Chat Service

**Miriam L. Matteson, Jennifer Salamon y Lindy Brewster**

Matteson, M. L., Salamon, J., & Brewster, L. (2011). A Systematic Review of Research on Live Chat Service. *Reference & User Services Quarterly*, 51(2), 172–190. Recuperado de: <https://bit.ly/2NIHonn>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO  
HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/2NIHonn>

**Idioma:** Inglés

El propósito de este estudio fue sintetizar la literatura de investigación que ha investigado el servicio de referencia de chat basado en la biblioteca. Definimos la referencia de chat basada en la biblioteca como un servicio síncrono de respuesta a preguntas basado en computadora donde los usuarios del servicio hacen preguntas que son respondidas por empleados de la biblioteca o agentes contratados. Siguiendo los métodos para llevar a cabo una revisión sistemática, desarrollamos criterios de inclusión para nuestro conjunto de datos y recopilamos datos de la investigación en el servicio de chat que data de 1995 a enero de 2010. Limitamos nuestros datos a la investigación empírica utilizando métodos cualitativos o cuantitativos establecidos. El conjunto de datos final incluyó 59 documentos. Utilizamos el marco del servicio de referencia digital de White (2001) para guiar nuestro análisis de datos y unificamos los datos al nivel de las preguntas de investigación formuladas en cada uno de los estudios, lo que resultó en 146 preguntas de investigación. Centramos la mayor parte de nuestro análisis en las seis categorías del marco donde el énfasis de la investigación fue más fuerte: parámetros del servicio; clientela; parámetros del servicio; preguntas proceso de preguntas y respuestas; pautas de respuesta; dotación de personal y capacitación; y misión, objetivos, declaración de propósito.

SERVICIOS DE REFERENCIA ELECTRÓNICA - CHAT EN LÍNEA - SERVICIOS DE  
REFERENCIA - CRÍTICAS LITERARIAS - INTERROGATORIO - ANÁLISIS -  
INVESTIGACIÓN DE USUARIOS - SATISFACCIÓN DEL USUARIO - PERSONAL -  
BIBLIOTECA - PSICOLOGÍA

## 046. Texting 4 Answers: What Questions Do People Ask?

**Lili Luo y Emily Weak**

Luo, L., & Weak, E. (2011). Texting 4 Answers: What Questions Do People Ask? Reference & User Services Quarterly, 51(2), 133–142. Recuperado de: <https://bit.ly/3ePSTFC>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/3ePSTFC>

**Idioma:** Inglés

Este estudio busca proporcionar evidencia empírica sobre cómo los usuarios usan el servicio de referencia de texto, especialmente qué tipo de preguntas hacen, para promover la comprensión profesional de este emergente centro de servicio de referencia y cómo ofrecer mejor el servicio de referencia de texto a través de este lugar. Se estudiaron más de tres mil transacciones de My Info Quest, el primer servicio de referencia de texto colaborativo a nivel nacional, para identificar los tipos de necesidades de información que se satisfacen por referencia de texto. El análisis adicional de características como la duración de la transacción y la interactividad proporciona una imagen más profunda de la naturaleza de la referencia de texto. Los resultados del estudio serán beneficiosos para las bibliotecas interesadas en comenzar un servicio de referencia de texto y desarrollar las mejores prácticas.

SERVICIOS DE REFERENCIA ELECTRÓNICA - SERVICIOS DE REFERENCIA - MENSAJES DE TEXTO - INTERROGATORIO - SERVICIOS PÚBLICOS - ADOLESCENTES - BIBLIOTECA 2.0 - COOPERACIÓN

## 047. Electronic reference services

### Library Technology Reports

Library Technology Reports. (2002). Electronic reference services. *Library Technology Reports*, 38(3), 53. Recuperado de: <https://bit.ly/2Vxj4t3>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/2Vxj4t3>

**Idioma:** Inglés

El escritorio de referencia está en transición del tradicional al virtual. Muchas librerías están registrando poca actividad del escritorio de referencia tradicional. Dada la alta cantidad de contenido electrónico, tanto proveniente de la biblioteca como de sitios de Web, pocos recursos son consultados en la biblioteca tradicional. Por otra parte, un esfuerzo importante está dirigido a proveer recursos electrónicos a usuarios remotos, las bibliotecas han ofrecido soporte a estos usuarios a través de servicios telefónicos y así muchos métodos para proveer asistencia utilizan computadoras y redes y se vuelven cada vez más predominantes. Por lo tanto, la presente obra presenta varios métodos para proporcionar servicios de referencia electrónica en bibliotecas. Algunos temas que se tratan son los siguientes: proceso en el lanzamiento del servicio de referencia de correo electrónico para la biblioteca; importancia del sitio web para el servicio de referencia electrónica; instalación de servicios de referencia virtual en tiempo real, etc.

SERVICIOS DE REFERENCIA ELECTRÓNICA - SITIOS WEB - CORREO  
ELECTRÓNICO - TIEMPO REAL - USUARIOS

## 048. All Together Now!: Integrating Virtual Reference in the Academic Library

Vicky Duncan y Angie Gerrard

Duncan, V., & Gerrard, A. (2011). All Together Now!: Integrating Virtual Reference in the Academic Library. *Reference & User Services Quarterly*, 50(3), 280–292.  
Recuperado de: <https://bit.ly/2YK7PzF>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST:  
Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/2YK7PzF>

**Idioma:** Inglés

El artículo presenta un estudio de caso sobre la integración de herramientas de referencia virtual y de referencia digital en bibliotecas académicas, centrándose en el proceso de integración en la Universidad de Saskatchewan en Saskatoon, Saskatchewan, Canadá. Aborda el impacto de las necesidades de los usuarios de la biblioteca en el proceso de integración y proporciona información sobre la reexaminación de la escuela de los servicios de referencia de la biblioteca.

SERVICIOS DE REFERENCIA ELECTRÓNICA - SERVICIOS DE REFERENCIA -  
USUARIOS - BIBLIOTECAS-ESTUDIANTES - BIBLIOTECAS ACADÉMICAS

## 049. "Are We Getting Warmer?" Query Clarification in Live Chat Virtual Reference

Marie L. Radford, Lynn Silipigni Connaway, Patrick A. Confer, Susanna Sabolcsi-Boros y Hannah Kwon

Radford, M. L., Connaway, L. S., Confer, P. A., Sabolcsi-Boros, S., & Kwon, H. (2011). "Are We Getting Warmer?" Query Clarification in Live Chat Virtual Reference. *Reference & User Services Quarterly*, 50(3), 259–279.  
Recuperado de: <https://bit.ly/2BfUHJE>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO  
HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/2BfUHJE>

**Idioma:** Inglés

El artículo analiza el uso de los servicios de referencia virtual (VRS) en las bibliotecas, centrándose en el proceso de aclaración de consultas en escenarios de chat en vivo. Presenta un estudio de transcripciones de chat en vivo entre bibliotecarios de referencia y usuarios de la biblioteca, y ofrece un análisis cualitativo de las transcripciones del servicio de referencia cooperativo QuestionPoint, del Centro de bibliotecas de computadoras en línea (OCLC). El estudio informa sobre las acciones de bibliotecarios e investigadores para aclarar información durante el proceso de búsqueda. Los temas incluyen diferencias entre VRS y los servicios de referencia cara a cara (FTF), la proporción de consultas autogeneradas frente a consultas impuestas y la precisión de las consultas.

SERVICIOS DE REFERENCIA ELECTRÓNICA - ESTRATEGIAS DE BÚSQUEDA  
DE INFORMACIÓN - CHAT EN LÍNEA - USUARIOS - REFERENCIA -  
BIBLIOTECAS

## 050. Live, Digital Reference

**Brian Kenney**

Kenney, B. (2002). Live, Digital Reference. *Library Journal*, 127(16), 46.

Recuperado de: <https://bit.ly/3dK8ftS>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/3dK8ftS>

**Idioma:** Inglés

Los bibliotecarios de referencia son muy conscientes de que el público está en Internet, preguntando a Google, no a ellos. Sin embargo, muchos de los investigadores en línea de hoy están perdiendo. Les faltan consejos profesionales imparciales, las ricas bases de datos patentadas y las fuentes de referencia que las bibliotecas han autorizado para ellos y, sí, libros: las mejores respuestas a muchas preguntas en línea a menudo se encuentran impresas. La referencia digital en vivo permite a los bibliotecarios estar donde están sus usuarios, cuando sus usuarios los necesitan, armados con los recursos que necesitan. A raíz de lo anterior, el objetivo de esta obra es analizar los servicios de referencia digital en vivo, también llamados referencia virtual, referencia en línea y referencia síncrona y por ende tratar temas como: uso en bibliotecas académicas y públicas; mayor popularidad e interés en el servicio; beneficios de los bibliotecarios de referencia en comparación con Internet; problemas de desarrollo sobre el servicio, como qué modelos funcionan mejor; inclusión de una mesa redonda sobre referencia digital y la creencia de que las bibliotecas deben ofrecer el servicio o alguien más lo hará.

SERVICIOS DE REFERENCIA ELECTRÓNICA - REFERENCISTAS - REDES DE  
INFORMACIÓN - BIBLIOTECAS - USUARIOS

## 051. Evaluating Electronic Reference Services: Issues, Approaches and Criteria

**Eric Novotny**

Novotny, E. (2001). Evaluating Electronic Reference Services: Issues, Approaches and Criteria. *Reference Librarian*, 35(74), 103. Recuperado de:  
<https://bit.ly/2BQH3MO>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/2BQH3MO>

**Idioma:** Inglés

A medida que los servicios de referencia electrónica se vuelven rutinarios en muchas bibliotecas, es hora de examinar sistemáticamente cómo se están implementando y utilizando. Desafortunadamente, pocas bibliotecas han examinado rigurosamente sus servicios de referencia electrónica. Todavía sabemos muy poco sobre quién utiliza servicios de referencia electrónica o por qué. Tampoco sabemos cuán satisfechos están nuestros usuarios con los nuevos servicios que brindamos. Por lo tanto, la presente obra se centra en la descripción general de las principales metodologías disponibles para llevar a cabo la evaluación de los servicios electrónicos (por ejemplo, encuestas, estudios de usabilidad, observación, etc.). Los criterios existentes para evaluar los servicios de referencia son discutidos con sugerencias sobre cómo se pueden aplicar o adaptar a la entorno de servicio en línea. Algunos temas a tratar son los siguientes: análisis de las formas en que se implementan y utilizan los servicios de referencia electrónica; criterios para evaluar los servicios de referencia; sugerencia sobre la forma en que los servicios de referencia se pueden aplicar al entorno de servicio en línea, entre otros.

SERVICIOS DE REFERENCIA ELECTRÓNICOS - SERVICIOS DE INFORMACIÓN  
EN LÍNEA - USUARIOS - REFERENCIA

## 052. A Study of Web-Based Interactive Reference Services via Academic Library Home Pages

**Bao Xue-Ming**

Xue-Ming B. (2003). A Study of Web-Based Interactive Reference Services via Academic Library Home Pages. *Reference & User Services Quarterly*, 42(3), 250. Recuperado de: <https://bit.ly/2YKRFGb>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/2YKRFGb>

**Idioma:** Inglés

Aborda la cuestión estratégica del acceso y la política en el desarrollo de servicios de referencia interactivos basados en la web a través de las páginas de inicio de las bibliotecas académicas en los Estados Unidos. Algunos temas a tratar son los siguientes: estado de los servicios de referencia interactivos basados en la web; suposiciones sobre servicios de referencia interactivos basados en la web; extensión de los servicios de referencia tradicionales al entorno electrónico en las bibliotecas académicas, entre otros. El principal resultado encontrado radica en que menos del uno por ciento de las instituciones encuestados utilizan bases interactivas de referencia como una extensión de los servicios de referencia tradicionales. Además, los servicios de referencia virtual son principalmente usados para proporcionar información objetiva y una guía básica de búsqueda de un tema y para responder preguntas sobre los recursos de la biblioteca, servicios, políticas, procedimientos, etc.

SERVICIOS DE REFERENCIA ELECTRÓNICA - BIBLIOTECAS - REFERENCIA INTERACTIVA - WEB-BIBLIOTECAS ACADÉMICAS

## 053. Instructional Strategies for Digital Reference: Methods to Facilitate Student Learning

Megan Oakleaf y Amy VanScoy

Oakleaf, M., & VanScoy, A. (2010). Instructional Strategies for Digital Reference: Methods to Facilitate Student Learning. *Reference & User Services Quarterly*, 49(4), 380–390. Recuperado de: <https://bit.ly/3eJE7jC>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/3eJE7jC>

**Idioma:** Inglés

En el clima actual de responsabilidad en la educación superior, la mayoría de los colegios y universidades, y por lo tanto las bibliotecas académicas, consideran que el aprendizaje de los estudiantes es la piedra angular de sus misiones. El servicio de referencia es un área en la que las bibliotecas pueden demostrar su compromiso de apoyar el aprendizaje de los estudiantes. ¿Están los bibliotecarios utilizando el servicio de referencia para enseñar a los estudiantes? ¿O están dejando pasar momentos de enseñanza? Este estudio identifica ocho estrategias de instrucción que los bibliotecarios pueden aplicar en las transacciones de referencia digital y analiza la presencia de estas estrategias en las transcripciones de referencia digital. Los resultados sugieren que los bibliotecarios usan algunas estrategias de instrucción, pero podrían aprender y emplear varios más en sus esfuerzos por crear estudiantes alfabetizados en información. Los autores esperan que una mayor capacitación en el uso de estas ocho estrategias de instrucción les permita a los bibliotecarios maximizar su impacto en el aprendizaje de los estudiantes. Algunas partes de este artículo se presentaron en el Foro de Investigación de Referencia de RUSA en la Conferencia Anual de ALA 2009.

SERVICIOS DE REFERENCIA ELECTRÓNICA - EDUCACIÓN - BIBLIOTECAS  
ACADÉMICAS - MÉTODOS DE ENSEÑANZA - SISTEMAS DE INFORMACIÓN -  
ESTUDIANTES

## 054. An International Comparison of Virtual Reference Services

Lawrence Olszewski y Paula Rumbaugh

Olszewski, L., & Rumbaugh, P. (2010). An International Comparison of Virtual Reference Services. *Reference & User Services Quarterly*, 49(4), 360–368.

Recuperado de: <https://bit.ly/31uH9V2>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/31uH9V2>

### **Idioma:** Inglés

En un intento por determinar y comparar la naturaleza de los servicios de referencia virtual en bibliotecas académicas y públicas fuera de los Estados Unidos, analizamos los datos compilados de las transacciones de formularios web enviadas por correo electrónico desde y hacia las bibliotecas a través del servicio de referencia virtual de Question-Point. El estudio revisó las transacciones que se manejaron durante una semana típica en abril de 2006 y en abril de 2008 por veintitrés bibliotecas en diez países: Australia, Bélgica, Francia, Alemania, México, Países Bajos, Eslovenia, Sudáfrica, Suecia y Estados Unidos. Reino. Analizamos las transacciones por idioma, tipo de institución (pública o académica), tipo de pregunta (acceso, bibliográfica o materia), tipo de respuesta, materia y tiempo de respuesta, con atención a cómo habían cambiado estas características en dos años. Los resultados del estudio proporcionan información sobre cómo los estudiantes y el público en general utilizan los servicios de referencia virtual en varios países y cómo la eficiencia del servicio difiere entre países y tipos de bibliotecas.

SERVICIOS DE REFERENCIA ELECTRÓNICA - SERVICIOS DE REFERENCIA -  
BIBLIOTECAS PÚBLICAS - ENCUESTAS - BIBLIOTECAS ACADÉMICAS -  
REFERENCIA VIRTUAL

## **055.Pregunte: las bibliotecas responden. Servicio de referencia virtual de las bibliotecas públicas españolas**

**María Isabel Cuadrado Fernández y Eva Rivera Díaz**

Cuadrado Fernández, M.I., y Rivera Díaz, E. (2009). Pregunte: las bibliotecas responden. Servicio de referencia virtual de las bibliotecas públicas españolas. *El Profesional de La Información*, 18(6), 642–648. Recuperado de: <https://bit.ly/2BPZMs0>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/2BPZMs0>

**Idioma:** Español

En la actualidad Pregunte se ha consolidado como uno de los más importantes servicios de referencia, y satisface las necesidades de información concreta y referencial que puedan tener los ciudadanos españoles y todas aquellas personas que expresen su consulta en cualquiera de las lenguas oficiales del Estado. Por ende, el objeto de esta obra es realizar un repaso de la evolución histórica del servicio de referencia virtual Pregunte: las bibliotecas responden desde su puesta en marcha hasta la actualidad. Se describen sus principales características y funcionamiento y se presenta la evolución del servicio mediante un análisis estadístico. Asimismo se muestra el nuevo servicio de chat que permite al ciudadano consultar directamente al bibliotecario y obtener la información de manera inmediata.

