

Universidad Central de Venezuela
Facultad de Humanidades y Educación
Comisión de Estudios de Postgrado
Área de Bibliotecología y Archivología



***Especialización en Gerencia de Redes de Unidades de Servicios de
Información***

**DISEÑO DE UN SERVICIO DE INFORMACIÓN BAJO LAS
HERRAMIENTAS WEB 2.0 PARA LA BIBLIOTECA “JUAN DAVID
GARCÍA BACCA” DE LA FHE-UCV**

Lic. Emily Varela Moirinho

*Trabajo que se presenta para
optar al grado de Especialista
en: Gerencia de Redes de
Unidades de Servicios de
Información*

Tutor:
M.Sc. Malvina D. Nery A.

Caracas, octubre de 2010

Varela Moirinho, Emily

Diseño de un Servicio de Información bajo las herramientas Web 2.0 para la Biblioteca "Juan David García Bacca" de la FHE-UCV / Emily Varela Moirinho ; Malvina D. Nery A., Tutor. – Caracas : 2010.

xi, 137 h. : il. ; 28 cm

Incluye CD

Tesis (Esp. en Gerencia en Redes de Unidades de Servicios de Información) – Universidad Central de Venezuela, 2010.

1. Servicio de Referencia Virtual
2. Servicio de Referencia 3. Biblioteca 2.0
1. Título II. Nery A., Malvina Delia, Tutor

DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido llegar hasta aquí

A mi Mamá, por estar siempre presente en todo

A mi Papá, se que donde estés estarías orgulloso de este nuevo logro

A Malvina, por ser mi apoyo en todo momento, mi amiga, mi cómplice en las alegrías y en las tristezas.

A Juan Carlos, por su paciencia, su amor y cariño que me hicieron seguir adelante.

A Mí, por haberme levantado ante todo obstáculo y seguir paso a paso con esta investigación. Por mi dedicación y mi esfuerzo que finalmente no fueron en vano.

AGRADECIMIENTOS

Nuevamente a mi Mamá, a Malvina y a Juan Carlos, esta tesis es de ustedes. Sin su apoyo no hubiera continuado. Gracias por la presión, por los regaños, por hacerme entender que debía continuar, por todos los empujoncitos que me hicieron seguir adelante... Discúlpeme si los saque de sus casillas, pero ustedes vivieron en carne propia junto a mí lo difícil que fue llegar hasta aquí. Esta demás decirles que los quiero y los adoro.

Saibeth, gracias por permitirme hacer esta investigación, por robarte tiempo para caerte a preguntas, pedir consejos... en fin fue un largo camino, pero espero que este sea un aporte al arduo trabajo que sé haces por esa Biblioteca.

Al Prof. Rómulo Navea, gracias por permitirme seguir adelante con esta investigación. Discúlpeme por todas las lágrimas y todas las quejas que hice.

Alexandra, gracias por interceder por mí en algún momento, por permitir guiarme con el excelente trabajo que realizaste, y por todos los consejos que me brindaste.

A Alberto, menos mal que siempre estuviste en la biblioteca... gracias a ti pude consultar muchos materiales que no estaban disponibles al momento y aun así me ayudaste.

Al Prof. Carlos Ortuño, por haber hecho que esta especialización valiera la pena. Por la presión y múltiples regaños que dieron inicio a esta investigación, aprendí de cada uno de ellos. Fue un honor haber sido su alumna.

A Mariel, gracias por corretear conmigo por los pasillos buscando que llenaran las encuestas, por brindarme tú apoyo durante todo el proceso desde el principio.

A Eleida por haberme servido de psicóloga, por darme los consejos necesarios para seguir con este proyecto.

A todos los profesores y estudiantes de Postgrado de la Facultad de Humanidades y Educación que me permitieron robarles unos minutos de su tiempo para contribuir con esta investigación. A aquellos que no quisieron o no podían, gracias de igual forma, siempre se aprende del rechazo.

A los personajes que durante meses escucharon mis quejas, Carlos, Eusebio, Sra. Xiomara, Amarilis, Danlois, Génesis, Aurelis, Milagros, Sergio, Eduardo, Vanessa, Nelson, Ronald... gracias por estar ahí en esos momentos y simplemente escuchar.

Discúlpeme si faltó alguien, pero si en algún momento me escucharon quejándome sobre la tesis, están incluidos en estos agradecimientos.

RESUMEN

En las universidades se ha hecho imperativa la incorporación de innovaciones basadas en las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), con el fin de garantizar una mejor formación a sus estudiantes, docentes e investigadores, y una mayor correspondencia con las demandas sociales. Son las bibliotecas universitarias especializadas las proveedoras de recursos e información, que son utilizados para llevar adelante actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de las actividades en las Universidades, y utilizan las TIC como medio para estar presente en su comunidad convirtiéndose en un espacio de información y comunicación para la comunidad universitaria y su entorno. La biblioteca “Juan David García Bacca” (BJDGB), objeto de este estudio, forma parte del Sistema de Información Científica Humanística y Tecnológica (SICHT) de la Universidad Central de Venezuela (UCV). La BJDGB no ha podido incorporar, de manera efectiva, las TIC debido a la crónica crisis presupuestaria de la universidad, situación que le ha impedido ofrecer servicios y recursos de manera eficiente, poniendo así, en entredicho, el enunciado de su misión. En este trabajo se presenta el diseño de un servicio de información referencial bajo herramientas de la Web 2.0 en la BJDGB, como un paso para subsanar ante sus usuarios las limitaciones tecnológicas que mediatizan severamente su funcionamiento. Para ello se realizó una investigación de tipo descriptivo y longitudinal, no experimental, siendo a su vez un proyecto factible, ya que supone una propuesta de un modelo operativo para dar respuesta al problema planteado. El diseño de investigación es de tipo documental y de campo, no experimental. La recopilación de la información primaria se efectuó a través de la aplicación de un cuestionario a una muestra de la comunidad de Postgrado de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela, a

partir de los resultados y la consulta de materiales especializados en el tema, se realizó el diseño del servicio de información referencial.