SERVICIOS VIRTUALES - RECURSOS DE INFORMACIÓN - SERVICIOS  
COOPERATIVOS - SERVICIOS EN LÍNEA - INTERNET

## 056. Referencia virtual en la Biblioteca de la Universidad de Sevilla: una experiencia colectiva

**Villavicencio González Fernández, Juan Antonio Barrera Gómez, María José Gómez Fernández, Miriam Moscoso Castillo, Victoria Santos Flores y Marta Suárez Samaniego**

González Fernández, Villavicencio, N., Barrera Gómez, J.A., Gómez- Fernández, M.J., Moscoso Castillo, M., Santos Flores, V., y Suárez Samaniego, M. (2009). Referencia virtual en la Biblioteca de la Universidad de Sevilla: una experiencia colectiva. *El Profesional de La Información*, 18(6), 633–641. Recuperado de: <https://bit.ly/2Afd5Se>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/2Afd5Se>

**Idioma:** Español

Los servicios de referencia en las bibliotecas universitarias están lejos de desaparecer y las tecnologías, en este caso las de la web social, están facilitando e impulsando una cada vez más demandada referencia virtual, con aplicaciones al alcance de todos. LibraryH3lp es un software en código abierto, que ha permitido a la Biblioteca de la Universidad de Sevilla establecer un servicio de referencia virtual que comparten sus 19 bibliotecas de área, para atender preguntas generales o especializadas temáticas, así como las dudas sobre el uso de su catálogo Fama. Se presenta una primera valoración del servicio que se pondrá en completa explotación en el curso académico 2009-2010.

SERVICIOS DE REFERENCIA ELECTRÓNICA - BIBLIOTECAS ACADÉMICAS -  
SOFTWARE - CATÁLOGOS - UNIVERSIDADES - COLEGIOS

## 057. Referencia digital: concepto, tecnologías e implementación en centros de información

**José Antonio Merlo Vega**

Merlo Vega, J.A. (2009). Referencia digital: concepto, tecnologías e implementación en centros de información. *El Profesional de La Información*, 18(6), 589–599. Recuperado de: <https://bit.ly/2BdIJQL>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/2BdIJQL>

**Idioma:** Español

La referencia digital es el servicio que bibliotecas y centros de información ofrecen a sus usuarios para que realicen consultas a través de internet. Se describe el concepto de referencia digital y se exponen los diferentes tipos existentes a partir de diversos criterios. Se presentan las tecnologías que se emplean en la actualidad para la recepción de consultas y el envío de las respuestas. Se ofrecen las pautas para la puesta en marcha de un servicio de referencia digital partiendo de cuatro criterios: los agentes implicados, las técnicas empleadas, los recursos disponibles y la gestión del servicio. Se concluye destacando el valor de la referencia digital como un servicio que se ofrece en red y que amplía el espectro de usuarios.

REFERENCIA DIGITAL - SERVICIOS DE INFORMACIÓN - CONSULTAS -  
REFERENCIA - SERVICIOS BIBLIOTECARIOS - SERVICIOS DE INFORMACIÓN

## 058. Virtual Reference Reflections

**Stewart Bodner**

Bodner, S. (2009). Virtual Reference Reflections. *Journal of Library Administration*, 49(7), 675–685. Recuperado de: <https://bit.ly/2YKK6PO>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO  
HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/2YKK6PO>

**Idioma:** Inglés

Fred Kilgour, fundador de OCLC, fue el visionario detrás de una empresa de colaboración que eventualmente reestructuraría el panorama de las bibliotecas por generaciones. El concepto de un sistema de catalogación que utiliza la automatización para compartir información bibliográfica, lo que permite a las bibliotecas copiar los registros del catálogo para sus propios fines, parece obvio hoy en día. En retrospectiva, es difícil imaginar el esfuerzo que tomaría si todas las bibliotecas del mundo tuvieran que catalogar individualmente sus adquisiciones. Sin embargo, la visión de Kilgour fue más allá del uso estándar de la automatización en la catalogación de aplicaciones. Él creía que la automatización puede "proporcionar no solo información sobre dónde encontrar información, sino la información en sí misma, el texto del libro o artículo, el mapa, la grabación, cada uno entregado directamente al usuario" (Mason, 1998, p. 57) . El enfoque audaz de Kilgour marcó un cambio radical en la forma en que operan las bibliotecas. Tradicionalmente, los bibliotecarios actuaban como indicadores de la información. Proporcionaron estrategias de búsqueda para lectores y los enviaron en su camino. Corresponde al lector revisar el catálogo de tarjetas o el índice de papel, descifrar la información en esas fuentes y consultar nuevamente al bibliotecario como intérprete. Luego, el lector necesitaba encontrar la monografía o el artículo periódico localizado físicamente el material o

haciendo una solicitud, según el tipo de biblioteca que frecuentaba. Durante la mayor parte del siglo XX, este paradigma dictó las interacciones entre los bibliotecarios de referencia y sus clientes.

REFERENCIA VIRTUAL - CATÁLOGOS - ADMINISTRACIÓN - LITERATURA

## 059. University Library Virtual Reference Services: Best Practices and Continuous Improvement

Kate Shaw y Amanda Spink

Shaw, K., & Spink, A. (2009). University Library Virtual Reference Services: Best Practices and Continuous Improvement. *Australian Academic & Research Libraries*, 40(3), 192–205. Recuperado de: <https://bit.ly/3if6Pv6>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/3if6Pv6>

**Idioma:** Inglés

La inclusión o no de servicios de chat en Virtual Reference (VR) es un tema importante para las bibliotecas universitarias. Cada vez más, el correo electrónico respaldado por una base de datos de Preguntas frecuentes (FAQ) se sugiere en la literatura académica como el medio preferido y rentable para proporcionar servicios universitarios de realidad virtual. Este documento examina estos problemas e identifica algunas de las mejores prácticas para los servicios de realidad virtual de la biblioteca universitaria relacionados con el servicio de chat y correo electrónico, la prestación de servicios colaborativos, la dotación de personal de servicios y la capacitación del personal. Se requieren más estudios para identificar más completamente las mejores prácticas para la gama completa de servicios de realidad virtual.

SERVICIOS DE REFERENCIA ELECTRÓNICOS - BIBLIOTECAS ACADÉMICAS -  
AUTOMATIZACIÓN - CAPACITACIÓN - PERSONAL - EMAIL

## 060. "Are You a Computer?" Opening Exchanges in Virtual Reference Shape the Potential for Teaching.

**Paula R. Dempsey**

Dempsey, P. R. (2016). "Are You a Computer?" Opening Exchanges in Virtual Reference Shape the Potential for Teaching. *College & Research Libraries*, 77(4), 455–468. Recuperado de: <https://bit.ly/3gfLFet>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/3gfLFet>

**Idioma:** Inglés

Los bibliotecarios académicos de referencia frecuentemente trabajan con estudiantes que no conocen sus roles profesionales. En las interacciones en línea, un estudiante puede no darse cuenta de que el bibliotecario es una persona. Las formas en que los estudiantes inician conversaciones revelan su comprensión de los roles mutuos involucrados en los encuentros de referencia. El análisis de conversación de las transcripciones de chat en vivo en dos instituciones establece la importancia de abrir intercambios para dar forma al potencial de la enseñanza. Los chats que los estudiantes abren con claves relacionales (saludo, introducción, cortesía, suavizadores verbales) duran más que los chats sin estas claves. Los chats más largos incluyen más expresiones de gratitud entusiasta. Las transcripciones muestran evidencia de estrategias exitosas por parte de los bibliotecarios para cambiar los chats de aperturas transaccionales a conversaciones con potencial para un aprendizaje comprometido.

SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LÍNEA - ROLES OCUPACIONALES -  
SERVICIOS DE REFERENCIA ELECTRÓNICOS - ENSEÑANZA

## 061. Aplicación del modelo de series de tiempo a la prospección del servicio de referencia en línea de la Biblioteca del IIMAS-UNAM

**María del Rocío Sánchez Avillaneda y Ricardo Martínez Bravo**

Sánchez Avillaneda, M. del R., y Martínez Bravo, R. (2009). Aplicación del modelo de series de tiempo a la prospección del servicio de referencia en línea de la Biblioteca del IIMAS-UNAM. *Ibersid*, 35–47. Recuperado de:

<https://bit.ly/3eGskTc>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/3eGskTc>

**Idioma:** Español

Se valida el modelo de series de tiempo en un estudio prospectivo del servicio de referencia en línea vía correo electrónico en términos de su demanda a partir de un ejemplo real, en donde el análisis ayude a conocer la tendencia del servicio sobre la base de datos reales y con el propósito de obtener resultados confiables que no sean puramente especulativos, sino que, a partir de una metodología lo suficientemente sólida, se pueda llegar a una mejor planeación del servicio de referencia en esta modalidad. En los resultados se muestra el modelado de los datos consiguiendo demostrar cómo las técnicas estadísticas pueden ser utilizadas para predecir tendencias del servicio en línea. Este estudio aporta un planteamiento teórico que a futuro pueda coadyuvar en la solución de problemas prácticos, considerando el rumbo de las tendencias del servicio de referencia con la aplicación de métodos estadísticos.

BIBLIOTECA DIGITAL - SERVICIOS DE REFERENCIA DIGITAL - MODELOS DE SERIES DE TIEMPO

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

Alfredo Menéndez Echavarría y Jorge Tinoco Alfaro

Menéndez, A. y Tinoco, J. (2009). Propuesta para la implementación del servicio de referencia virtual en la Biblioteca General de la Pontificia Universidad Javeriana. *Signo y Pensamiento*, 28(54), 317–329. Recuperado de:

<https://bit.ly/38dXr69>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO  
HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/38dXr69>

**Idioma:** Español

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.

REFERENCIA VIRTUAL - BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS - SERVICIO DE  
REFERENCIA - SERVICIOS DE INFORMACIÓN - TECNOLOGÍA DE  
COMUNICACIÓN - TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

## 063. A Personal Choice: Reference Service Excellence

**Marie L. Radford**

Radford, M. L. (2008). A Personal Choice: Reference Service Excellence. *Reference & User Services Quarterly*, 48(2), 108-115. Recuperado de:

<https://bit.ly/3gfs8un>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/3gfs8un>

**Idioma:** Inglés

El autor reflexiona sobre la renovación y revitalización de los servicios de referencia de la biblioteca. Se exploran enfoques creativos para los servicios de referencia digital y cara a cara e incluyen el carrito ASK en la Biblioteca Thun, Penn State, visitas a la biblioteca de la biblioteca a las oficinas de la facultad y departamentos académicos, y referencias de chat. También se discute la colaboración entre bibliotecarios y las barreras a la excelencia en el servicio. Esta pieza reflexiva sintetiza los hallazgos de otros recientes talleres y conferencias centrados en la referencia y proporciona un plan para la excelencia del servicio de referencia. Las estrategias de referencia innovadoras y prácticas presentadas aquí pueden ser implementado fácilmente por bibliotecas académicas y públicas.

SERVICIOS DE REFERENCIA - SERVICIOS DE REFERENCIA ELECTRÓNICOS -  
BIBLIOTECAS PÚBLICAS - REFERENCIA DIGITAL -  
BIBLIOTECAS ACADÉMICAS

## 064. Referencia Virtual: un enfoque desde las dimensiones asociadas a la gestión de información

**Ramón Alberto Manso Rodríguez**

Rodríguez Manso, R. A. (2008). Referencia Virtual: un enfoque desde las dimensiones asociadas a la gestión de información. *Ciencias de La Información*, 39(2), 59–68. Recuperado de: <https://bit.ly/2YILu5d>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/2YILu5d>

**Idioma:** Español

En este trabajo se exponen diferentes definiciones sobre gestión de información, referencia virtual y el proceso que la conforma. Se enfatiza acerca de la importancia de los recursos humanos para la misma. Se especifica que todo servicio de información es el resultado de un proceso que se organiza sistemáticamente, obedeciendo al objetivo por el cual se ha creado. Enfocar la referencia virtual desde esta perspectiva permite descubrir la esencia del mismo, sus dimensiones y la interacción entre estas, así como sus relaciones con otros subsistemas que subyacen en las actuales organizaciones de información. Además de favorecer el conocimiento de todo el andamiaje teórico que sustenta la oferta de información y que tiene como salida el mismo; demostrando así la importancia de diseñar una oferta de información con una orientación a proceso, a partir de las dimensiones asociadas a la gestión de información, aspectos que serán abordados en este trabajo.

SERVICIOS DE INFORMACIÓN ELECTRÓNICA - CAPITAL HUMANO -  
SERVICIOS DE INFORMACIÓN - SISTEMAS DE INFORMACIÓN - RECURSOS  
DE INFORMACIÓN

## 065. A Scholarly Conversation About the Future of eReference

**Lura Sanborn**

Sanborn L. (2016). A Scholarly Conversation About the Future of eReference. (Cover story). *Teacher Librarian*, 43(4), 13–16. Recuperado de:

<https://bit.ly/3id04K6>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/3id04K6>

**Idioma:** Inglés

La exhaustividad de la referencia electrónica, la rapidez y la eficiencia presupuestaria revitalizan el valor de la colección de referencia y a la vez la reafirma como esencial para el proceso de pensamiento académico. El artículo discute el efecto positivo que brindan los servicios de referencia digital en los que múltiples temas están disponibles con una sola búsqueda. Los temas discutidos incluyen la exhaustividad de la adquisición impulsada por la demanda (DDA) cuando cambia el plan de estudios, la encuesta de que los editores del sitio web wikipedia tienen un doctorado, una escuela secundaria o una licenciatura como su título más alto y menores de 40 años.

SERVICIOS DE REFERENCIA ELECTRÓNICA - ENCUESTAS - EDUCACIÓN - ESTUDIANTES - REFERENCIA DIGITAL - REFERENCIA ELECTRÓNICA

## 066. Why Isn't Our Chat Reference Used More?: Finding of Focus Group Discussions with Undergraduate Students

Sharon Naylor, Bruce Stoffel y Sharon Van Der Laan

Naylor, S., Stoffel, B., & Van Der Laan, S. (2008). Why Isn't Our Chat Reference Used More?: Finding of Focus Group Discussions with Undergraduate Students. *Reference & User Services Quarterly*, 47(4), 342–354.

Recuperado de: <https://bit.ly/2VrNYTJ>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/2VrNYTJ>

**Idioma:** Inglés

El artículo examina el uso de los servicios de referencia de chat en la Biblioteca Milner de la Universidad Estatal de Illinois. Se centra en el comportamiento de la información y las estrategias de búsqueda de información entre los estudiantes universitarios de pregrado y los miembros de la generación "Millennial". Se presenta una descripción del servicio de referencia de chat proporcionado por la biblioteca, incluidas las horas de disponibilidad, los esfuerzos de marketing y el diseño del sitio web. También se presentan los resultados de los grupos focales realizados por la biblioteca, incluido el uso de servicios de mensajería instantánea por parte de los estudiantes, el uso de servicios de referencia de la biblioteca y los hábitos de estudio.

SERVICIOS DE REFERENCIA ELECTRÓNICA - SERVICIOS DE REFERENCIA -  
BIBLIOTECAS ACADÉMICAS - BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN

## 067. Fresh Perspectives on Reference Work in Second Life

**Charlotte E. Ford, Julie Gerardin, Michelle Yamamoto y Kelly Gordon**

Ford, C. E., Gerardin, J., Yamamoto, M., & Gordon, K. (2008). Fresh Perspectives on Reference Work in Second Life. *Reference & User Services Quarterly*, 47(4), 324–330. Recuperado de: <https://bit.ly/3iixKG3>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/3iixKG3>

**Idioma:** Inglés

En el otoño de 2007, un grupo aventurero de estudiantes de MLIS en una clase de referencia avanzada en el set de la Universidad Estatal de San José examinaron el entorno virtual Second Life y a la vez indagaron sobre el estado actual y el potencial futuro del servicio de referencia en un entorno inmersivo. Después de revisar la literatura de referencia en Second Life (SL), crearon avatares los cuales exploraron numerosas bibliotecas de Second Life y asistieron a una conferencia invitada por un experimentado bibliotecario de SL. Los estudiantes pudieron describir y reflexionar sobre sus experiencias, y analizar la viabilidad de Second Life como plataforma de referencia servicios, abordando la pregunta, "¿Los bibliotecarios encontrarán el oro de la madre o del tonto en entornos virtuales?". Las respuestas a Second Life variaron mucho. Muchos estudiantes estaban preocupados de que la curva de aprendizaje empinada y técnica de los requisitos fuera un lujo que pocos bibliotecarios o los clientes podrían pagar actualmente; algunos lo vieron como una pérdida de tiempo. Otros expresaron gran entusiasmo por las posibilidades para desarrollar nuevos tipos de herramientas de referencia y el valor encontrado en los componentes visuales y auditivos de las interacciones de referencia virtual de SL. En resumen, el artículo ofrece tres narraciones personales en las que los autores reflexionan sobre sus

experiencias con los servicios de referencia de la biblioteca en el entorno virtual de Second Life.