Palabras clave: Bibliotecas universitarias, Servicio de Referencia, Servicio de Referencia Virtual, Web 2.0, Biblioteca 2.0

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	12
1. PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del problema	14
1.2. Objetivos	
1.2.1. Objetivo general	18
1.2.2. Objetivos específicos	18
1.3. Justificación	19
1.4. Antecedentes	20
2. MARCO TEÓRICO	
2.1. La Educación Superior y las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)	23
2.2. La Biblioteca Universitaria	25
2.3. El servicio de referencia	28
2.4. El servicio de referencia virtual	30
2.5. La Web 2.0 o Web colaborativa	35
2.6. La Web 2.0 en la Educación Superior	38
2.7. La Biblioteca 2.0	39
3. MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Diseño de la investigación	44
3.2. Población y muestra	45
3.3. Técnicas de recolección de datos	47
3.4. Instrumento	47
3.5. Recolección, organización y procesamiento de los datos obtenidos	48
3.6. Análisis de los resultados	
3.6.1. Análisis discriminado por perfil	49

3.6.2.	Análisis general	59
4.	PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN SERVICIO DE INFORMACIÓN REFERENCIAL BASADO EN LAS HERRAMIENTAS DE LA WEB 2.0 EN LA BIBLIOTECA “JUAN DAVID GARCÍA BACCA”, DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA	
4.1.	Ficha Técnica	71
4.2.	Resumen	71
4.3.	Antecedentes	
4.3.1	Biblioteca “Juan David García Bacca” (BJDGB)	72
4.4.	Situación actual	77
4.5.	Situación deseada	78
4.6.	Objetivos del Servicio de Información Referencial	
4.6.1.	Objetivo General	79
4.6.2.	Objetivos Específicos	79
4.7.	Justificación	80
4.8.	Impacto del proyecto	82
4.9.	Ubicación física del servicio	83
4.10.	Ubicación virtual del servicio	83
4.11.	Espacio físico para prestar el servicio	83
4.12.	Horario del servicio de información referencial	84
4.13.	El Servicio de Información Referencial	84
4.14.	Misión del Servicio de Información Referencial	88
4.15.	Visión del Servicio de Información Referencial	88
4.16.	Servicios que prestará el Servicio de Información Referencial	88
4.17.	Políticas de privacidad	93

4.18.	Política de conducta del Servicio de Información Referencial	94
4.19.	Debilidades del servicio de información referencial bajo las herramientas Web 2.0 de la Biblioteca “Juan David García Bacca”	95
4.20.	Etapas para la creación del servicio de información referencial bajo las herramientas Web 2.0.	96
4.21	Resultados del producto	98
4.22	Organización del proyecto	99
4.23	Programa de trabajo	
4.23.1	Actividades principales	100
4.24	Recursos Necesarios	
4.24.1	Personal	105
4.24.2	Materiales y presupuesto	105
4.25	Modelo del portal documental y los servicios de información referencial bajo la Web 2.0	108
9.	CONCLUSIONES	117
10.	RECOMENDACIONES	119
11.	BIBLIOGRAFÍA	120
12.	APÉNDICES	
8.1.	Apéndice A: Cuestionario a aplicar a los usuarios de la BJDGB de la Facultad de Humanidades y Educación de la UCV.	128
8.2	Apéndice B: Organigrama	
8.2.1.	Apéndice B1	131
8.2.2.	Apéndice B2	132
8.3.	Apéndice C: Plano de la biblioteca “Juan David García Bacca”	133
8.4.	Apéndice D: Formatos de entrega y autorización para la difusión electrónica de los Trabajos de Grado, Trabajos Especiales	

**de Grado y/o Tesis de Postgrado de la Facultad de Humanidades y
Educación de la Universidad Central De Venezuela** **134**

INDICE DE ILUSTRACIONES

Cuadro No. 1: Muestra estratificada	47
Cuadro No. 2: Presupuesto	
Gráfico No. 1: Perfil	49
Gráfico No. 2: Existencia de la Biblioteca	50
Gráfico No. 3: Uso de los servicios	50
Gráfico No. 4: Uso de las herramientas web 2.0.	51
Gráfico No. 5: Herramientas Web utilizadas	52
Gráfico No. 6: Uso de las herramientas Web 2.0. en las bibliotecas	53
Gráfico No. 7: Participación de la BJDGB en la Web	54
Gráfico No. 8: Desarrollar un servicio de información	55
Gráfico No. 9: Herramientas a utilizar	56
Gráfico No. 10: Hacer uso del servicio	57
Gráfico No. 11: Sugerencias sobre el servicio	58
Gráfico No. 12: Perfil	59
Gráfico No. 13: Existencia de la Biblioteca	60
Gráfico No. 14: Uso de los servicios	61
Gráfico No. 15: Uso de las herramientas Web 2.0.	62
Gráfico No. 16: Herramientas Web utilizadas.	63
Gráfico No. 17: Uso de las herramientas Web 2.0. en las bibliotecas	64
Gráfico No. 18: Participación de la BJDGB en la Web	65
Gráfico No. 19: Desarrollar un servicio de información	66
Gráfico No. 20: Herramientas a utilizar	67
Gráfico No. 21: Hacer uso del servicio	68
Gráfico No. 22: Sugerencias sobre el servicio	69
Gráfico No. 23: Sugerencias sobre el servicio	69
Imagen No. 1: Modelo del Portal Documental	108