REALIDAD VIRTUAL - SERVICIOS DE REFERENCIA ELECTRÓNICA -  
SERVICIOS DE REFERENCIA

## 068. Reference Transaction Handoffs: Factors Affecting the Transition from Chat to E-mail

**Nora Wikoff**

Wikoff, N. (2008). Reference Transaction Handoffs: Factors Affecting the Transition from Chat to E-mail. *Reference & User Services Quarterly*, 47(3), 230–241. Recuperado de: <https://bit.ly/3eN2ixv>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/3eN2ixv>

**Idioma:** Inglés

Este artículo describe un análisis de contenido de transcripciones de referencia virtual tomadas del servicio de referencia virtual de NCKnows. El análisis buscó determinar por qué los bibliotecarios consideran que algunas preguntas no tienen respuesta en el momento en que las envían los usuarios. Las preguntas fueron codificadas por una clasificación de causas de preguntas y por cuán completa fue la entrevista de referencia en la transacción. Las transcripciones se codificaron de acuerdo con las razones dadas para finalizar el chat antes de tiempo. El análisis mostró que la mayoría de las entrevistas de referencia estaban incompletas y que la explicación más común de por qué los bibliotecarios no podían responder preguntas en ese momento era que ya estaban ocupados ayudando a otros usuarios. El estudio indica que se debe contratar a más bibliotecarios de Carolina del Norte para el personal del servicio y que los bibliotecarios deben hacer un mayor esfuerzo para realizar una entrevista de referencia completa para que se puedan responder más preguntas mientras los usuarios todavía están en línea.

SERVICIOS DE REFERENCIA ELECTRÓNICOS - SERVICIOS DE REFERENCIA - ENTREVISTAS - INTERNET - REFERENCIA VIRTUAL

## 069. Looking to Connect

**Sam Stormont**

Stormont, S. (2007). Looking to Connect. *Reference & User Services Quarterly*, 47(2), 114-119. Recuperado de: <https://bit.ly/3dQGRdD>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO  
HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/3dQGRdD>

**Idioma:** Inglés

El autor aborda los desafíos técnicos que dificultan el crecimiento de la referencia virtual (VR). Él enfatiza la necesidad de que los bibliotecarios se centren en una solución de realidad virtual que se centra en la simplicidad y la conveniencia. Traza la historia de los servicios de realidad virtual. Explora puntos de vista contrarios sobre el uso de los servicios de realidad virtual en las bibliotecas. Él reúne y unifica varios hilos: mensajería instantánea, el objetivo de conveniencia, barreras tecnológicas y colaboración. Estos temas fueron temas candentes en el Simposio colaborativo de referencia virtual en julio de 2007.

SERVICIOS DE REFERENCIA ELECTRÓNICOS - SERVICIOS DE REFERENCIA -  
RECURSOS COMPUTACIONALES - BIBLIOTECAS - REALIDAD VIRTUAL

## 070. The Digital Reference Electronic Warehouse Project

**Scott Nicholson y R. David Lankes**

Nicholson, S., & Lankes, R. D. (2007). The Digital Reference Electronic Warehouse Project. *Reference & User Services Quarterly*, 46(3), 45–59. Recuperado de: <https://bit.ly/2BSjROe>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/2BSjROe>

**Idioma:** Inglés

Una de las valiosas ofertas de los bibliotecarios en la era digital es la intermediación humana de las necesidades de información. En las bibliotecas físicas, se responden estas preguntas de referencia y quedan pocos artefactos de la transacción; por lo tanto, el conocimiento creado a través del trabajo del bibliotecario se va con el patrón. Debido al medio de comunicación, las transacciones de referencia digital capturan el conocimiento de los profesionales de la información. Hay cientos de servicios de referencia digital que generan conocimiento todos los días; sin embargo, la falta de un esquema para archivar transacciones de referencia de múltiples servicios hace que sea difícil crear una base de conocimiento con capacidad de búsqueda. El desarrollo de dicho esquema permitiría a los investigadores desarrollar herramientas que los profesionales puedan emplear. A su vez, esto crearía un entorno de colaboración para la evaluación de referencia digital. El objetivo de este trabajo es describir los pasos necesarios para desarrollar este esquema, presentar los resultados de una encuesta de servicios de referencia digital, explorar algunos de los obstáculos en el proceso y visualizar los usos futuros de este Almacén electrónico de referencia digital.

REFERENCIA DIGITAL - SERVICIOS DE REFERENCIA ELECTRÓNICOS -  
SERVICIOS DE REFERENCIA - BIBLIOTECARIOS - BIBLIOTECAS

## 071. Providing Reference Service in Our Sleep

**Karen Anello y Brett Bonfield**

Anello, K., & Bonfield, B. (2007). Providing Reference Service in Our Sleep. *Reference & User Services Quarterly*, 46(3), 28–33. Recuperado de: <https://bit.ly/2VvQqbV>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/2VvQqbV>

**Idioma:** Inglés

El artículo se centra en las Preguntas frecuentes de negocios (FAQ) desarrolladas por la Biblioteca Lippincott de la Wharton School de la Universidad de Pennsylvania en Filadelfia. Las preguntas frecuentes son un almacén de más de 500 preguntas y respuestas comerciales que se pueden mostrar por categoría o buscar por palabras clave. Dirige al usuario a las bases de datos comerciales a las que se suscribe la Biblioteca Lippincott y a los sitios web recomendados. Ahora es utilizado por 19 bibliotecas y sirve como modelo para las preguntas frecuentes de Penn Library.

PREGUNTAS - USUARIOS - SERVICIOS DE REFERENCIA ELECTRÓNICOS -  
RECURSOS EN LÍNEA - BIBLIOTECAS

## 072. E-mail Reference in a Distributed Learning Environment: Best Practices, User Satisfaction, and the Reference Services Continuum

Rosie Croft y Naomi Eichenlaub

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(1–2), 117–147.

Recuperado de: <https://bit.ly/2Yllgii>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/2Yllgii>

**Idioma:** Inglés

La Biblioteca de la Universidad Royal Roads (RRU) utiliza la referencia de correo electrónico como su principal punto de contacto para los servicios de referencia. Se alienta a los estudiantes que trabajan fuera del sitio a solicitar ayuda de referencia en una dirección de correo electrónico central que dirige las preguntas a los bibliotecarios. Las preguntas se monitorean de forma cooperativa y se responden mediante un protocolo informal. RRU se enorgullece de su excelente servicio al cliente y los bibliotecarios se esfuerzan por ser receptivos y serviciales. La reciente rotación del personal y la necesidad de orientar a los nuevos bibliotecarios llevaron al desarrollo de un conjunto de mejores prácticas para referencia por correo electrónico. Este documento examina el papel de la referencia por correo electrónico en la continuidad de los servicios de referencia digital y analiza las mejores prácticas junto con la capacitación del personal y los problemas de desarrollo que son particulares de la conducción de la referencia por correo electrónico en un entorno de aprendizaje distribuido. Para medir el éxito de este modelo, se encuestó a los alumnos por su satisfacción con las respuestas a las preguntas y por su modo de contacto preferido.

SERVICIOS DE REFERENCIA ELECTRÓNICOS - MEJORES PRÁCTICAS -  
SERVICIOS DE REFERENCIA - SATISFACCIÓN DEL USUARIO - CORREO  
ELECTRÓNICO

## 073. Digital Reference Research

R. David Lankes

Lankes, R. D. (2005). Digital Reference Research. *Reference & User Services Quarterly*, 44(4), 320–326. Recuperado de: <https://bit.ly/3dNZrmG>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO  
HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/3dNZrmG>

**Idioma:** Inglés

La referencia digital es uno de los temas más candentes en las bibliotecas hoy. Las bibliotecas académicas, públicas y especiales se apresuran a ofrecer servicios de intermediación humana a través de Internet. Las sesiones de la conferencia sobre el tema están llenas, los talleres son muy concurridos y las principales organizaciones bibliotecarias, incluidos los Servicios de referencia y de usuario, la Asociación de Colegio e Investigación. Las bibliotecas y OCLC están desarrollando referencias digitales y productos de formación. Sin embargo, a diferencia del interés de investigación asociado con bibliotecas digitales, allí ha sido relativamente poco en el camino de interés de investigación en el estudio de referencia digital. Este artículo presenta la agenda de Investigación de referencia digital desarrollada como resultado de un simposio de tres días en la Universidad de Harvard. Muestra cómo la agenda de investigación se vincula directamente con la referencia digital y la práctica de la biblioteca y argumenta que la investigación y la práctica deben conectarse en un nivel significativo para evitar la investigación inutilizable y la práctica no comprobable.

SERVICIOS DE REFERENCIA ELECTRÓNICOS - BÚSQUEDA - CONFERENCIAS  
- UNIVERSIDADES - RECURSOS COMPUTACIONALES - BIBLIOTECAS

## 074. Chasing the Sun: a virtual reference service between SAHSLC (SA) and SWICE (UK)

Sue Rockliff, Mary Peterson, Kath Martin y Dorothy Curtis

Rockliff, S., Peterson, M., Martin, K., & Curtis, D. (2005). Chasing the Sun: a virtual reference service between SAHSLC (SA) and SWICE (UK). *Health Information & Libraries Journal*, 22(2), 117–123. Recuperado de: <https://bit.ly/2Vs6Pht>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/2Vs6Pht>

**Idioma:** Inglés

En 2002, una discusión en el Reino Unido (Reino Unido) entre los bibliotecarios de Información para la eficacia clínica del sudoeste (SWICE) y un miembro del Consorcio de Bibliotecas del Departamento de Servicios Humanos del Sur de Australia (SAHSLC) planteó la posibilidad de desarrollar un horario fuera de horario del servicio de referencia virtual entre los dos grupos del consorcio. El objetivo del servicio es poner a los médicos en contacto con un bibliotecario cuando se necesita ayuda urgente para encontrar información médica clínica después del horario de atención. Se ha iniciado un proyecto de prueba y se le ha dado el nombre "Chasing the Sun". El servicio hará uso de las diferencias de zona horaria entre el Reino Unido y Australia, por lo que los bibliotecarios que trabajan en otro país podrán responder consultas urgentes relacionadas con el paciente que no pueden esperar hasta el horario normal de oficina. Este documento analiza el desarrollo de "Persiguiendo al Sol" desde el concepto inicial, la propuesta de financiación y la etapa del proyecto de prueba hasta su implementación. Incluye detalles de las bases, evaluación de software, ensayos, resultados, costos y beneficios, direcciones futuras y posibles problemas que aún no

se han experimentado o superado. Este servicio es el primero de su tipo entre las bibliotecas de salud en el mundo y ofrece potencial para el futuro en todo el mundo.

REGISTROS MÉDICOS - SERVICIOS DE REFERENCIA ELECTRÓNICOS -  
RECURSOS COMPUTACIONALES - SERVICIOS DE REFERENCIA

## 075.Factors influencing digital reference triage: a think-aloud study

**Jeffrey Pomerantz**

Pomerantz, J. (2004). Factors Influencing Digital Reference Triage: A Think-Aloud Study. *Library Quarterly*, 74(3), 235–264. Recuperado de:

<https://bit.ly/2NE6xzM>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/2NE6xzM>

**Idioma:** Inglés

Este artículo describe un estudio de reflexión en voz alta realizado para identificar los factores que influyen en las decisiones tomadas por los "triagers" de referencia digital al realizar la selección de preguntas recibidas por los servicios de referencia digital. Este estudio sigue y amplía un estudio de Delphi que identificó los factores que los triagers acordaron después del hecho de su desempeño de triaje al identificar los factores que los triagers toman en consideración durante su desempeño de triaje de preguntas. Se identificaron 38 factores que influyen en las decisiones de triaje, en ocho categorías. Ocho de estos factores son intrínsecos a la pregunta misma; los treinta factores restantes son extrínsecos a la pregunta, situándola en un contexto para el usuario y el servicio. Estos factores deben ser tomados en consideración por cualquier sistema futuro para el triaje automatizado.

SERVICIOS DE REFERENCIA ELECTRÓNICOS - RECURSOS DE INFORMACIÓN  
- BIBLIOTECAS DIGITALES - RECURSOS ELECTRÓNICOS

## 076. E-mail Reference Responses from Academic ARL Libraries

**Kristine Stacy Bates**

Stacy Bates, K. (2003). E-mail Reference Responses from Academic ARL Libraries. *Reference & User Services Quarterly*, 43(1), 59–70. Recuperado de: <https://bit.ly/2NHXrlx>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/2NHXrlx>

**Idioma:** Inglés

Examina los servicios de referencia por correo electrónico proporcionados por las bibliotecas académicas a la Asociación de Bibliotecas de Investigación (ARL). Algunos temas tratados son los siguientes: objetivo del estudio discreto de la práctica de referencia por correo electrónico realizado por las bibliotecas académicas de ARL, observación sobre los servicios de referencia en 150 bibliotecas a partir de 2001, implicaciones para futuras investigaciones entre otros. Veintiuna preguntas fueron usadas para registrar las características de las páginas de email del servicios de referencia y características de las respuestas a preguntas.

SERVICIOS DE REFERENCIA ELECTRÓNICOS - BIBLIOTECAS ACADÉMICAS -  
BÚSQUEDA - CORREO ELECTRÓNICO - BIBLIOTECAS

## 077. The Reference Interview Online

**Jana Ronan**

Ronan, J. (2003). The Reference Interview Online. *Reference & User Services Quarterly*, 43(1), 43–47. Recuperado de: <https://bit.ly/38foaiF>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/38foaiF>

**Idioma:** Inglés

Proporciona sugerencias para una entrevista de referencia en línea efectiva basada en las Pautas de RUSA sobre el desempeño del comportamiento de los profesionales de referencia y servicios de información. Algunos temas tratados son los siguientes: observaciones generales en espacios de chat y mensajería instantánea basados en texto, las sanciones que se implementan cuando el mal comportamiento se acerca a un nivel de acoso o interrupción donde la amonestación verbal de otros usuarios en línea no es efectiva para frenar el comportamiento, pautas de comportamiento para bibliotecarios de chat, entre otros.

CHAT EN LÍNEA - SERVICIOS DE REFERENCIA ELECTRÓNICOS - ÉTICA  
PROFESIONAL - SANCIONES LEGALES

## 078. The Reference Interview

**Kathleen Kluegel y Catherine Sheldrick Ross**

Kluegel, K., & Ross, C. S. (2003). The Reference Interview. *Reference & User Services Quarterly*, 43(1), 37–43. Recuperado de: <https://bit.ly/2ZijDrO>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/2ZijDrO>

**Idioma:** Inglés

Se ocupa del papel de la entrevista de referencia en el encuentro de referencia más tradicional y en los reinos virtuales de los servicios de referencia basados en la web en el contexto de las piezas de Ross y Ronan. Explica por qué la entrevista de referencia debe usarse en cada transacción de referencia. Razones por las cuales la entrevista de referencia es necesaria solo algunas veces o solo bajo ciertas circunstancias y no para consultas direccionales o para preguntas de referencia listas. Explica los hallazgos en una visita a la biblioteca desarrollada a principios de la década de 1990 y finalmente trata los problemas comunes encontrados por los usuarios al hacer preguntas a los miembros del personal.

RECURSOS DE REFERENCIA - SERVICIOS DE REFERENCIA ELECTRÓNICOS -  
ENTREVISTAS - BIBLIOTECAS

## 079. The Necessity of Real-Time

**R. David Lankes y Pauline Shostack**

Lankes, R. D., y Shostack, P. (2002). The Necessity of Real-Time. *Reference & User Services Quarterly*, 41(4), 350. Recuperado de: <https://bit.ly/2YOGRH7>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/2YOGRH7>

**Idioma:** Inglés

Presenta un estudio que utilizó datos del servicio de referencia digital AskERIC para demostrar la utilidad de los servicios asincrónicos de los sistemas en tiempo real. Algunos temas tratados son los siguientes: detalles sobre AskERIC, un servicio personalizado basado en Internet que brinda información educativa, metodología utilizada en el estudio, importancia del tiempo real relacionado con la percepción de puntualidad y satisfacción general de los usuarios, entre otros.