Imagen No. 2: Catálogo Colectivo de la Facultad de Humanidades y Educación de la UCV	109
Imagen No. 3: Catálogo en línea de la Biblioteca “Juan David García Bacca”	110
Imagen No. 4: Correo electrónico	111
Imagen No. 5: Perfil de cuenta de correo electrónico	112
Imagen No. 6: Blog de la Biblioteca “Juan David García Bacca”	113
Imagen No. 7: Cuenta en Facebook, Biblioteca García Bacca	114
Imagen No. 8: Página en Facebook, Biblioteca “Juan David García Bacca”	115
Imagen No. 9: Cuenta en Twitter @bibliogb	116

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las universidades se han visto en la necesidad de incorporar innovaciones basadas en los nuevos paradigmas pedagógicos y en las TIC, para poder garantizar una mejor formación a sus estudiantes, docentes e investigadores, una mayor correspondencia con las demandas sociales y minimizar sus costos de operación.

Las bibliotecas universitarias especializadas son percibidas como “proveedoras de los recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad” (Torres, 2004: 1). Es a través de las TIC que las bibliotecas universitarias buscan abrirse camino para estar presente en la sociedad, estar pendiente de su entorno y saber responder a las nuevas problemáticas que surgen hoy en día, convirtiéndose en un espacio de información y comunicación para la comunidad universitaria y su entorno.

Pero son muchas las bibliotecas universitarias especializadas en Venezuela que no han podido abrirse ese camino. Tal es el caso de la BJDGB, la cual es una de las 84 unidades de información que componen el SICHT de la UCV, adscrita a la Coordinación de Postgrado de la Facultad de Humanidades (Apéndice B) y que, a pesar de que su misión es

gestionar una infoestructura en el área de las humanidades que permita apoyar la función docente, de estudio, de investigación y de extensión de la Facultad y de la Universidad, facilitando a sus usuarios: servicios de acceso rápido y oportuno a la información; productos con valor agregado; acceso a recursos documentales pertinentes y actualizados disponibles en las distintas disciplinas del conocimiento humanístico, de modo presencial y virtual” (UCV, 2005);

sigue proveyendo y limitando a sus usuarios a los mismos servicios por no contar con la plataforma tecnológica necesaria que le permita aprovechar las TIC en función de los servicios y recursos que sus usuarios esperan de ella.

El propósito de esta investigación es el diseño de un servicio de información referencial bajo las herramientas de la Web 2.0 en la Biblioteca "Juan David García Bacca". Para ello se realizó una investigación de tipo descriptivo-documental, no experimental, de tipo longitudinal. Se identifica con la modalidad de proyecto factible, en tanto que propone un modelo operativo para dar respuesta al problema planteado. La recopilación de la información se efectuó a través de la aplicación de un cuestionario a una muestra de 201 usuarios de la comunidad de Postgrado de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela, y la consulta de materiales especializados en el tema.

La investigación se desarrolló de la siguiente manera: una primera parte contentiva del planteamiento del problema, los objetivos y la justificación de la investigación; una segunda parte teórica en la que se desarrolló algunos conceptos clave sobre educación superior y las TIC, la biblioteca universitaria, el servicio de referencia y el servicio de referencia virtual, la web 2.0 o web colaborativa y la biblioteca web 2.0. En la tercera parte se presenta la metodología que se utilizó, el análisis de los resultados y las conclusiones del levantamiento de información. Y una última parte en donde se presenta el diseño del servicio de información referencial para la BJDGB.

1. PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Las universidades son los centros de formación integral para el hombre, ya que promueven su formación como profesional, su actualización y mejora, ante las necesidades que se presentan en la sociedad. Como formadoras deben impulsar la producción de conocimientos, el progreso de las ciencias, la tecnología y la cultura para elevar su nivel de conocimientos y ponerlos al servicio de la sociedad (Morles; Medina; Álvarez, 2002: 15). Deben ser capaces de ir a la par de los requerimientos y cambios que, procesos como la globalización, llevan a transformar e implantar nuevas prácticas en la sociedad. Así, las instituciones de educación superior deben ser capaces de introducir nuevos y más eficientes instrumentos o tecnologías de enseñanza y de aprendizaje para mejorar.

A través del uso de las TIC, las universidades han empezado ese proceso de transformación de la educación. El principal manejo que inicialmente se le dio a las TIC fue el uso de computadoras como apoyo en procesos educacionales, en la creación de listas de disseminación de información y redes informáticas especializadas, entre otros (Morles; Medina; Álvarez, 2002: 15).