SERVICIOS DE REFERENCIA ELECTRÓNICOS - SERVICIOS DE INFORMACIÓN  
- SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN LÍNEA

## 080. We'll Take it from Here: Further Developments We'd Like to See in Virtual Reference Software

**Steve Coffman**

Coffman, S. (2001). We'll Take it from Here: Further Developments We'd Like to See in Virtual Reference Software. *Information Technology & Libraries*, 20(3), 149. Recuperado de: <https://bit.ly/3ijLi46>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica EBSCO HOST: Academic Search Ultimate.



<https://bit.ly/3ijLi46>

**Idioma:** Inglés

La referencia en tiempo real sobre la Web se ha convertido de repente en un tema muy popular en la comunidad de la biblioteca. Listas electrónicas de discusión y grupos de discusión están apareciendo como salones de musel. En septiembre de 1999, no había más que cinco bibliotecas que habían implementado cualquier tipo de servicio de referencia virtual en vivo, o que incluso sabían quién era. Hoy más o menos de dieciocho meses después, hay más de doscientos bibliotecas de todo el mundo que han comenzado a ofrecer referencia en línea en vivo de una forma u otra. Es así que la presente obra se enfoca en el desarrollo de software de referencia virtual en los Estados Unidos. Algunos temas tratados son los siguientes: características de los sistemas de referencia, mejora de la tecnología de comunicaciones para fines de referencia virtual, comparación entre Voz sobre Protocolo de Internet y chat, entre otros.

SOFTWARE - SERVICIOS DE REFERENCIA ELECTRÓNICOS - CHAT EN LÍNEA -  
RECURSOS ELECTRÓNICOS - REFERENCIA VIRTUAL

## **EBSCO HOST: Library, Information Science & Technology Abstracts with Full Text**

### **081. La puerta sin abrir: el mundo virtual y la realidad de los servicios de referencia en el Caribe**

**Ingrid Iton**

Iton, I. (2008). La puerta sin abrir: el mundo virtual y la realidad de los servicios de referencia en el Caribe. *IFLA Conference Proceedings*. Recuperado de: <http://search.ebscohost.com.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr:2048/login.aspx?direct=true&db=lih&AN=44057993&lang=es&site=ehost-live&scope=site>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica: EBSCO HOST: Library, Information Science & Technology Abstracts with Full Text



<https://bit.ly/3fLiSy0>

**Idioma:** Español

El nivel de comodidad que se ha alcanzado con la tecnología y la facilidad de acceso a la información que proporciona, ha convertido a la Web en la primera herramienta de investigación que utilizan los actuales usuarios de la biblioteca. Las bibliotecas, para resolver las necesidades de estos usuarios que conocen el uso de las tecnologías, están introduciendo servicios de referencia a través del email, mensajería inmediata, chats en vivo y/o herramientas de realidad virtual como "Second Life". Centrándose en una biblioteca universitaria del Caribe, este documento afirma que a pesar de las ventajas de usar tecnología para proporcionar el servicio de referencia, las circunstancias en el ambiente local actúan en contra de la referencia virtual frente a la tradicional. Este documento examinará temas tales como los diferentes niveles de habilidad de los estudiantes en la búsqueda de información, el formato físico de la colección de la biblioteca, la disponibilidad/indisponibilidad de profesionales

necesarios para proveer de personal un servicio virtual, y el importante papel de la cultura en este paradigma.

BIBLIOTECAS - REALIDAD VIRTUAL - SERVICIOS DE REFERENCIA -  
BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS - REFERENCIA VIRTUAL

## ProQuest / ProQuest Dissertations Publishing

### 082. Los bibliotecarios referencistas y la comunicación interpersonal mediante chat en bibliotecas académicas de educación superior pública

**Magda Perez Vargas**

Perez Vargas, M. (2015). *Los bibliotecarios referencistas y la comunicación interpersonal mediante chat en bibliotecas académicas de educación superior pública* [Tesis de Doctorado]. Universidad de Turabo.



Ubicado en la Base de Datos suscrita de la Universidad de Costa Rica ProQuest / ProQuest Dissertations Publishing



<https://bit.ly/3dKKmlX>

**Idioma:** Español

Esta investigación se concentra en el servicio de referencia virtual en bibliotecas y tiene como objetivo describir el proceso de comunicación interpersonal entre los bibliotecarios que ofrecen servicios de referencia virtual, a través de una plataforma de chat, a estudiantes universitarios en bibliotecas académicas de una institución educativa pública. A través de estudios de casos, entrevistas y análisis de documentos, se lograron los objetivos con respecto a: las comunicaciones interpersonales de los bibliotecarios que ofrecen dicho servicio; manera en que se proporcionaron las respuestas a las preguntas en tiempo real; prácticas utilizadas para lograr la comunicación interpersonal con los estudiantes. Los resultados demostraron que los bibliotecarios, de hecho, establecieron comunicación con los estudiantes, teniendo en cuenta las características de un servicio de información virtual, un punto de interrogación / preguntar a un bibliotecario y la organización y el marco de dicho servicio para responder a comunicaciones rápidas en tiempo real.

BIBLIOTECARIOS REFERENCISTAS - BIBLIOTECAS ACADÉMICAS -  
COMUNICACIÓN - COMUNICACIÓN INTERPERSONAL MEDIANTE CHAT -  
EDUCACIÓN SUPERIOR - REFERENCIA VIRTUAL - COMUNICACIÓN Y LAS  
ARTES.

**083. Evaluación del servicio de referencia de una biblioteca universitaria:  
Biblioteca de la Universidad de Sevilla**

**Nieves González Fernández Villavicencio, Encarnación Cánovas Álvarez y  
Consuelo Arahal Junco.**

González Fernández Villavicencio, N., Canovas Alvarez, E. y Arahal Junco, C.

(2014). Evaluación del servicio de referencia de una biblioteca universitaria:  
Biblioteca de la Universidad de Sevilla. *Revista Española de Documentación  
Científica*, 37(2), 1-17. Recuperado de

<https://search.proquest.com/docview/1530647603?pq-origsite=primo>



Ubicado en la Base de Datos suscrita de la Universidad de Costa Rica  
ProQuest



<https://search.proquest.com/docview/1530647603?pq-origsite=primo>

**Idioma:** Español

Tras una revisión bibliográfica de la evaluación de los servicios de referencias en bibliotecas universitarias, se describe el proceso de evaluación de este servicio llevado a cabo en la Biblioteca de la Universidad de Sevilla, en su modalidad presencial y virtual, durante dos periodos a lo largo del año 2011. Los resultados se analizan en base a la escala READ adaptada. Se constata el predominio de la presencialidad del servicio, y las preguntas breves, de nivel básico, casi distribuidas equilibradamente entre mañana y tarde, de menos de 5 minutos, realizadas mayoritariamente por alumnos, atendidas por personal técnico no especializado con escasas derivaciones.

SERVICIOS DE REFERENCIA - BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS - BIBLIOTECA  
DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA - EVALUACIÓN - ESCALA READ - CALIDAD  
DEL SERVICIO - ATENCIÓN A USUARIOS.

## 084. Modelo para análise do serviço de referência virtual: uma análise quantitativa

Leda Damian

Damian, L. (2016). Modelo para análise do serviço de referência virtual: uma análise quantitativa. *Em Questão*, 22(2), 220-245. Recuperado de:  
<https://search.proquest.com/docview/1813877750/fulltext/311ACE3261E4614PQ/1?accountid=201395>



Ubicado en la Base de Datos suscrita de la Universidad de Costa Rica ProQuest



<https://bit.ly/2AmXA16>

**Idioma:** Portugués

Con muchos recursos que aún deben explorarse, el servicio de referencia virtual se relaciona con las formas de hacer que el servicio de referencia esté disponible a través de la tecnología de la información, en beneficio de las bibliotecas universitarias y los usuarios que interactúan en un entorno digital. Dentro del contexto de las bibliotecas universitarias, y mediante el análisis de herramientas desarrolladas y utilizadas en un contexto electrónico, este estudio propone desarrollar un modelo de análisis del servicio de referencia virtual desde el punto de vista de sus usuarios, con la intención de que Los servicios de referencia virtual tienen sus valores realmente aumentados. Este modelo fue utilizado y analizado con los usuarios del servicio de referencia virtual que ofrecen las bibliotecas universitarias, para que de esta forma se pueda validar y, en consecuencia, servir como instrumento para medir estos servicios.

SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL - SATISFACCIÓN DEL USUARIO -  
SERVICIO DE REFERENCIA: ANÁLISIS.

## 085. Construcción de un tesoro especializado en los servicios de referencia electrónicos del campo de las ciencias y tecnologías de la información (TESREFEL)

**Marcela Herrera**

Herrera, M. (2005). *Construcción de un tesoro especializado en los servicios de referencia electrónicos del campo de las ciencias y tecnologías de la información (TESREFEL)*. Ann Arbor, Estados Unidos: ProQuest

Dissertations

Publishing. Recuperado de:

<https://search-proquest-com.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/docview/305394063?pq-origsite=primo>



Ubicado en la Base de Datos suscrita de la Universidad de Costa Rica ProQuest



<https://bit.ly/2Ahl7i>

### **Idioma: Español**

Este proyecto de investigación creó el Tesoro Especializado en los Servicios de Referencia Electrónica (TESREFEL). Es una herramienta para el desarrollo de la indexación estándar y la recuperación de documentos multitema relacionados con los servicios de referencia virtual en lengua española. *Objetivos.* TESREFEL se orienta, en primer lugar, a contribuir al campo de la información como herramienta de referencia para la normalización y el control del vocabulario especializado en los servicios de referencia electrónica, eliminando ambigüedades entre los términos y presentando/mostrando sus relaciones semánticas y jerárquicas. En segundo lugar, trata de enriquecer y facilitar la indexación y recuperación de la información. *Método.* El método de estudio seleccionado para el desarrollo de este producto fue de naturaleza cualitativa. Como referencia se utilizaron las Directrices para la Construcción, Formato y Gestión de Tesoros Monolingües (ANSINISO Z39.19-2003), (ANSI 2003) publicadas para la Organización Nacional de Normas de

Información (NISO). En su elaboración se utilizaron dos programas: *ProCITE 5* y *Thesaurus Construction System (TCS-8)*. *Resultados*. TESREFEL aparece como sitio Web en dos partes integradas: primero constituye la base de datos, en la que se identifican, analizan y organizan en 326 términos seleccionados; y, segundo, informa sobre la elaboración y desarrollo del Tesauro. Además, proporciona un Manual de Políticas y Procedimientos.

## TESAUROS - SERVICIOS DE REFERENCIA (BIBLIOTECAS) - BASES DE DATOS

## e-Libro

### 086. Información y referencia en entornos digitales: desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta

**José Antonio Merlo Vega**

Merlo Vega, J. A. (2009). *Información y referencia en entornos digitales: desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta*. (1 ed). Murcia, España: Editum.

Ediciones de la Universidad de Murcia. Recuperado de:

<https://elibro-net.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/es/lc/sibdi/titulos/54378>



Ubicado en la base de datos de la Universidad de Costa Rica: e-Libro



<https://elibro-net.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/es/lc/sibdi/titulos/54378>

**Idioma:** Español

El objetivo primordial de esta obra es reflejar la evolución de los servicios de información en las bibliotecas. Para ello, se parte de la descripción de los servicios de referencia, desde una perspectiva tradicional, ya que los fundamentos son idénticos, independientemente de que este servicio se ofrezca en línea o presencialmente. Cómo organizar un servicio de referencia, qué tipos de preguntas se reciben en una biblioteca, cuál es el proceso de resolución de una consulta o cómo se evalúa la referencia, son aspectos tratados en esta monografía.

INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA - BIBLIOTECAS - SERVICIOS DE  
INFORMACIÓN DIGITAL - TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

**087. Propuesta de un modelo de trabajo para ofrecer un servicio de referencia de calidad: estudio comparativo de las bibliotecas de cuatro universidades de la zona metropolitana de Guadalajara.**

**Rosina Adaljisa Valdez Castro**

Valdez Castro, R. A. (2011). *Propuesta de un modelo de trabajo para ofrecer un servicio de referencia de calidad: estudio comparativo de las bibliotecas de cuatro universidades de la zona metropolitana de Guadalajara*. (1 ed.). México, Guadalajara: Editorial CUCSH-UDG.



Ubicado en la Base de Datos suscrita de la Universidad de Costa Rica e-Libro



<https://bit.ly/2VaHcBz>

**Idioma:** Español

En este libro se expone la situación de cuatro universidades con tradición en la zona metropolitana de Guadalajara: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente (ITESO), Universidad de Guadalajara (UdeG) y Universidad de Valle de Atemajac. Durante el desarrollo de este trabajo se expone el concepto de referencia, sus modalidades y las actividades y el perfil del profesional de referencia, se describe la historia de las bibliotecas universitarias y el modelo que usan las universidades antes mencionadas para atender a los usuarios.

SERVICIOS DE REFERENCIA (BIBLIOTECAS) - BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS  
- BIBLIOTECARIOS REFERENCISTAS - HISTORIA DE LAS BIBLIOTECAS -  
USUARIOS

## Fundación Dialnet

### 088. A mediação da informação sob o ponto de vista dos bibliotecários de serviços de referência nas bibliotecas universitárias do Brasil

Ana Roberta Sousa Mota

Sousa Mota, A.R. (2017). A mediação da informação sob o ponto de vista dos bibliotecários de serviços de referência nas bibliotecas universitárias do Brasil. *A Ciência Aberta o contributo da Ciência da Informação*, 17, 1647-1651. Recuperado de:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6599095>



Ubicado en la base de datos de acceso libre de la Universidad de Costa Rica Fundación Dialnet



<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6599095>

**Idioma:** Portugués

La mediación que se trata en este trabajo, se refiere a la mediación, de manera tan nupcial, que se produjo no solo en las bibliotecas universitarias en los medios tradicionales, sino también en la ciencia electrónica, la ciencia electrónica y el ciberespacio, lugares donde los usuarios han circulado. Con ese fin, las bibliotecas, a través de sus agentes mediadores, bibliotecarios, deben estar familiarizados con los espacios digitales para que haya un desarrollo de medios para la provisión de servicios de información para académicos e investigadores, no solo, sino preferiblemente, de manera rápida y efectiva en tiempo real . En este contexto, para comprender la comprensión de los bibliotecarios de la mediación de la información, se les preguntó a los bibliotecarios de referencia, a través de un cuestionario disponible en medio digital, en 40 universidades brasileñas, lo que entendieron a través de la mediación de la información. El resultado, revelado a partir de las respuestas indicadas por los bibliotecarios, determina el discernimiento y la

comprensión del bibliotecario como mediador. Se concluye que las palabras escritas por los bibliotecarios sobre la mediación revelan la sabiduría de su papel de mediador.

BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS - BIBLIOTECAS - BIBLIOTECARIOS  
REFERENCISTAS - CUESTIONARIOS - CENTROS DE DOCUMENTACIÓN

## 089. Serviços de referênciado tradicional ao digital nas bibliotecas dos Institutos Politécnicos públicos em Portugal

**Alberto Gonçalves Mesquita**

Gonçalves Mesquita, A. (2009). Serviços de referênciado tradicional ao digital nas bibliotecas dos Institutos Politécnicos públicos em Portugal. *A ciência da informação criadora de conhecimento*, 9, 461-463. Recuperado de:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3102030>



Ubicado en la base de datos de acceso libre de la Universidad de Costa Rica  
Fundación Dialnet



<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3102030>

**Idioma:** Portugués

El objetivo de este estudio es hacer un diagnóstico, utilizando un cuestionario enviado a todas las bibliotecas de la Educación Superior Politécnica Pública de Portugal, sobre las prácticas relacionadas con los servicios de referencia, con el objetivo de caracterizar los diferentes escenarios existentes e identificar la tipología de oferta - tradicional, digital o mixta - y el consiguiente impacto en la comunidad académica. En esta investigación exploratoria, se adoptó un enfoque cuantitativo. Según el análisis de las encuestas, se puede decir que un gran porcentaje de las bibliotecas politécnicas proporcionan un servicio de referencia tradicional y que solo un pequeño número permite el acceso al servicio de referencia digital. También se observa que, en otras bibliotecas, surgen los Servicios de referencia digital y la existencia de servicios sin reglas de operación, se diagnosticaron dificultades relacionadas con el espacio físico y los recursos humanos. Con base en los resultados obtenidos, también se puede decir que la tendencia de los servicios de referencia tradicionales es hacia su disponibilidad "en línea". Los múltiples desafíos que enfrentan los servicios de referencia de las bibliotecas de los Institutos Politécnicos requieren una visión

estratégica para que su desempeño alcance un nivel de excelencia, con el objetivo de obtener ganancias de la inversión para que se convierta en un medio de acceso a la información. rápido, efectivo y tiene un impacto significativo en la calidad de la enseñanza y la investigación promovida por la institución.