El uso de las TIC ha permitido que en la actualidad las principales instituciones tengan páginas web y que los profesores universitarios creen numerosas redes especializadas y a través de bases de datos se interconecten mediante sus bibliotecas a numerosas colecciones, servicios e incluso con otros profesores y entes extranjeros. Ese es el caso de la Biblioteca Virtual en Salud (Venezuela), perteneciente a BIREME (Centro Latinoamericano y del Caribe de información en Ciencias de la Salud). Esta biblioteca nace “como estrategia de articulación y reordenamiento de acciones, por parte del Ministerio del Poder Popular para la Salud (MPPS),

para aumentar la visibilidad y alcance de la información y el conocimiento en salud venezolano y garantizar su acceso universal y gratuito” (BVS, s.f.). La BVS está conformada por bibliotecas, centros de documentación y otras instituciones cooperantes de diferentes entes nacionales como el MPPS, el Ministerio del Poder Popular para la Ciencia y la Tecnología (MCT), el Fondo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (FONACIT), OPS/OMS Venezuela, la Universidad Central de Venezuela, entre otras instituciones. De esta forma les ofrece a todos sus miembros bases de datos y contenidos virtuales, así como espacios de encuentro para compartir información en materia de salud.

Ante esta realidad, instituciones de educación superior en Venezuela como la Universidad Central de Venezuela:

han reconocido en los últimos años la necesidad de incorporar innovaciones basadas en los nuevos paradigmas pedagógicos y en tecnologías de la información y la comunicación (TIC), con la idea de garantizar una mejor formación de sus estudiantes, docentes e investigadores, una administración más ágil, una mayor correspondencia con las demandas sociales y, supuestamente, menores costos (Morles; Medina; Álvarez, 2002: 84).

En este sentido, se ha promovido la creación de redes locales o especializadas en las universidades y en otros institutos de educación superior, como ejemplo, Reacciun (Red Académica de Centros de Investigación y Universidades Nacionales) como evolución del Sistema Automatizado de Información Científica y Tecnológica (SAYCIT), creada en 1980.

En las instituciones de educación superior son las bibliotecas universitarias las encargadas de facilitar el acceso y la difusión de información, y colaborar en los procesos de creación del conocimiento, al ser proveedoras de los recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación

y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad (Torres, 2004: 1)

Apoyada en las TIC, la biblioteca universitaria propone estrategias adecuadas de participación para los profesores en el proceso de diseño de cursos y materiales didácticos digitales, para crear y experimentar programas de postgrado, de doctorado o de asignaturas electivas mediante el e-learning, “modalidad educativa basada en la utilización de las tecnologías de la información y comunicación de naturaleza digital” (Area, 2008: 2); o para desarrollar experiencias formativas interuniversitarias apoyadas a través de Internet con profesores y alumnos de otras universidades.

En este nuevo contexto en el que se encuentran las bibliotecas universitarias, su presencia en Internet a través de servicios generados por las TIC, les permitirá atraer y orientar más usuarios proporcionándoles información de forma expedita. Más aún, cuando hoy en día se están generando espacios para compartir, potenciar y crear conocimiento dentro de la comunidad universitaria, con sitios o portales web de visión integradora a través de herramientas y recursos de orientación, participación y colaboración.

Pero en Venezuela son pocas las bibliotecas universitarias que participan en portales y redes universitarias y hacen uso de estos recursos para prestar servicios remotos. En otros casos las bibliotecas presentan en los portales solamente el catálogo de su colección. Tal es el caso de la BJDGB.

A pesar de que parte de su misión es facilitar a los usuarios el acceso a sus recursos documentales a través de servicios de acceso rápido de modo presencial y virtual, la información bibliográfica referida a la colección, sólo está disponible a través de un catálogo impreso en fichas que se encuentra en las instalaciones de la unidad. Dicha información ha actualmente migrada a una base de datos, bajo el sistema Alejandría BE

7.3.Ob2, la cual es accesible en línea a través de la página Web de la Facultad de Humanidades y Educación. Cabe destacar que después de 5 años esta base de datos gracias a un proyecto del SICHT pudo ser actualizada, aunque sigue siendo tarea difícil pues la red no es muy rápida y no se tiene personal dedicado exclusivamente a la tarea de actualización y corrección de la misma.

Un detalle importante es que el espacio donde está la biblioteca no fue pensado para tal fin, y cuando instalaron los puntos de acceso a Internet, no se incluyó uno en la sala de consulta.

En 2001 se realizó una propuesta (Aguilar, 2001) de portal para la Biblioteca que cumplía con los requisitos necesarios para la fecha, pero debido al déficit presupuestario crónico que padece la UCV no se pudo desarrollar. A ello se agrega que los dos computadores disponibles están obsoletos.

Esta situación obliga al personal que labora en la biblioteca JDGB a realizar sus actividades con restricciones ya que deben turnarse para el uso de los computadores. En otros casos, una sola persona debe dedicarse a múltiples tareas, en ocasiones sin poder realizarlas por no poseer una plataforma apropiada para llevarlas a cabo, impidiendo que la labor primordial de proveer información adecuada y de manera expedita a los usuarios se vea obstaculizada. De este modo se ve limitado el uso de recursos electrónicos para la atención de los usuarios, entorpeciendo una vez más el fin de proveer recursos documentales a través de servicios de acceso rápido de modo presencial y virtual.

En atención a lo antes expuesto, cabe formular el problema a partir de las siguientes interrogantes: ¿El empleo de las herramientas Web 2.0, contribuiría a optimizar el funcionamiento de la Biblioteca JDGB? ¿Sería posible satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios de la biblioteca JDGB mediante nuevos servicios desarrollados a partir de las TIC?

Con miras a dar respuesta a tales interrogantes, la presente investigación pretende determinar la percepción que tienen los usuarios sobre la biblioteca y sus servicios, para, a partir de esa percepción, identificar y proponer los mecanismos necesarios para utilizar las herramientas de la Web 2.0 en la biblioteca JDGB, y así diseñar un servicio de información referencial basado en estas herramientas.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

- Diseñar un servicio de información referencial basado en las herramientas de la Web 2.0 en la Biblioteca “Juan David García Bacca”, de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela.

1.2.2. Objetivos específicos

- Determinar la percepción que tienen los usuarios sobre la biblioteca y sus servicios, ante la implementación de un servicio de información bajo las herramientas de la Web 2.0 en la biblioteca “Juan David García Bacca” de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela.
- Identificar cuáles herramientas de la Web 2.0 son las más adecuadas para el diseño del servicio de información referencial en la Biblioteca “Juan David García Bacca”, de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela.
- Presentar los mecanismos de implementación del servicio de información bajo las herramientas de la Web 2.0 en la biblioteca

“Juan David García Bacca” de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela.

1.3. Justificación

En la actualidad hemos pasado de tener una educación superior basada en la rigidez y el racionalismo para la obtención del conocimiento a una educación abierta, flexible y colaborativa (Albornoz, 1996: 116). Las bibliotecas universitarias han pasado de ser bibliotecas con estructuras rígidas y servicios tradicionales, a ser bibliotecas flexibles en donde los servicios son sugeridos por los mismos usuarios, creado una especie de apego entre ellos y los bibliotecarios.

En Venezuela el Centro de Documentación Willy Ossott de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo de la Universidad Central de Venezuela, que se especializa en Arquitectura y Urbanismo, brinda a sus usuarios además de sus servicios presenciales (préstamo en sala, préstamo circulante, fotocopiado, entre otros), información detallada en su portal sobre el Centro de Documentación y la opción de solicitar información, recibir información sobre adquisiciones, donaciones o novedades, a través de sus cuentas en Facebook (Willy Ossott) y Twitter (@cidwofau).

En otros países Iberoamericanos se comparten estas mismas experiencias. Tal es el caso de la biblioteca de la Universidad de Sevilla (BUS), pionera en el ámbito de la aplicación de la web social al entorno bibliotecario. La BUS ha desarrollado e instrumentado tecnologías de la web social desde el año 2006, para apoyar la comunicación y la participación interactiva con su comunidad. El fin de esta web social es “dinamizar, agilizar y mejorar algunos de los servicios ofertados por la Biblioteca y/o plantear la oferta de otros nuevos, mediante la implementación de herramientas de la web social (Blogs, RSS feeds, Chats, Wikis, Sistemas para compartir media y

Redes sociales)” (González, 2010). Así, sus usuarios mediante herramientas como las Wikis, van colaborando y creando páginas con información acerca de un tema en específico bajo la supervisión de los bibliotecarios de la BUS. Esa información queda en la red a disposición de todos aquellos que la necesitan.

Esta investigación apunta hacia el diseño de un servicio de información referencial basado en las herramientas de la Web 2.0 que le permita a la biblioteca “Juan David García Bacca” de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela, cumplir con las expectativas de sus usuarios, para poder así solucionar los problemas prácticos que le impiden ofrecer un servicio eficiente.

1.4. Antecedentes

Para la presente investigación, se tomó en cuenta como antecedentes, aquellas investigaciones presentadas ante la Comisión de Postgrado de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela, y la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la UCV además de una propuesta desarrollada en Iberoamérica.

En el caso de las investigaciones presentadas ante la Comisión de Postgrado y la Universidad Central de Venezuela, solo se tomó en cuenta aquellas referentes al diseño y creación de servicios de información referenciales, Hasta la fecha no se ha encontrado en Venezuela trabajos de investigación formales sobre el uso de la web 2.0 o la web social en unidades de información.

En el caso de la Comisión de Postgrado, en el año 2001 Saibeth Aguilar, en su trabajo, *El portal documental: vitrina para el control y diseminación de la información en la Unidad de Información “Juan David García Bacca” de la Facultad de Humanidades y Educación de la*

Universidad Central de Venezuela, presentó una propuesta para la creación de un portal documental tomando como referencia la esencia y la estructura de los portales comerciales, con el fin de hacer más efectivo el trabajo de difusión de los contenidos del acervo bibliográfico, diseminar la literatura gris disponible, así como iniciar un acercamiento entre los profesores de los postgrados, investigadores de los diferentes institutos y estudiantes, que asisten a la Biblioteca “Juan David García Bacca” (Aguilar, 2001).

En el año 2003 *Marcela García*, publicó su investigación *El Servicio de Referencia Virtual de la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela*, en donde propuso la creación de un servicio universitario de Información especializada en donde se ofrezca apoyo en la búsqueda de información, a la comunidad de la educación superior de Venezuela y el mundo entero las 24 horas del día los 7 días de la semana (García, 2003).

En el 2004, María Güette, en su trabajo *Propuesta para la creación de un servicio de información referencial en línea sobre organizaciones ambientales no gubernamentales del Distrito Metropolitano de Caracas en el Instituto Nacional de Parques*, propone la creación del sistema de información referencial, que contendrá los programas, proyectos y actividades que desempeñan las organizaciones no gubernamentales que se encuentren en el sistema. Con esta propuesta Güette, pretende orientar a los usuarios de manera eficaz con el fin de localizar información de su interés en el área ambiental como promover los servicios y proyectos institucionales (Güette, 2004).