BIBLIOTECAS - CUESTIONARIO -  
SERVICIOS DE REFERENCIA (BIBLIOTECAS)

**090. A presença da web nos serviços de referência em unidades de informação  
revisão da literatura Web presence in libraries reference services: literature  
review p.129-142**

**Maria de Jesus Nascimento y Camila Koerich Burin**

Nascimento, M.J. y Burin, C.K. (2006). A presença da web nos serviços de  
referência em unidades de informação revisão da literatura Web presence in  
libraries reference services: literature review p.129-142. *Revista ACB:  
Biblioteconomia em Santa Catarina*, 11(1), 129-142. Recuperado de  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4899045>



Ubicado en la base de datos de acceso libre de la Universidad de Costa Rica  
Fundación Dialnet



<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4899045>

**Idioma:** Portugués

Revisión de literatura en revistas brasileñas, especializadas en el área de  
Biblioteconomía y Ciencias de la Información, en el período comprendido entre 1990  
y 2004, sobre el uso temático del recurso web en servicios de referencia en unidades  
de información. Se analizan los artículos publicados en las revistas *Ciência da  
Informação*, *Informação & Sociedade*, *Revista Brasileira de Biblioteconomia and  
Documentação*, *Transinformacao and Perspectivas em Ciência da Informação*. La  
selección de artículos para análisis requiere la presencia de una de las palabras:  
Internet, Web, Servicio de referencia, Servicio de información o Bibliotecario de  
referencia, en sus resúmenes o palabras clave. Expone las consideraciones  
señaladas, por los diversos autores, de los artículos de muestra, sobre las estrategias  
utilizadas por las unidades de información y sus profesionales.

INTERNET - WEB - SERVICIO DE REFERENCIA - SERVICIOS DE INFORMACIÓN  
- BIBLIOTECARIO DE REFERENCIA

## 091. Múltiplos olhares em pró da qualidade de serviços biblioteconômicos Servqual e o processo de desenvolvimento de serviços em uma biblioteca acadêmica no século XXI

**Marcelo Calderari Miguel**

Calderari Miguel, M. (2017). Múltiplos olhares em pró da qualidade de serviços biblioteconômicos Servqual e o processo de desenvolvimento de serviços em uma biblioteca acadêmica no século XXI. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, 22(2), 192-207. Recuperado de:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6484967>



Ubicado en la base de datos de acceso libre de la Universidad de Costa Rica Fundación Dialnet



<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6484967>

**Idioma:** Portugués

Evalúa la calidad de los servicios prestados en el Servicio de Referencia de la Biblioteca Sectorial del Centro de Educación de la Universidad Federal de Espírito Santo (UFES) utilizando el método Servqual. Examina la matriz de importancia y satisfacción como herramienta para el análisis de datos en relación con las cinco dimensiones de la calidad: fiabilidad, empatía, garantía, receptividad y tangibilidad. La metodología de este estudio tiene un carácter descriptivo de naturaleza cuantitativa. Su diseño es del tipo de encuesta utilizando un cuestionario en línea semiestructurado. Los resultados obtenidos en esta investigación evidencian que los clientes consideran importante la dimensión Tangibilidad, sin embargo, hay insatisfacción. Recomienda el método Servqual para evaluar la calidad de la biblioteca académica.

SERVICIOS DE REFERENCIA (BIBLIOTECAS) - BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS  
ESTUDIOS DE USUARIOS - CUESTIONARIOS

## 092. Avaliação bibliométrica em inovação em serviços

**Ariane Santos, Eduardo Roque Mangini, André Torres Urdan, Fernando Henrique Brasil Rossini**

Santos, A. ,Roque Mangini, E. , Torres Urdan, A. y Brasil Rossini, F.H. (2017).

Avaliação bibliométrica em inovação em serviços. *Perspectivas em Gestão & Conhecimento*, 7(1), 212-231. Recuperado de:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6049987>



Ubicado en la base de datos de acceso libre de la Universidad de Costa Rica Fundación Dialnet



<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6049987>

**Idioma:** Portugués

El artículo muestra el uso de la herramienta VosViewer para llevar a cabo un estudio bibliométrico centrado en la innovación de servicios. El procedimiento consistió en analizar revistas y artículos referentes al tema Innovación y sus implicaciones para la ciencia del servicio, a partir de la base de datos Scopus que abarca el período 2011-2015, que inicialmente generó 462 artículos con la eliminación de 131 y selección de 331 artículos relevantes para el tema investigado. Con el uso de la herramienta bibliométrica, fue posible agregar los artículos en cuatro grupos diferentes de acuerdo con la corriente teórica y con la construcción de esta estructura fue posible analizar los artículos en términos de contribución, principales teorías básicas, conceptos estudiados, escala utilizada y el tipo de investigación empleada. Con la recopilación de datos, sugerimos como un estudio futuro la aplicación empírica del tema con el uso de análisis factorial exploratorio y confirmatorio en los proveedores de servicios brasileños y, al final del trabajo, fue posible señalar los posibles caminos que la investigación en innovación de servicios tenderá a tomar. en los próximos años.

BIBLIOMETRÍA - SERVICIOS BIBLIOTECARIOS - ARTÍCULOS DE REVISTAS -  
BASES DE DATOS

## 093. El servicio de referencia virtual en la gestión de información

**Dinorah Sánchez Remón**

Sanchez Remon, D. (2003). El servicio de referencia virtual en la gestión de información. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 11(2). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3173114>



Ubicado en la base de datos de acceso libre de la Universidad de Costa Rica Fundación Dialnet



<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3173114>

**Idioma:** Español

Los servicios de referencia virtual son un componente esencial en las bibliotecas virtuales para la gestión de la información. Se tratan sus orígenes, los diferentes tipos de consulta, importancia y perspectivas. Se exponen los requerimientos que deben cumplir los usuarios virtuales. Se caracterizan los servicios de consulta en línea y de la sala de referencia virtual. Las nuevas tecnologías de información y comunicación (NTIC) han ocasionado que la sociedad, en general, se encuentre ante una serie de fenómenos nuevos, surgidos a partir de su aparición; uno de ellos es cómo proporcionar información pertinente a los usuarios en el momento que la demanda. Al aumentar las opciones de comunicación para realizar consultas, en número y variedad: correo electrónico, chat, tele o videoconferencias, las bibliotecas y los bibliotecarios están llamados a desempeñar una importante función como intermediarios, pero para ello es imprescindible el dominio de las NTIC, creatividad y entusiasmo, además de dedicación, estabilidad, experiencia y preparación para la gerencia.

SERVICIOS DE REFERENCIA (BIBLIOTECAS) - BIBLIOTECAS DIGITALES -  
USUARIOS - TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES -  
BÚSQUEDAS EN LÍNEA - BIBLIOTECARIOS REFERENCISTAS

## DOAJ:Directory of OPEN ACCESS Journals

### 094. A Web 2.0 no Serviço de Referência: análise do uso nas bibliotecas das universidades federais do Nordeste brasileiro

**Edinete Nascimento Pereira ; Andréa Vasconcelos Carvalho**

Nascimento Pereira, E. y Vasconcelos Carvalho, A. (2012). A Web 2.0 no Serviço de Referência: análise do uso nas bibliotecas das universidades federais do Nordeste brasileiro. *Informação & informação*, 17(3), 102-124.

DOI:[10.5433/1981-8920.2012v17n3p102](https://doi.org/10.5433/1981-8920.2012v17n3p102)



Ubicado en la base de datos de acceso libre de la Universidad de Costa Rica DOAJ:Directory of OPEN ACCESS Journals



<https://doaj.org/article/a5ee4b841b3b40cea8e1506df9270efc>

**Idioma:** Español

**Objetivos:** Analizar la aplicabilidad y el impacto de la Web 2.0 en el Servicio de Referencia de bibliotecas de universidades federales en el noreste de Brasil. **Metodología:** Los procedimientos metodológicos incluyen investigación bibliográfica relevante para el tema y la investigación de campo. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario a las bibliotecas de nueve universidades federales en el noreste, obteniendo comentarios de cinco de ellas. Los datos obtenidos se analizaron de forma cualitativa y cuantitativa **Resultados:** los resultados revelan, por un lado, que la mayoría de las bibliotecas encuestadas conocen la importancia y utilizan los recursos de la Web 2.0 en el Servicio de Referencia, especialmente para servir a los usuarios. Por otro lado, se observa que los recursos Web 2.0 utilizados están limitados a unos pocos tipos, sin incluir recursos que podrían tener un impacto positivo en el servicio y fortalecer la relación con los usuarios. **Conclusiones:** Las bibliotecas investigadas se encuentran en una etapa temprana en con respecto al uso de las

características de la Web 2.0 en el Servicio de referencia. Es importante resaltar la necesidad de acciones de gestión en el uso de los recursos 2.0 y que el bibliotecario elabore un plan de gestión que defina qué recursos utilizar, qué información difundir y qué objetivos se deben alcanzar.

WEB 2.0 - SERVICIO DE REFERENCIA - CARACTERÍSTICAS DE LA WEB 2.0 -  
UNIVERSIDADES FEDERALES DEL NORDESTE DE BRASIL

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

**Yalily Laborda Barrios**

Laborda Barrios, Y. (2015). Servicio de referencia 2.0. Una herramienta de comunicación con el usuario. *Revista Cubana de Informática Médica*, 15(1). Recuperado de <https://doaj.org/article/7c103d07be354fd9a92c476365b86251>



Ubicado en la base de datos de acceso libre de la Universidad de Costa Rica DOAJ:Directory of OPEN ACCESS Journals



<https://doaj.org/article/7c103d07be354fd9a92c476365b86251>

**Idioma:** Español, Inglés

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.

BLOGS - SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL - GESTIÓN DE INFORMACIÓN -  
SERVICIOS DE INFORMACIÓN - WEB 2.0 - DIFUSIÓN POR LA WEB -  
REFERENCIA SOCIAL

## 096. Serviço de Referência Virtual: implantação do serviço de chat

**Natalia Nakano y Maria José Vicentini Jorente**

Nakano, N. y Vicentini Jorente, M.J. (2014). Serviço de Referência Virtual: implantação do serviço de chat. *Informação & Informação*, 19(1). DOI: [10.5433/1981-8920.2014v19n1p164](https://doi.org/10.5433/1981-8920.2014v19n1p164)



Ubicado en la base de datos de acceso libre de la Universidad de Costa Rica  
DOAJ:Directory of OPEN ACCESS Journals



<https://doaj.org/article/330ff71015b34bafb6aaf327cb505762>

**Idioma:** Portugues, Ingles, Español

Con el advenimiento de Internet y la Web Colaborativa, las bibliotecas tuvieron que repensar la forma en que ponen a disposición sus servicios. Por lo tanto, las bibliotecas de América del Norte comenzaron a buscar innovaciones tecnológicas para llevar la biblioteca al usuario con los recursos que ya utiliza. El Servicio de referencia virtual (SRV) mediante referencia por videoconferencia caracteriza los servicios que se han derivado de esta búsqueda. Objetivo: La propuesta presentada tiene como objetivo esbozar uno de los procesos de implantación de los recursos tecnológicos de los Servicios de Referencia Virtual (SRV) utilizados por las bibliotecas de las universidades de América del Norte, especialmente las de asistencia, así como para presentar las experiencias brasileñas exitosas. Propone factores a considerar para la implementación del Servicio de referencia virtual a través de bibliotecas que deseen incluir este servicio en la lista de sus servicios. Metodología: La metodología de investigación consiste en una contribución teórica realizada a partir de la literatura producida a nivel nacional e internacional sobre el tema, además de una investigación exploratoria realizada a través de la observación participante. Resultados: SRV es un servicio que brinda beneficios a la comunidad y alinea la biblioteca con las demandas tecnológicas de información y comunicación Conclusiones: Se concluye que el SRV en línea en tiempo real es apropiado para la realidad de las bibliotecas universitarias

brasileñas, un dato que las instituciones que brindan el servicio obtienen resultados positivos de sus evaluaciones y creen que están agregando valor a su biblioteca.

SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL - WEB - BIBLIOTECA COLABORATIVA -  
CHARLA - SKYPE - INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA.

## 097. Pregunte a un bibliotecario: servicios de referencia en línea

**José Antonio Merlo Vega y Ángela Sorli Rojo**

Merlo Vega, J.A. y Sorli Rojo, A. (2003). Pregunte a un bibliotecario: servicios de referencia en línea. *Revista Española de Documentación Científica*, 26(1).

Recuperado de:

<https://doaj.org/article/8b905607c24e464487831807859c7c21>



Ubicado en la base de datos de acceso libre de la Universidad de Costa Rica  
DOAJ: Directory of OPEN ACCESS Journals



<https://doaj.org/article/8b905607c24e464487831807859c7c21>

**Idioma:** Español

Los servicios de referencia han evolucionado significativamente desde que Internet comenzó a desarrollarse y a difundirse entre todas las capas de la sociedad. La gran mina de recursos que suponen el WWW y el resto de los servicios telemáticos ofrecidos en Internet, han obligado a los bibliotecarios referencistas a cambiar los métodos que empleaban para resolver las cuestiones planteadas por los usuarios de estos servicios, beneficiándose del ingente volumen de información disponible en Internet, lo que ha hecho que esta red sea en estos momentos la principal fuente empleada para localizar la información requerida por los usuarios. Los bibliotecarios referencistas tienen un nuevo perfil, que los ha obligado a convertirse en expertos en recursos de información y en recuperación de datos. Pero Internet no sólo ha supuesto una mejora en lo relativo al acceso a las fuentes de información, sino que este cambio también se refleja en los sistemas de comunicación. Han aparecido distintas posibilidades para que los usuarios de Internet se envíen mensajes entre sí o hagan llegar sus consultas a las personas o grupos que puedan responderlos. Esta circunstancia también ha sido captada por los servicios bibliotecarios de referencia,

quienes incorporan a su información web distintas posibilidades para que, quien lo estime oportuno, haga llegar sus preguntas al personal especializado.

SERVICIOS DE REFERENCIA - REFERENCISTAS - INTERNET - INFORMACIÓN-  
WEB - PERSONAL ESPECIALIZADO

**098. Alfabetización informacional en el entorno del servicio de referencia:  
Preparándonos para el futuro**

**Hannelore B. Rader**

Rader, H. B. (2000). Alfabetización informacional en el entorno del servicio de referencia: Preparándonos para el futuro. *Anales de Documentación*, 3. Recuperado de <https://doaj.org/article/8d6eafcdc6794a57a5c2d29edfd7b32e>



Ubicado en la base de datos de acceso libre de la Universidad de Costa Rica  
DOAJ: Directory of OPEN ACCESS Journals



<https://doaj.org/article/8d6eafcdc6794a57a5c2d29edfd7b32e>

**Idioma:** Inglés, Español, Portugués

El entorno de la información académica está cambiando sobremanera a medida que entramos en el milenio. Estos cambios están afectando a las bibliotecas y, concretamente, a los servicios de referencia. En el pasado, e incluso recientemente, los bibliotecarios se han dedicado a la orientación bibliotecaria, formación de usuarios, e instrucción bibliográfica. Ahora tienen que preocuparse por enseñar a estudiantes y a otros colectivos información útil y destrezas informáticas para que puedan manejarse con eficacia en la sociedad de la información. El trabajo de referencia tal y como se ha practicado en este siglo sufrirá cambios drásticos en el entorno de la información electrónica, y la enseñanza de habilidades de información eficaces se convertirá en un componente muy importante de los servicios de referencia. Los retos, así presentados a los bibliotecarios académicos, son grandes, pero el éxito en esta área significará la eficaz supervivencia de la profesión.

ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL - SERVICIOS DE REFERENCIA

## 099. Serveis públics de referència en línia

**José Antonio Merlo Vega**

Merlo Vega, J.A. (2005). Serveis públics de referència en línia. *BiD: Textos Universitaris de Biblioteconomia i Documentació*, 14. Recuperado de <https://doaj.org/article/504394ea2c2c493ea62ea4f0efbcda66>



Ubicado en la base de datos de acceso libre de la Universidad de Costa Rica  
DOAJ: Directory of OPEN ACCESS Journals



<https://doaj.org/article/504394ea2c2c493ea62ea4f0efbcda66>

**Idioma:** Ingles, Portugues, Español, Italiano, Catalán

Relación de las iniciativas estatales con el ámbito nacional, de carácter público, para el desarrollo de sistemas electrónicos de referencia. Para cada recurso es el país en el que se ofrece, no es tan difícil como sirve, el principal punto de acceso a través de Internet son los sistemas telemáticos que utilizan los usuarios de consulta: chat, formularios, etc. Una lista de iniciativas públicas, gubernamentales o nacionales, para desarrollar servicios de referencia electrónica. Para cada recurso mencionado, se proporciona información sobre el país donde se ofrece el servicio, el nombre por el cual se promociona, los principales sistemas de Internet y telecomunicaciones a los que los usuarios acceden para enviar sus consultas: chat, formularios, etc. de alcance nacional, de carácter público, para el desarrollo de servicios de referencia electrónica.