En el 2008, Alexandra Goncalves presentó su *Propuesta para la creación de un servicio de referencia virtual para la biblioteca Gustavo Leal de la Escuela de Comunicación Social de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela*, en la cual propuso desarrollar un servicio de referencia virtual apoyado en las fuentes documentales en línea e impresas disponibles en la Biblioteca Gustavo Leal

de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela. Para ello luego de la aplicación de un instrumento para conocer las necesidades de su comunidad y la realización de un diagnóstico, desarrollo un modelo de servicio de referencia virtual basado en un formulario web (Goncalves, 2008).

Para el 2009, David Rodríguez en su trabajo *Implementación de un sistema de referencia virtual en la biblioteca Willy Ossott de la Universidad Central de Venezuela (prototipo)*, describe el prototipo de un sistema de comunicación en línea a través de Internet en la Biblioteca Willy Ossott de la Universidad Central de Venezuela. Con dicha investigación se detectó la necesidad de un sistema que permitiera a los usuarios comunicarse de forma remota con la biblioteca, específicamente mediante un servicio de Chat (Rodríguez, 2009).

En el caso de Iberoamérica, Leticia Barrionuevo Almuzara y María Marsá Vila, analizan en su investigación "*La biblioteca universitaria de León: pasos hacia la convergencia Europea*", como la mencionada biblioteca ha estado experimentando cambios en sus servicios para poder estar a la par del proceso de convergencia e integración en el Espacio Europeo de Educación Superior. Así, presentan la creación del Centro de Apoyo al Aprendizaje y la Docencia (CAAD), cuya finalidad es integrar las TIC en la actividad universitaria, mejorar el acceso a fuentes electrónicas y ampliar los contenidos para la participación mediante el portal de la Biblioteca de la Universidad de León (Barrionuevo; Marsá, s.f.).

2. MARCO TEÓRICO

2.1. La Educación Superior y las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)

Antes de abordar este tema, es necesario definir “educación superior” la cual incluye todos aquellos estudios de grado o lo que se llama de profesionalización de pregrado y los estudios de postgrado o avanzados, todos posteriores a un ciclo básico previo de educación. Sus objetivos son: (Morles; Medina, Álvarez, 2002: 15)

- 1) “Continuar el proceso de formación integral del hombre, formando profesionales especialistas, promoviendo su actualización y mejora constante conforme a las necesidades del desarrollo nacional y del progreso científico.
- 2) Fomentar la investigación de nuevos conocimientos e impulsar el progreso de la ciencia, la tecnología, las letras, las artes y demás manifestaciones creadoras en beneficio del bienestar del ser humano, de la sociedad y del desarrollo independiente de la nación.
- 3) Difundir los conocimientos para elevar el nivel cultural y ponerlos al servicio de la sociedad y del desarrollo integral del hombre”.

En línea con tales objetivos, los sistemas de educación superior deben ser capaces de ofrecer un perfil de formación académico-profesional “focalizado en la competencia técnica, pero también en la calidad académica y la flexibilidad necesarias para responder a los requerimientos de una economía cambiante y de las nuevas formas de organización de la producción de bienes materiales y culturales” (Morles; Medina, Álvarez, 2002: 75).

El proceso de globalización ha llevado a las instituciones de educación superior a reforzar sus modelos de cooperación e intercambio, realizar reformas educativas dirigidas a introducir y modificar prácticas, instrumentos o tecnologías de enseñanza y de aprendizaje diferentes a los tradicionales, a la creación de políticas y estrategias novedosas que han incidido en el mejoramiento de la educación superior.

En esos cambios resaltan mucho las innovaciones curriculares y organizacionales que se han instrumentado en vista de la obligación que tiene el sistema educativo de responder a las necesidades profesionales y a los avances tecnológicos, como por ejemplo, la reducción de la licenciatura a cuatro años, la eliminación de menciones, con lo cual se fortalecen los estudios de postgrado y la creación de programas de estudios a distancia y virtuales (utilizando Internet), siendo el caso de Venezuela en universidades tales como la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez, la Universidad Central de Venezuela, la Universidad de Nueva Esparta, la Universidad Católica Andrés Bello y la Universidad de Yacambú.

Por ello las instituciones de educación superior han hecho esfuerzos por incorporar las TIC para mejorar la formación de sus estudiantes, docentes e investigadores, agilizando todos los procesos administrativos y minimizando costos. Todo dentro del marco de sistemas de formación avanzados, continuos y abiertos.

De esta forma, el estudio rígido de temas ha sido cambiado por la búsqueda de resolución de casos de forma individual y en colaboración entre estudiantes. El uso de las TIC posibilita una mejor comunicación entre el profesor y los alumnos, incrementando el volumen y el acceso a la información y a la documentación y, por lo tanto, provoca un cambio constante en los ritmos de aprendizaje, configurando una situación en la que el profesor pasará a ser asesor, consultor y guía del proceso educativo del estudiante. Las aulas pasan, de ser espacios físicos cerrados, ligados a un

horario y con unos equipamientos determinados, a ser espacios educativos virtuales accesibles en cualquier momento y en cualquier lugar.

Las TIC en las universidades están presentes en procesos educacionales como la educación a distancia, la evaluación de pruebas objetivas, la creación de lectores ópticos de exámenes, la enseñanza de materias específicas, la inteligencia artificial y la creación de listas de diseminación de información y redes informáticas especializadas (Morles; Medina, Álvarez, 2002: 69).

El uso de las TIC en la educación superior ha permitido que en la actualidad las principales instituciones tengan páginas web y que los profesores universitarios hayan podido crear numerosas redes especializadas (de medicina, historia, artes, educación, matemática, biología, etc.). Asimismo, han intensificado el uso de Internet y de otros medios como audio conferencias y videoconferencias, tanto para la docencia, como para la investigación y la extensión, combinando la educación a distancia con cursos presenciales. Otra aplicación importante de las TIC ha sido el manejo de bases de datos que interconectan cada vez más a las bibliotecas de las instituciones superiores y facilitan el acceso a numerosas colecciones y revistas extranjeras.

Las TIC no sólo se han utilizado para dictar cursos apoyados en ellas, sino incluso diversas universidades han creado estudios de postgrado que utilizan páginas web como medio de enseñanza, en los que la presencia del estudiante no es necesaria.

2.2. La Biblioteca Universitaria

La Biblioteca Universitaria especializada por área del conocimiento, tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de información, y colaborar en los procesos de creación del conocimiento, siendo un centro de recursos

para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad (Torres, 2004; 1)

Se puede considerar a la biblioteca universitaria como un dinámico instrumento de educación. En tan sentido, la UNESCO señala que las bibliotecas universitarias deben:

nutrir la inteligencia del estudiante, estimular las investigaciones de los profesores, e invitar a cuantos franqueen sus puertas a participar plenamente en esos bienes intelectuales y culturales. En ese contexto, la utilización de la biblioteca se convierte en un método de enseñanza, paralelo a las clases y a los grupos de discusión tradicionales (Gelfand, 1968: 28)

Las bibliotecas son un bien público esencial y son instituciones fundamentales en las sociedades democráticas mediante la responsabilidad social que cumplen a través de su triple función: formación, investigación y servicio a la comunidad.

Para Marta Torres Santodomingo, las bibliotecas universitarias

siguen siendo la estructura de apoyo esencial para que las universidades cumplan sus objetivos de formación e investigación. Es su función tradicional y debe seguir siendo su misión prioritaria. Sin embargo, para responder adecuadamente a estos objetivos, las bibliotecas tienen que asumir los cambios que afectan tanto a las universidades como a la sociedad e incorporarlos a su desarrollo, a sus estrategias de gestión y a sus servicios (Torres, 2004: 4)

En el proceso de formación en el que participa las bibliotecas universitarias, las mismas deben estar conscientes de los cambios que deben realizar para adaptarse a los nuevos modelos educativos y a la

sociedad, desarrollando nuevos perfiles de los profesionales especialistas en aprendizaje virtual, nuevos usos de elementos informáticos, y una redefinición de la posición de la biblioteca en los debates pedagógicos.

En relación con la función de investigación, el papel tradicional de la biblioteca universitaria se ve amenazado por el abrumador bombardeo de información en la actualidad. Por ello es imperativa la gestión y difusión de la propia producción científica universitaria, a través de modelos de acceso electrónico que permitan el contacto con sus usuarios, desde medios remotos, a fuentes fiables de información en cualquier momento.

Su tercera función es servir a su comunidad, entendiendo a la misma como todos aquellos grupos de personas que acuden a ella, física o virtualmente, en busca de información. La biblioteca debe ser un espacio de integración para la comunidad universitaria y, a tal efecto, debe promover las reuniones culturales y sociales. La imagen de calidad y de confiabilidad que demuestran las universidades por su renombre y posicionamiento académico, facilitan la creación de puntos de encuentro para la colaboración y participación de su comunidad en medios telemáticos.

Con la incorporación de las TIC, las bibliotecas se dan a conocer, no solamente por su uso en la prestación de servicios, sino también por la participación en consorcios y redes, foros sociales y culturales, mediante su presencia en medios telemáticos. Como lo señala María Isabel Domínguez, dichas bibliotecas deben convertirse en un:

espacio físico y virtual, donde se integran infraestructuras tecnológicas, recursos humanos, espacios, equipamientos y servicios (proporcionados en cualquier momento y accesibles desde cualquier sitio) orientados al aprendizaje del alumno y a la investigación (Domínguez, s.f.: 6)

Por ello resulta muy pertinente dar respuesta a interrogantes tales como: ¿Qué papel debe jugar la Biblioteca en el aprendizaje de los estudiantes?, ¿Cómo puede ayudar la Biblioteca al profesor en el nuevo modelo que se está desarrollando en las universidades y en la sociedad? La biblioteca universitaria deberá dejar de ser un espacio en donde los estudiantes solamente estudien, consulten y hagan uso del servicio de préstamo para convertirse en un espacio en donde ellos puedan hacer uso de las colecciones impresas y virtuales, y acceder a servicios y recursos en red, incluyendo los materiales docentes elaborados por los profesores. En ese contexto, la biblioteca deberá ser el espacio primordial para los estudiantes y toda la comunidad universitaria para conseguir información y poder acceder a ella con eficacia y eficiencia; un lugar en que se forme para la utilización de herramientas tecnológicas de comunicación y difusión actuales como blogs, páginas web, redes sociales y correo electrónico, así como para evaluar la utilidad de las mismas, y que además de espacios físicos existan espacios virtuales e infraestructura informática adecuada, y los horarios ya no sean un obstáculo para “aprender a aprender”.

2.3. El servicio de referencia

Los servicios de información que prestan las bibliotecas varían de acuerdo al tipo de información que ofrezcan. Es por ello que se denominan servicio de referencia, servicio de información bibliográfica, servicio de consulta, etc. (Merlo, 2000: 94)

En el caso del servicio de referencia, este tiene como misión principal “buscar, localizar y difundir el origen de la información contenida en cualquier soporte físico” (Melnik, 2005: 11) siendo su tarea principal el “asesoramiento o ayuda tendiente a orientar al lector en la búsqueda del material bibliográfico de su interés” (Melnik, 2005: 19)

El servicio de referencia se lleva a cabo gracias al proceso de referencia que no es más que “el resultado de una compleja interacción entre el usuario, el bibliotecario, el referencista y las fuentes de información” (Melnik, 2005: 31).