RECURSOS DE INFORMACIÓN - INTERNET - SERVICIOS DE INFORMACIÓN  
SERVICIOS DE REFERENCIA

**100. Electronic Mail Reference Services in the Public Library**

**Beth A. Garnsey y Ronald R. Powell**

Garnsey, B. A. & Powell, R. R. (2000). Electronic Mail Reference Services in the Public Library. *Reference & User Services Quarterly*, 39 (3), 245-254.

Recuperado de: <https://www-jstor-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/stable/20863777>



Ubicado en la base de datos suscrita de la Universidad de Costa Rica JSTOR:  
AAF ARTS & SCIENCE VI



<https://www-jstor-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/stable/20863777>

**Idioma:** Inglés

Aunque cada vez más bibliotecas ofrecen servicios de referencia de correo electrónico, se ha informado de poca información sobre estos servicios. Se realizó una encuesta exploratoria para examinar los servicios de referencia de correo electrónico de la biblioteca pública y los usuarios que los utilizan. Las técnicas de recolección de datos incluyeron un cuestionario enviado por correo a las bibliotecas participantes y un cuestionario basado en la web completado por los usuarios de la biblioteca. Los datos recopilados incluyeron: (1) información sobre la provisión y administración de servicios de referencia de correo electrónico proporcionados por bibliotecas públicas en los Estados Unidos; (2) características de los usuarios de referencia de correo electrónico de la biblioteca pública y su satisfacción con el servicio que recibieron; y (3) clasificación de las preguntas de referencia por correo electrónico recibidas por las bibliotecas públicas. Las características de los servicios de referencia por correo electrónico variaron considerablemente, pero los usuarios,

calificaron este servicio fácil y conveniente, como las principales razones para utilizarlo, además se sintieron satisfechos con la atención que recibieron.

SERVICIOS DE REFERENCIA - USUARIOS DE LA BIBLIOTECA - CORREO  
ELECTRÓNICO - BIBLIOTECAS PÚBLICAS - CUESTIONARIOS - PATROCINIO  
POLÍTICO - BIBLIOTECARIOS DE REFERENCIA - BIBLIOTECAS ACADÉMICAS

## 101. An International Comparison of Virtual Reference Services

Lawrence Olszewski and Paula Rumbaugh

Olszewski, L & Rumbaugh, P. (2010). An International Comparison of Virtual Reference Services. *Reference & User Services Quarterly*, 49(4), 360-368. Recuperado de:  
<https://www-jstor-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/stable/20865297>



Ubicado en la base de datos suscrita de la Universidad de Costa Rica JSTOR:  
AAF ARTS & SCIENCE VI



<https://www-jstor-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/stable/20865297>

**Idioma:** Inglés

En un intento por determinar y comparar la naturaleza de los servicios de referencia virtual en bibliotecas académicas y públicas fuera de los Estados Unidos, se analizan los datos recopilados de las transacciones de formularios web enviadas por correo electrónico desde y hacia las bibliotecas a través del servicio de referencia virtual de Question-Point. El estudio revisó las transacciones que se manejaron durante una semana típica en abril de 2006 y en abril de 2008 por veintitrés bibliotecas en diez países: Australia, Bélgica, Francia, Alemania, México, Países Bajos, Eslovenia, Sudáfrica, Suecia, Estados Unidos y Reino Unido. Se analizaron las transacciones por idioma, tipo de institución (pública o académica), tipo de pregunta (acceso, bibliográfica o materia), tipo de respuesta, materia y tiempo de respuesta, con atención a cómo han cambiado estas características en dos años.

BIBLIOTECAS ACADÉMICAS - TIEMPO DE RESPUESTA - SERVICIOS DE  
REFERENCIA ELECTRÓNICOS - CORREO ELECTRÓNICO - USUARIOS DE LA  
BIBLIOTECA - BIBLIOTECAS RURALES -SITIOS WEB

## 102. The Reference and Information Services Team: An Alternative Model for Managing Reference Services

Pamela S. Bradigan y Carol A. Powell

Bradigan, P. S. & Powell, C. A. (2004). The Reference and Information Services Team: An Alternative Model for Managing Reference Services. *Reference & User Services Quarterly*, 44(2), 143-148. Recuperado de:

<https://www-jstor-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/stable/20864330>



Ubicado en la base de datos suscrita de la Universidad de Costa Rica  
JSTOR: AAF ARTS & SCIENCE VI



<https://www-jstor-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/stable/20864330>

**Idioma:** Inglés

A fines de la década de 1990, la administración de la Biblioteca de Ciencias de la Salud de la Universidad Estatal de Ohio le otorgó al Equipo de Servicios de Referencia e Información la responsabilidad y la autoridad para administrar los servicios de referencia de la biblioteca, así como supervisar los servicios de acceso, divulgación y educación. Las razones de este cambio de gestión permanente del equipo autodirigido de los servicios públicos de la biblioteca, se debió a los "dolores de crecimiento" experimentados durante la transición de un modelo tradicional para la gestión de servicios de referencia y el eventual éxito del equipo en integrarse en la estructura general de gestión de la biblioteca. También se proporcionan sugerencias para aquellos interesados en utilizar una estructura de gestión similar.

SERVICIOS DE REFERENCIA - BIBLIOTECARIOS DE REFERENCIA -  
EDUCACIÓN GERENCIAL - ADMINISTRACIÓN DE BIBLIOTECAS - GESTIÓN DE  
CALIDAD TOTAL - GESTIÓN DEL DESEMPEÑO - SERVICIOS DE INFORMACIÓN

### 103. On the Boundaries of Reference Services: Questioning and Library 2.0

Lorri Mon y Ebrahim Randeree

Mon, L. & Randeree, E. (2009). On the Boundaries of Reference Services: Questioning and Library 2.0. *Journal of Education for Library and Information Science*, 50(3), 164-175. Recuperado de:  
<https://www-jstor-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/stable/40732576>



Ubicado en la base de datos suscrita de la Universidad de Costa Rica JSTOR:  
AAF ARTS & SCIENCE VI



<https://www-jstor-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/stable/40732576>

**Idioma:** Inglés

En este artículo se examinaron las percepciones de los estudiantes graduados en Informática y los estudiantes graduados de Biblioteconomía y Documentación (LIS), se tomaron en cuenta a los estudiantes graduados sobre biblioteconomía y la Web 2.0 para conocer la experiencia en los sitios Web 2.0 y si los estudiantes consideraban que los temas como las redes sociales, los blogs y los wikis eran apropiados para las preguntas a los bibliotecarios. Mientras que la mayoría de los estudiantes de informática habían creado contenido en sitios de redes sociales y wikis y casi la mitad había publicado en blogs y sitios para compartir videos, solo alrededor de un tercio de los estudiantes graduados de LIS habían creado contenido en redes sociales e informaron baja actividad en blogs, wikis y videos compartidos. También se discutieron los resultados de un estudio complementario de implementaciones de la Web 2.0 entre 242 bibliotecas públicas de los Estados Unidos como futuros empleadores. Los hallazgos plantean preguntas en cuanto a si los estudiantes graduados de LIS están preparados para responder preguntas sobre servicios de

información utilizando tecnologías Web 2.0 y si "Biblioteca 2.0" debería integrarse en la educación LIS.

WEB 2.0 - ESTUDIANTES DE POSGRADO - BIBLIOTECARIOS - ESTUDIANTES  
DE PREGRADO - BIBLIOTECAS PÚBLICAS - INFORMÁTICA - WIKIS - REDES  
SOCIALES - TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

## 104. Virtual Reference Services: Directions and Agendas

**Suzanne M. Gray**

Gray, S. M. (2000). Virtual Reference Services: Directions and Agendas  
*Reference & User Services Quarterly*, 39(4), 365-375. Recuperado de:  
<https://www-jstor-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/stable/20863842>



Ubicado en la base de datos suscrita de la Universidad de Costa Rica  
JSTOR: AAF ARTS & SCIENCE VI



<https://www-jstor-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/stable/20863842>

**Idioma:** Inglés

A medida que las bibliotecas ponen a disposición más recursos digitales en la Web, las investigaciones se realizan cada vez más fuera del edificio de la biblioteca física. En consecuencia, se espera que el tráfico de referencia virtual aumente, y se realicen mejoras en la administración de estos servicios. Con el fin de establecer una comprensión básica de cómo algunas bibliotecas importantes actualmente brindan servicios de referencia virtual, se analizaron los sitios web de diez grandes bibliotecas de investigación. Se encontró una amplia gama de enfoques para la centralización, la ubicación del enlace al servicio en la página web, el uso de formularios, los tiempos de respuesta y los tipos de preguntas aceptados. Se examinan las mejores prácticas en estas instituciones y se discuten los problemas que deben resolverse en los modelos actuales para la provisión de referencia virtual.

CORREO ELECTRÓNICO - SERVICIOS DE REFERENCIA ELECTRÓNICOS -  
BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS - BIBLIOTECAS DIGITALES - HIPERVÍNCULOS

- SOFTWARE DE ORDENADOR - BIBLIOTECARIOS DE REFERENCIA -  
GESTIÓN DE BIBLIOTECAS - ELECTRÓNICA DE CONSUMO

## 105. Developing a Model for Reference Research Statistics: Applying the "Warner Model" of Reference Question Classification to Streamline Research Services

Harry C. Meserve, Sandra E. Belanger, Joan Bowlby and Lisa Rosenblum

Meserve, H. C.; Belanger, S. E.; Bowlby, J & Rosenblum, L. (2009). Developing a Model for Reference Research Statistics: Applying the "Warner Model" of Reference Question Classification to Streamline Research Services. *Reference & User Services Quarterly*, 48(39), 247-258. Recuperado de: <https://www-jstor-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/stable/20865081>



Ubicado en la base de datos suscrita de la Universidad de Costa Rica  
JSTOR: AAF ARTS & SCIENCE VI



<https://www-jstor-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/stable/20865081>

**Idioma:** Inglés

La fusión de una biblioteca académica con la rama principal de una gran ciudad biblioteca en 2003 requirió un nuevo método para determinar el cliente-patrón trans-comportamiento. El modelo Warner, anteriormente reportado en RUSQ en 2001, fue adoptado y solía investigar las posibilidades para desarrollar referencia escalonada, ajustes niveles de personal y mejora del servicio en un unidad de referencia fusionada. El modelo adoptado se recomienda a otras bibliotecas que quieren desarrollar herramientas efectivas para el análisis de servicios de referencia.

SERVICIOS DE REFERENCIA - BIBLIOTECAS ACADÉMICAS - DOTACIÓN DE PERSONAL - BIBLIOTECARIOS DE REFERENCIA - USUARIOS DE LA BIBLIOTECA - ENCUESTAS - MODELADO - BIBLIOTECAS PÚBLICAS

## 106. Significantly Different? Reference Services Competencies in Public and Academic Libraries

Laura Saunders y Mary Jordan

Saunders, L & Jordan, M. (2013). Significantly Different? Reference Services Competencies in Public and Academic Libraries. *Reference & User Services Quarterly*, 52(3), 216-223. Recuperado de:

<https://www-jstor-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/stable/refuseserq.52.3.216>



Ubicado en la base de datos suscrita de la Universidad de Costa Rica  
JSTOR: AAF ARTS & SCIENCE VI



<https://www-jstor-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/stable/refuseserq.52.3.216>

**Idioma:** Inglés

Este estudio aborda la brecha en el literatura al proporcionar resultados de una encuesta nacional de Bibliotecarios de referencia, tanto de bibliotecas académicas como públicas, a quienes se les preguntó sobre las competencias más importantes y relevante para su trabajo. Los bibliotecarios de referencia pública y académica fueron encuestados por separado, con encuestas casi idénticas, sobre sus puntos de vista sobre el trabajo que hacen. Los resultados de estas encuestas proporcionan información sobre aspectos del trabajo que son similares o diferente según el entorno de trabajo y las habilidades y competencias importantes en cada tipo de biblioteca. Estos datos será de interés para los bibliotecarios profesionales que estén considerando un cambio en el entorno y para la entrevista de gerentes de contratación de tales candidatos, así como a los estudiantes de la biblioteca que están en el proceso de elección de una carrera profesional. Las ideas compartidas aquí también podrían ayudar a hacer revisiones o cambios a los planes de estudios para cursos de referencia y áreas relacionadas de la bibliotecología.

BIBLIOTECAS ACADÉMICAS - BIBLIOTECARIOS DE REFERENCIA -  
BIBLIOTECAS PÚBLICAS - USUARIOS DE BIBLIOTECAS - BIBLIOTECARIOS  
ACADÉMICOS - BIBLIOTECARIOS PÚBLICOS - SERVICIOS DE REFERENCIA -  
SERVICIO AL CLIENTE - HABILIDADES SOCIALES -, RECURSOS DE  
INFORMACIÓN

## 107. Promoting Library Reference Services to First-Year Undergraduate Students: What Works?

Karen Sobel

Sobel, K . (2009). Promoting Library Reference Services to First-Year Undergraduate Students: What Works?. *Reference & User Services Quarterly*, 48(4), 362-371. Recuperado de:

<https://www-jstor-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/stable/20865130>



Ubicado en la base de datos suscrita de la Universidad de Costa Rica  
JSTOR: AAF ARTS & SCIENCE VI



<https://www-jstor-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/stable/20865130>

**Idioma:** Inglés

La mayoría de las bibliotecas académicas tienen presupuestos limitados para promover sus servicios de referencia. Comprender qué promociones alcanzan mejor a los clientes actuales y potenciales es crucial para presupuestar la financiación, así como el tiempo, de manera efectiva. Este artículo describe un estudio que buscaba responder tres preguntas: (1) ¿Qué porcentaje de estudiantes universitarios de primer año conocen los servicios de referencia? (2) ¿Qué porcentaje de estudiantes de primer año buscan información de bibliotecarios de referencia? (3) ¿A través de qué medios los primeros años se sienten cómodos comunicándose con los bibliotecarios de referencia? Para responder a estas preguntas, el investigador encuestó a 237 estudiantes de primer año durante su primer semestre en la Universidad de Carolina del Norte en Chapel Hill (UNC). La conciencia varía mucho según los medios de comunicación (es decir, en persona, chat y servicios de referencia telefónica). Aproximadamente el 35 por ciento de los estudiantes informaron que ya habían utilizado los servicios de referencia de las Bibliotecas Universitarias de la UNC. Alrededor del 69 por ciento de los estudiantes prefería las opciones cara a cara sobre

los medios virtuales o de voz. También surgieron fuertes tendencias relacionadas con las recomendaciones de servicios de referencia de pares y educadores.

SERVICIOS DE REFERENCIA - BIBLIOTECAS ACADÉMICAS - BIBLIOTECARIOS  
DE REFERENCIA - ESTUDIANTES DE PREGRADO - INSTRUCCIÓN EN  
BIBLIOTECA - PROMOCIÓN DE ESTUDIANTES - MÉTODOS DE  
INVESTIGACIÓN

## 108. E-Mail Reference Services: Characteristics and Effects on Overall Reference Services at an Academic Health Sciences Library

Carol A. Powell y Pamela S. Bradigan

Powell, C. A & Bradigan, P. S. (2001). E-Mail Reference Services: Characteristics and Effects on Overall Reference Services at an Academic Health Sciences Library. *Reference & User Services Quarterly*, 41(2), 170-178.

Recuperado de: <https://www-jstor-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/stable/41241078>



Ubicado en la base de datos suscrita de la Universidad de Costa Rica  
JSTOR: AAF ARTS & SCIENCE VI



<https://www-jstor-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/stable/41241078>

**Idioma:** Inglés

Los autores describen el proceso de iniciar un servicio de referencia por correo electrónico en junio de 1995 en la Biblioteca de Ciencias de la Salud de la Universidad Estatal de Ohio y el crecimiento del servicio hasta diciembre de 2000. Los datos muestran aumentos en el número de preguntas durante cinco años y medio, además de los tipos de clientes que utilizan el servicio y se presentan tipos de preguntas y respuestas. Los problemas que surgieron al proporcionar servicios de referencia por correo electrónico han hecho que los bibliotecarios de esta biblioteca reconsideren los servicios que brindan a todos los usuarios, independientemente de los medios de contacto, e integren la referencia de correo electrónico de manera más efectiva en los servicios de referencia generales de la biblioteca.

USUARIOS DE LA BIBLIOTECA - SERVICIOS DE REFERENCIA -  
BIBLIOTECARIOS DE REFERENCIA - CORREO ELECTRÓNICO - PATROCINIO  
POLÍTICO - CIENCIAS DE LA SALUD - RECURSOS DE INFORMACIÓN - BASES  
DE DATOS - ENTREGA DE DOCUMENTOS

## 109. Talking to Ourselves: Internal Communication Strategies for Reference Services

John Gottfried, Laura DeLancey and Amanda Hardin

Gottfried, J; DeLancey, L & Hardin, A. (2015). Talking to Ourselves: Internal Communication Strategies for Reference Services. *Reference & User Services Quarterly*, 54(3), 37-43. Recuperado de:

<https://www-jstor-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/stable/refuseserq.54.3.37>



Ubicado en la base de datos suscrita de la Universidad de Costa Rica  
JSTOR: AAF ARTS & SCIENCE VI



<https://www-jstor-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/stable/refuseserq.54.3.37>

**Idioma:** Inglés

En muchas bibliotecas académicas, los cuadernos de espiral y los portafolios han dado paso a blogs y wikis como un medio para facilitar la comunicación en el mostrador de referencia. Las bibliotecas de la Universidad de Western Kentucky optaron por crear un sitio web interno personalizado para registrar las transacciones de referencia, resaltando los problemas actuales para poder hacer los cambios necesarios. Esta solución incorporó numerosas plataformas y tecnologías, incluidas como LibGuides, Facebook y Google Calendar. Esto evitó algunas de las dificultades descritas en la literatura, como confiar demasiado en el contenido generado por el usuario, y ha tenido éxito en gran medida porque se está incrustando en el espacio de trabajo de referencia y contiene características que los bibliotecarios utilizarán a diario.

SERVICIOS DE REFERENCIA - REDES SOCIALES - PÁGINAS DE INICIO -  
BLOGS - BIBLIOTECARIOS - WIKIS - COMPUTADORAS PERSONALES -  
BIBLIOTECAS

## 110. So Text Me—Maybe: A Rubric Assessment of Librarian Behavior in SMS Reference Services

Erin Dorris Cassidy, Angela Colmenares y Michelle Martinez

Cassidy, E. D; Colmenares, A & Martinez, M. (2014). So Text Me—Maybe: A Rubric Assessment of Librarian Behavior in SMS Reference Services. *Reference & User Services Quarterly*, 5 (4), 300-312. Recuperado de:

<https://www-jstor-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/stable/refuseserq.53.4.300>



Ubicado en la base de datos suscrita de la Universidad de Costa Rica  
JSTOR: AAF ARTS & SCIENCE VI



<https://www-jstor-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/stable/refuseserq.53.4.300>

**Idioma:** Inglés

Este artículo se evalúa el desempeño y el desarrollo en cuanto a la capacitación y herramientas para mejorar los servicios de referencia por medio de mensajes de texto / SMS para una biblioteca académica. Para llevar a cabo este estudio se hicieron encuestas durante tres años a los usuarios sobre el uso de este servicio. Los resultados arrojaron datos sobre la amabilidad del bibliotecario, el tiempo de respuesta, la atención y seguimiento al usuario, así como también las tasas de retorno del cliente. Este estudio demostró problemas en el personal en cuanto a la atención del servicio de referencia por medio de mensajes de texto / SMS.

SERVICIOS DE REFERENCIA - USUARIOS DE LA BIBLIOTECA - MENSAJES DE  
TEXTO - BIBLIOTECARIOS DE REFERENCIA - BIBLIOTECAS ACADÉMICAS -  
TELÉFONOS CELULARES - TASAS DE RESPUESTA

## 111. Reference and Information Services for Young Adults: A Research Study of Public Libraries in New Jersey

Mark Winston y Kimberly Lione Paone

Winston, M & Paone, K. L. (2001). Reference and Information Services for Young Adults: A Research Study of Public Libraries in New Jersey. *Reference & User Services Quarterly*, 41(1), 45-50. Recuperado de:

<https://www-jstor-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/stable/41240899>



Ubicado en la base de datos suscrita de la Universidad de Costa Rica  
JSTOR: AAF ARTS & SCIENCE VI



<https://www-jstor-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/stable/41240899>

**Idioma:** Inglés

El objetivo de este estudio es contribuir a la discusión de temas importantes en los servicios bibliotecarios para adultos jóvenes. Se utilizó una encuesta para poder llevar a cabo este estudio en todas las bibliotecas públicas de Nueva Jersey, un estado grande, diverso y bien poblado, con una variedad de tamaños. y tipos de bibliotecas públicas, y una importante población de adultos jóvenes. Los resultados indican que los servicios se brindan a los adultos jóvenes, pero que dichos servicios están menos formalizados que los de otras poblaciones a la que se le brindan estos servicios. Por lo que en el estudio se concluyó que el personal dedicado a servicios para adultos jóvenes es limitado, además de que los servicios prestados deben ser mejorados y reforzados.

ADULTOS JÓVENES - SERVICIOS PARA ADULTOS JÓVENES - BIBLIOTECAS  
PÚBLICAS - BIBLIOTECARIOS DE REFERENCIA - TÍTULOS DE TRABAJO -  
ENCUESTAS - GRUPOS DE EDAD - CUESTIONARIOS

## Conclusiones

La realización de este repertorio bibliográfico exigió una búsqueda e investigación alta de documentos bibliográficos en las bases de datos suscritas y de acceso libre que ofrece la Universidad de Costa Rica, el OPAC del SIBID, revistas académicas y los repositorios de la Universidad. Esto con el fin de poder realizar el repertorio, que como tema central está construido con documentos que hacen relación a los servicios de referencia (virtuales y presenciales) de las bibliotecas.

Este trabajo dejó en evidencia la cantidad de información y documentos que ofrece la Universidad de Costa Rica a la comunidad estudiantil de diferentes temáticas y tipo de documentos (libros, artículos, trabajos de graduación); además que estos pueden ser de diversos idiomas, en el caso de este repertorio los documentos están constituidos por el español, inglés, portugués y francés. Es importante destacar el trabajo que realiza la Universidad de Costa Rica para invertir grandes cantidades de dinero para poder ofrecerles a los estudiantes, profesores e investigadores información de calidad y de diversas formas; y que estas puedan satisfacer las diferentes necesidades de cada persona, ayudando en la realización de trabajos o preparación para la formación académica.

Así mismo es importante recalcar que en este repertorio donde el tema central es el servicios de referencia en las bibliotecas, se puede apreciar la gran contribución que realizan los autores al área de la bibliotecología o biblioteconomía, al escribir temas relacionados que constituyen esta área. En este caso el tema de interés es la referencia donde es una rama importante para el desempeño de las funciones de las bibliotecas, al ser una área en donde su papel es fundamental, debido a que se desempeña la atención de las necesidades de información de los usuarios que visitan las bibliotecas.

Es así que la creación de este repertorio bibliográfico sobre la referencia (virtual y presencial) de las bibliotecas cumplirá un papel fundamental, que es evidenciar y difundir, no solo en las bibliotecas, sino también en los estudiantes, profesores, investigadores, instituciones y personas ajenas, la importancia que representa esta área en las bibliotecas.

## Índices

### Autor

Autor	N° de registro	
Alina del Canto Enríquez	034	
American Library Association	042	
Anello, Karen	071	
Arguedas Arce, María Mayela	001	
Arahal Junco, Consuelo	083	
Briceño Alvarez, Iria	016	
Barrera Gómez, Juan-Antonio	056	
Barrett, Felicia A.	043	
Baugh, Georgia	041	
Belanger, Sandra E.	105	
Bodner, Stewart	058	
Bonfield, Brett	071	
Bowlby, Joan	106	
Bradigan, Pamela S.	102	108
Brasil Rossini, Fernando Henrique	092	
Brett, Jim	037	
Brewster, Lindy	045	
Calderari Miguel, Marcelo	091	
Cañedo Andalia, Rubén	032	035
Canet Centellas, Fernando	025	
Cánovas Álvarez, Encarnación	083	
Chaves Arias, Itza	013	

Coffman, Steve	080
Confer, Patrick A.	049
Corda, María Cecilia	015
Colmenares, Angela	110
Côté, Maryvon	039
Croft, Rosie	072
Cuadrado-Fernández, María-Isabel	055
Curtis, Dorothy	074
Custódio Garcia, Gemima da Purificação	014
Damian, Leda	084
DeLancey, Laura	109
Delgado, P.G	031
Dempsey, Paula R.	060
Dorado Santana, Yanara	014
Dorris Cassidy, Erin	110
Duncan, Vicky	048
Eichenlaub, Naomi	072
Esquivel Guillén, Jonathan	013
Ferrante, Mariana	015
Fleming, Tom	037
Ford, Charlotte E.	067
García Martínez, Bardo Javier	009
García Mercedes Portugal	006
Galindo Pinillo, Niurys	034
Garnsey, Beth A.	100
Gaspar, Deborah	041

Gerardin, Julie	067
Gerrard, Angie	049
Gil Calderón, Marcela	017
Ginés Huertas, Francisca	026
Gómez Fernández, María-José	056
Gonçalves Mesquita, Alberto	089
González Arrieta, Ruth	019
González Fernández Villavicencio, Nieves	022 056 083
González Flórez, Jhon Alexander	004
Gordon, Kelly	067
Gottfried, John	109
Gray, Suzanne M.	104
Guadamuz Villalobos, Jairo Andrés	010
Hardin, Amanda	109
Hart, Richard L	040
Herrera, Juan Carlos	028
Herrera, Marcela	085
Iton, Ingrid	081
Jiménez Varela, Ana Cristina	013
Jordan, Mary	106
Kenney, Brian	050
Kluegel, Kathleen	078
Klump Pilston, Anna	040
Kochkina ,Svetlana	039
Koerich Burin, Camila	090

Kumar, Shiv	036
Kwon, Hannah	049
Laborda Barrios, Yalily	095
Lankes, R. David	070 073 079
Lehmann, Sarah	041
Library Technology Reports	047
Lione Paone, Kimberly	111
Lloret Romero, Nuria	025
Losavio, Francisca	028
Luo, Lili	046
Manso Rodríguez, Ramón Alberto	023 024 005 064
Mañas Carbonell, Moisés	025
Martin, Kath	074
Martins Damian, Ieda Pelogia	033
Martínez Bravo, Ricardo	061
Martinez, Michelle	110
Matteson, Miriam L.	045
Mawhinney, Tara	039
McKewan, Jaclyn	044
Melnik, Diana	007
Menéndez Echavarría, Alfredo Luis	030 062
Merlo Vega, José Antonio	029 057 086 097 099
Meserve, Harry C	105
Meszaros, Rosemary	041
Miller, Clare	041

Mon, Lorri	103
Montalvo Zúñiga, Ana Lucía	021
Morales López, Valentino	010
Moscoso Castillo, Miriam	056
Nail, Clark	041
Nakano, Natalia	096
Nacimiento, Maria de Jesus	090
Nascimento Pereira, Edinete	094
Naylor, Sharon	066
Nicholson, Scott	070
Oakleaf, Megan	053
Olszewski, Lawrence	054 101
Ordaz, Oscar	028
Pal, Gabriel	037
Perez Vargas, Magda	082
Peterson, Mary	074
Pinillo León, Ana Luisa	034
Pinto Molina, María	005
Pomerantz, Jeffrey	075
Powell, Carol A.	102 108
Powell, Ronald R	100
Rader, Hannelore B.	098
Radford, Marie L.	049 063
Randeree, Ebrahim	103
Richmond, Scott S.	044

Ridley, Michael	037
Rivera-Díaz, Eva	055
Rivero Domínguez, Kely	012
Rockliff, Sue	074
Rodríguez Briz, Fernanda	008
Rodríguez Castilla, Liuris	012
Ronan, Jana	077
Rosales Alvarado, Marjorie	020
Rosenblum, Lisa	105
Rosener, Ashley	041
Roque Mangini, Eduardo	092
Rumbaugh, Paula	054 101
Sabolcsi-Boros, Susanna	049
Salamon, Jennifer	045
Sanborn, Lura	065
Sánchez Avillaneda, María del Rocío	061
Sánchez López, Hannia	013
Sánchez Remón, Dinorah	093
Santana Arroyo, Sonia	027
Santos, Ariane	092
Santos-Flores, Victoria	056
Santovenia Díaz, Javier	032 035
Saunders, Laura	106
Scanlon Co-Chairs, Donna	041
Schwartz, Jennifer	041

Seale, Colleen	041
Sellés Carot, Alicia	025
Serra Toledo, Rolando	012
Shaw, Kate	059
Sheldrick Ross, Catherine	078
Shostack, Pauline	079
Silipigni Connaway, Lynn	049
Silva, Márcia Regina	033
Sinhababu, Atasi	036
Sobel, Karen	107
Sojdehei, Virginia	041
Solano Vega, Sandra	021
Sorli Rojo, Ángela	097
Soto Arroyo, Flor María	003
Sousa Mota, Ana Roberta	088
Spink, Amanda	059
Stacy-Bates, Kristine	076
Stoffel, Bruce	066
Stormont, Sam	069
Suárez-Samaniego, Marta	056
Swenson Danowitz, Erica	041
Tinoco Alfaro, Jorge Alexander	030      062
Torres Urdan, André	092
Unfried González, Alejandro José	002      018
Valdez Castro, Rosina Adaljisa	087

Van Der Laan, Sharon	066
VanScoy, Amy	053
Vasconcelos Carvalho, Andréa	094
Vicentini Jorente, Maria José	096
Weak, Emily	046
Whitlatch, Jo Bell	038
Wikoff, Nora	068
Wilson, Janice	041
Winston, Mark	111
Xue-Ming, Bao	052
Yamamoto, Michelle	067
Zamora Villalobos, Daniela	021
Zuñiga Vargas, Esmeralda	021

## Materias

Materias	N° de registro		
Accesibilidad	15		
Acceso a la información	17		
Administración	1	58	
Administración de bibliotecas	44	102	
Adolescentes	46		
Adultos jóvenes	111		
Adultos mayores	17		
Alfabetización informacional	12	20	98
ALFIN	12		
Análisis	45		
Análisis DAFO	33		
Archivística	14		
Archivo	14		
Argentina	15		
Arquitectura de referencia de servicios web	28		
Arquitectura orientada a servicios	28		
Artículos de revistas	92		

Asistencia bibliográfica	32		
Atención a usuarios	83		
Automatización	59		
Automatización de bibliotecas académicas	39		
Avances tecnológicos	5		
Base de datos bibliográfica	19		
Bases de datos	85	92	108
Bibliometría	92		
Biblioteca	45		
Biblioteca 2.0	46		
Biblioteca colaborativa	96		
Biblioteca de la Universidad de Sevilla	83		
Biblioteca digital	61		
Biblioteca intensiva en conocimiento	11		
Biblioteca orientada al servicio	11		
Biblioteca universitaria	19		
Bibliotecario de referencia	90		
Bibliotecarios	37	43	70
	103	109	

Bibliotecarios académicos	106		
Bibliotecarios de referencia	2	18	100
	102	104	105
	106	107	108
	110	111	
Bibliotecarios públicos	106		
Bibliotecarios referencistas	21	82	87
	88	93	
Bibliotecas	5	13	37
	40	42	43
	48	49	50
	52	69	70
	71	73	76
	78	81	86
	88	89	109
Bibliotecas académicas	39	48	52
	53	54	56
	59	63	66
	76	82	100

	101	105	106
	107	110	
Bibliotecas digitales	4	75	93
	104		
Bibliotecas médicas	34		
Bibliotecas públicas	54	63	100
	103	105	106
	111		
Bibliotecas rurales	101		
Bibliotecas universitarias	3	9	15
	21	22	30
	33	62	81
	83	87	88
	91	104	
Bibliotecología de Ciencias de la Información	32		
Blogs	95	109	
Búsqueda	76		
Búsqueda de información	66	73	
Búsquedas en línea	93		

Calidad del producto de software	28		
Calidad del servicio	83		
Capacitación	59		
Capital humano	64		
Características de la web 2.0	94		
Catálogos	56	58	
Catálogos en línea	27		
Centros de documentación	88		
Charla	96		
Chat	31		
Chat en línea	45	49	77
	80		
Ciberespacio	8		
Ciencias de la biblioteca	37	44	
Ciencias de la información	14	44	
Ciencias de la salud	108		
Citas bibliográficas	41		
Colegio	40		
Colegios	56		

Comerciales de televisión	41		
Computadoras personales	109		
Comunicación	82		
Comunicación interpersonal mediante chat	82		
Comunicación y las artes	82		
Conferencias	73		
Consulta	7		
Consultas	57		
Cooperación	46		
Cooperación al desarrollo	26		
Correo electrónico	31	47	72
	76	100	101
	104	108	
Corte Interamericana de Derechos Humanos	10		
Costa Rica	17	21	
Críticas literarias	45		
Cuestionarios	38	88	91
	100	111	
Cultura digital	29		

Difusión por la web	95		
Discapacidad visual	15		
Diseminación selectiva de la información	16		
Diseño	1		
Dispositivos móviles	10		
Documentación e información	1		
Dotación de personal	105		
Educación	13	53	65
Educación continua	43		
Educación gerencial	102		
Educación superior	82		
Electrónica de consumo	104		
Email	59		
Encuestas	9	38	54
	65	105	111
Enfoque por competencias	16		
Enseñanza	60		
Enseñanza de la bibliotecología	16		
Entrega de documentos	108		

Entrevistas	68	78	
Entrevistas de referencia	38		
Escala read	83		
Estrategia	4		
Estrategias de búsqueda de información	49		
Estudiantes	40	43	48
	53	65	
Estudiantes de posgrado	103		
Estudiantes de pregrado	103	107	
Estudio de usuarios	9	14	
Estudios de casos	15		
Estudios de usuarios	91		
Ética profesional	77		
Evaluación	83		
Formación doctoral	12		
Gestión de bibliotecas	104		
Gestión de calidad total	102		
Gestión de información	95		
Gestión del conocimiento	19		

Gestión del desempeño	102		
Grupos de edad	111		
Habilidades informacionales	12		
Habilidades sociales	106		
Hipervínculos	104		
Historia de las bibliotecas	87		
IFLA	36		
Información	8	97	
Información bibliográfica	86		
Información biográfica	7		
Información y tecnología	96		
Informática	103		
Infosud	26		
Infosud digital	26		
Instrucción en biblioteca	107		
Internet	43	55	68
	90	97	99
Internet en servicios de consulta (bibliotecas)	1		
Interrogatorio	45	46	

Investigación bibliotecológica	2	18	
Investigación cualitativa	2	18	
Investigación de usuarios	43	45	
Investigación organizacional	39		
Koha	25		
Líneas de productos de software	28		
Literatura	58		
Makey makey	13		
Mejores prácticas	72		
Mensaje corto de texto (SMS)	10		
Mensajes de texto	46	110	
Metodología	38		
Métodos de enseñanza	53		
Métodos de investigación	107		
Modelado	105		
Modelos de series de tiempo	61		
Movimiento maker	13		
Necesidades de información	9		
Necesidades informacionales	14		

Obras	7		
Organizaciones de información	27		
Páginas de inicio	109		
Patrocinio político	100	108	
Pautas	42		
Personal	42	45	59
Personal especializado	97		
Plan de marketing	22		
Preguntas	71		
Premios	41		
Principios	7		
Promoción de estudiantes	107		
Pronunciación	41		
Psicología	45		
Question point	26		
Realidad virtual	67	69	81
Recursos	24		
Recursos computacionales	69	73	74
	55	64	99

Recursos de información	106	108	
Recursos de información	75		
Recursos de información electrónica	1		
Recursos de red	41		
Recursos de referencia	78		
Recursos electrónicos	75	80	
Recursos en línea	71		
Recursos humanos	1		
Red de información	26		
Redes de información	50		
Redes sociales	103	109	
Rediseño de servicios	22		
Referencia	7	43	49
	51	57	
Referencia digital	29	31	57
	63	65	70
Referencia electrónica	65		
Referencia en línea	4		
Referencia interactiva	52		

Referencia móvil	10		
Referencia social	23	95	
Referencia virtual	5	8	30
	32	54	58
	62	68	80
	81	82	
Referencistas	50	97	
Registros médicos	74		
Requerimientos funcionales de registros bibliográficos	27		
Reserva electrónica	40		
Roles ocupacionales	60		
RUSA	36		
Salas virtuales	20		
Sanciones legales	77		
Satisfacción del usuario	45	72	84
Servicio al cliente	106		
Servicio de referencia	19	24	27
	30	35	62
	90	94	

Servicio de referencia análisis	84		
Servicio de referencia digital	36		
Servicio de referencia virtual	23	24	26
	33	36	84
	95	96	
Servicios	7		
Servicios bibliográficos	35		
Servicios bibliotecarios	11	57	92
Servicios cooperativos	55		
Servicios de consulta (bibliotecas)	3	21	
Servicios de información	3	17	29
	30	64	79
	95	99	102
	23	57	62
	37	57	90
Servicios de información digital	86		
Servicios de información en línea	1	51	60
	79		
Servicios de información y referencia	9	11	

Servicios de referencia	2	6	10
	42	44	45
	46	48	54
	63	66	67
	68	70	72
	74	81	97
	100	102	105
	106	107	108
	109		
Servicio de referencia	18	21	22
	25	34	83
	98	99	110
Servicios de referencia (bibliotecas)	85	87	89
	91	93	
Servicios de referencia de bibliotecas	37		
Servicios de referencia digital	61		
Servicios de referencia electrónica	38	39	41
	42	43	44
	45	46	47

	48	49	50
	52	53	54
	56	64	65
	66	67	
Servicios de referencia electrónicos	51	59	60
	63	68	69
	70	71	72
	73	74	75
	76	77	78
	79	80	101
	104		
Servicios de referencia virtual	16	34	
Servicios editoriales	35		
Servicios electrónicos de referencia	40		
Servicios en línea	55		
Servicios para adultos jóvenes	111		
Servicios públicos	46		
Servicios virtuales	8	22	55
Sistema de bibliotecas	1		

Sistemas de gestión de bibliotecas 2.0	25		
Sistemas de información	1	53	64
Sistemas de información integrados de salud	28		
Sitio web	41		
Sitios web	15	41	47
	101		
Skype	96		
Sociedad de la información	11	16	29
Sociología organizacional	39		
Software	56	80	
Software de ordenador	104		
Software open source	25		
Soportes tecnológicos	8		
Tasas de respuesta	110		
Tecnología de comunicación	30	62	
Tecnología de información	62		
Tecnología de la información	86		
Tecnologías de la información	1	3	7
	103		

Tecnologías de la información y comunicación	10	13	20
Tecnologías de la información y la comunicación	16		
Tecnologías de la información y las comunicaciones	93		
Tecnologías móviles	9		
Teléfonos celulares	110		
Tecnología de información	30		
Teoría	2	18	
Tesauros	85		
Tiempo de respuesta	101		
Tiempo real	47		
Títulos de trabajo	111		
Transferencia de información	16		
Unidades de información	13		
Universidad de Costa Rica	1		
Universidad de Costa Rica. Sede de Occidente. Biblioteca	3		
Universidades	56	73	
Universidades federales del nordeste de Brasil	94		
Usuario	7		

Usuario de información	19		
Usuarios	4	5	42
	47	48	49
	51	71	87
	13	20	50
	93		
Usuarios de bibliotecas	106		
Usuarios de la biblioteca	100	101	105
	108	110	
Usuarios de la información	14		
Videoconferencia	31		
Web	52	90	96
	97		
Web 2.0	23	94	95
	103		
Whatsapp	10		
Wikis	103	109	

## Títulos

Título de la obra	N° de Registro
Alfabetización informacional en el entorno del servicio de referencia: Preparándonos para el futuro	098
All Together Now!: Integrating Virtual Reference in the Academic Library	048
A mediação da informação sob o ponto de vista dos bibliotecários de serviços de referência nas bibliotecas universitárias do Brasil	088
An analysis of reference services usage at a regional academic health sciences library	043
Análise estratégica do serviço de referência virtual.	033
An International Comparison of Virtual Reference Services	101
A Personal Choice: Reference Service Excellence	063
Aplicación del modelo de series de tiempo a la prospección del servicio de referencia en línea de la Biblioteca del IIMAS-UNAM	061
A presença da web nos serviços de referência em unidades de informação revisão da literatura Web presence in libraries reference services: literature review p.129-142	090
"Are You a Computer?" Opening Exchanges in Virtual Reference Shape the Potential for Teaching.	060
"Are We Getting Warmer?" Query Clarification in Live Chat Virtual Reference	049
A Scholarly Conversation About the Future of eReference	065
Aspectos conceptuales para la investigación de la labor de bibliotecarios y bibliotecarias que proporcionan servicios de referencia	018
A Study of Web-Based Interactive Reference Services via Academic Library Home Pages	052
A Systematic Review of Research on Live Chat Service	045

Avaliação bibliométrica em inovação em serviços	092
A Web 2.0 no Serviço de Referência: análise do uso nas bibliotecas das universidades federais do Nordeste brasileiro	094
Best Free Reference Websites	041
Chasing the Sun: a virtual reference service between SAHSLC (SA) and SWICE (UK)	074
Construcción de un tesoro especializado en los servicios de referencia electrónicos del campo de las ciencias y tecnologías de la información (TESREFEL)	085
Del escritorio tradicional al virtual: nuevas posibilidades para el servicio de referencia.	024
Developing a Model for Reference Research Statistics: Applying the "Warner Model" of Reference Question Classification to Streamline Research Services	105
Digital Reference Research	073
Do You Want to Chat? Reevaluating Organization of Virtual Reference Service at an Academic Library	039
Electronic Mail Reference Services in the Public Library	100
Electronic reference services	047
El modelo FRBR en el servicio de referencia y su implementación en los catálogos automatizados.	027
El servicio de referencia de la Biblioteca Médica Nacional: de lo clásico a lo virtual.	034
El servicio de referencia digital	031
El servicio de referencia en la biblioteca universitaria: análisis a partir de los aspectos vinculados con la asistencia al usuario que busca información	002
El servicio de referencia virtual en la gestión de información	093
E-mail Reference in a Distributed Learning Environment: Best Practices, User Satisfaction, and the Reference Services Continuum	072

E-mail Reference Responses from Academic ARL Libraries	076
E-Mail Reference Services: Characteristics and Effects on Overall Reference Services at an Academic Health Sciences Library	108
Evaluación del servicio de referencia de una biblioteca universitaria: Biblioteca de la Universidad de Sevilla	083
Evaluating Electronic Reference Services: Issues, Approaches and Criteria	051
Evaluating Reference Services in the Electronic Age	038
Evolución del concepto producto y servicio en la biblioteca: organización orientada al servicio e intensiva en conocimiento	011
Experiencias internacionales en el desarrollo de habilidades informacionales en la formación doctoral	012
Factors influencing digital reference triage: a think-aloud study	075
Fresh Perspectives on Reference Work in Second Life	067
Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services	042
Implementación de servicios de referencia móvil en la Biblioteca de la Corte Interamericana de Derechos Humanos	010
Información y referencia en entornos digitales: desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta	086
InfoSud Digital: servicio de referencia virtual para la cooperación al desarrollo.	026
Instructional Strategies for Digital Reference: Methods to Facilitate Student Learning	053
Integración de servicios de referencia digital con la gestión de una biblioteca: experiencias basadas en Koha.	025
Labores del personal del servicio de referencia en bibliotecas de instituciones de educación superior universitaria estatal: aspectos destacados y estrategias	021
La persona adulta mayor desde la biblioteca: una revisión sistemática	017

La puerta sin abrir: el mundo virtual y la realidad de los servicios de referencia en el Caribe	081
Live, Digital Reference	050
Looking to Connect	069
Los bibliotecarios referencistas y la comunicación interpersonal mediante chat en bibliotecas académicas de educación superior pública	082
Los Servicios Bibliotecarios en la Educación Superior	019
Los servicios de referencia virtual: surgimiento, desarrollo y perspectivas a futuro	008
Makey Makey y su aplicación en unidades de información	013
Modelo para análise do serviço de referência virtual: uma análise quantitativa	084
Múltiplos olhares em pró da qualidade de serviços biblioteconômicos Servqual e o processo de desenvolvimento de serviços em uma biblioteca acadêmica no século XXI	091
Needs and Results in Virtual Reference Transactions: A Longitudinal Study	044
On the Boundaries of Reference Services: Questioning and Library 2.0	103
Os usuários da Informação no arquivo: uma aproximação a seus estudos desde as Ciências da Informação.	014
Pregunte a un bibliotecario: servicios de referencia en línea	097
Pregunte: las bibliotecas responden. Servicio de referencia virtual de las bibliotecas públicas españolas	055
Principios de referencia : fuentes y servicios de consulta	007
Promoting Library Reference Services to First-Year Undergraduate Students: What Works?	107
Propuesta de diseño de un sistema de gestión para el servicio de referencia virtual del Sistema de Bibliotecas, Documentación e Información de la Universidad de Costa Rica.	001

Propuesta de reposicionamiento de la biblioteca del Centro Internacional de Política Económica para el Desarrollo Sostenible (CINPE) utilizando las nuevas tecnologías de la información	020
Propuesta de un modelo de trabajo para ofrecer un servicio de referencia de calidad: estudio comparativo de las bibliotecas de cuatro universidades de la zona metropolitana de Guadalajara.	087
Propuesta para la implementación del servicio de referencia virtual en la Biblioteca General de la Pontificia Universidad Javeriana.	030
Propuesta para la implementación de tecnología de información y comunicación en los servicios de referencia de la Biblioteca Arturo Agüero Chaves de la Sede Regional de Occidente, de la Universidad de Costa Rica	003
Providing Electronic Library Reference Service: Experiences from the Indonesia-Canada Tele-Education Project	037
Providing Reference Service in Our Sleep	071
Reference and Information Services for Young Adults: A Research Study of Public Libraries in New Jersey	111
Reference Transaction Handoffs: Factors Affecting the Transition from Chat to E-mail	068
Referencia digital: concepto, tecnologías e implementación en centros de información	057
Referencia social: el camino para los servicios de referencia virtual.	023
Referencia virtual en la Biblioteca de la Universidad de Sevilla: una experiencia colectiva	056
Referencia Virtual: un enfoque desde las dimensiones asociadas a la gestión de información	064
Serveis públics de referència en línia	099
Servicio de asistencia bibliográfica y referencia virtual en bibliotecología y ciencias de la información.	035

Servicio de asistencia bibliográfica y referencia virtual en Bibliotecología y Ciencias de la Información: los resultados de un año de trabajo	032
Servicio de referencia 2.0. Una herramienta de comunicación con el usuario	095
Servicio de referencia : una propuesta integradora	006
Serviço de Referência Virtual: implantação do serviço de chat	096
Servicio de referencia virtual : realidad y perspectivas	005
Servicios bibliotecarios accesibles para personas con discapacidad visual en la Universidad Nacional de La Plata, Argentina.	015
Servicios de información y referencia en el ámbito estudiantil universitario mexicano y su relación potencial con las tecnologías móviles.	009
Servicios de referencia en bibliotecas universitarias: tendencias y plan de marketing	022
Servicios de referencia en línea : directrices para una estrategia digital	004
Servicios de referencia para una sociedad digital.	029
Serviços de referênciado tradicional ao digital nas bibliotecas dos Institutos Politécnicos públicos em Portugal	089
Significantly Different? Reference Services Competencies in Public and Academic Libraries	106
So Text Me—Maybe: A Rubric Assessment of Librarian Behavior in SMS Reference Services	110
Student Response to a New Electronic Reserves System	040
Talking to Ourselves: Internal Communication Strategies for Reference Services	109
Texting 4 Answers: What Questions Do People Ask?	046
The Digital Reference Electronic Warehouse Project	070
The Necessity of Real-Time	079

The Reference and Information Services Team: An Alternative Model for Managing Reference Services	102
The Reference Interview	078
The Reference Interview Online	077
Una visión de un enfoque por competencias en la formación técnica del bibliotecólogo	016
Understanding virtual reference service guidelines: a roadmap for successful implementation	036
University Library Virtual Reference Services: Best Practices and Continuous Improvement	059
Virtual Reference Reflections	058
Virtual Reference Services: Directions and Agendas	104
Web-services reference architecture for software product lines: A quality-driven approach.	028
We'll Take it from Here: Further Developments We'd Like to See in Virtual Reference Software	080
Why Isn't Our Chat Reference Used More?: Finding of Focus Group Discussions with Undergraduate Students	066

## Referencias Bibliográficas

Mochón Bezares, G y Sorli Rojo, A. (2002). Tesouro de Biblioteconomía y Documentación. Recuperado de:

<https://digital.csic.es/bitstream/10261/30255/1/Tesouro%20de%20Biblioteconomia%20y%20Documentacion.pdf>

Universidad de Costa Rica. (2020). *Sistema de Bibliotecas, Documentación e información. Acerca del SIBDI*. Recuperado de:<http://sibdi.ucr.ac.cr/mision.php>