Se aprecia como un proceso complejo debido a que atañe todos los elementos que intervienen en el proceso de la comunicación y aunado a ello es precedido por la pregunta de referencia, la cual es “la expresión oral o escrita de la necesidad de información” (Melnik, 2005: 33) por parte del usuario, que debe hallarse en una determinada fuente de información.

Así el proceso de referencia inicia con la recepción de la pregunta y finaliza cuando el usuario haya obtenido la respuesta que satisfaga su necesidad de información. El éxito de este proceso dependerá de la habilidad del bibliotecario en analizar la pregunta de referencia, precisar cuál es la necesidad de información, conocer que sabe el usuario sobre el tema y localizar las fuentes de información que satisfagan dicha necesidad.

En las bibliotecas universitarias el servicio de referencia deberá responder ante diferentes tipos de usuarios. En primer lugar está el estudiante, el cual necesita de este servicio para conseguir los contenidos de las asignaturas y para realizar las asignaciones enviadas por los profesores. Otros tipos de usuarios son los docentes e investigadores, quienes por lo general requieren información concreta relacionada con sus campos de investigación o docencia. (Merlo, 2000: 96)

Pero en algunos casos las bibliotecas universitarias son especializadas y por lo tanto el servicio de referencia deberá ser más exhaustivo ya que el perfil del usuario y la información que necesita es más específico. Por lo tanto deberá ofrecer múltiples servicios y dominar las fuentes de información sobre el campo temático de la biblioteca, para atender las consultas y para facilitar información especializada.

La biblioteca siempre debe tener en cuenta los costos de las fuentes de referencia y la abrumadora cantidad de información que se va publicando a diario, centrando la atención en responder siempre a las necesidades y demandas de su comunidad de usuarios.

2.4. El servicio de referencia virtual

De acuerdo a Manso, el servicio de referencia virtual es “aquel que mediante el empleo de las tecnologías de la información, permite la comunicación del usuario con el bibliotecario o experto en una temática, en cualquier momento o lugar, para la satisfacción de sus necesidades formativas e informativas” (Manso, 2008: 40)

De acuerdo a la ALA el servicio de referencia virtual “es un servicio de referencia iniciado mediante medios electrónicos en donde los usuarios utilizan computadores u otra tecnología para comunicarse con el personal de la biblioteca sin estar físicamente presente” (RUSA, 2010: 1)

Existen dos tipos de servicios de referencia virtual, los cuales estarán diferenciados de acuerdo a su tiempo de respuesta (Rodríguez, 2006: 46):

1)Asincrónica: es aquel servicio de referencia que se presta de forma diferida, es decir, el tiempo de respuesta a la solicitud del usuario puede ir de pocas horas a días. Por lo general la solicitud de información se realiza a través de e-mail y formularios web.

2)Sincrónica: es aquel servicio de referencia que se presta “a tiempo real”, es decir, que hay una interacción inmediata entre el usuario y el referencista. Las solicitudes de información por lo general se realizan a través de teléfono, chat, sms, videoconferencias, etc.

Entre los canales frecuentemente utilizados para la prestación del servicio de referencia virtual se encuentran (Rodríguez, 2006: 96):

a) E-mail o correo electrónico: fue para muchas bibliotecas el primer soporte utilizado para el servicio de referencia virtual, por ser un gran canal de asistencia a dudas de todo tipo y contacto con fuentes personales. Se equipara el uso del correo electrónico a una especie de monólogo y el proceso de referencia se da mediante el intercambio de mensajes sucesivos.

b) Formularios web: son por lo general páginas web redireccionadas desde el portal de la biblioteca, que presentan una serie de campos fijos a completar, y en donde se le exige expresar al usuario su necesidad de información u orientación. Está relacionado estrechamente con el correo electrónico, debido a que por lo general la solicitud de información es recibida automáticamente por la biblioteca a través de ese medio.

c) Teléfono: es considerada la herramienta más antigua por la cual se realizan las solicitudes de información. No es considerada en muchos casos una herramienta actual, pero fue el primer medio que permitió la creación del servicio de referencia virtual, ya que por sus características permite prestar un servicio de información no presencial.

d) Chat: en español “charla” es un mecanismo de interacción en tiempo real que permite intercambiar breves mensajes de texto. Es ampliamente utilizado en el mundo, ya que funciona de forma similar al correo electrónico, ya que el proceso de referencia se da mediante el intercambio de mensajes sucesivos a través de plataforma gratuita.

e) Voz sobre IP: es un sistema que permite la interacción sobre IP (Internet Protocol), es otras palabras es interacción telefónica a través de internet. Es un servicio ampliamente difundido, pero de muy alto costo ya

que se debe tener todos los accesorios necesarios como micrófonos, auriculares, software, internet banda ancha, entre otros para poder cumplir a cabalidad con el servicio de información.

f) SMS: el servicio de mensajería textual, es muy popular en campus universitarios y permite que los usuarios envíen mensajes de texto a través de la tecnología celular, a los bibliotecarios. Los mensajes son recibidos mediante una cuenta e-mail habilitada para este servicio.

g) Videoconferencia: este servicio permite la interacción en tiempo real con la inclusión del elemento visual en el proceso de referencia. Así de esta forma el usuario accede a un portal que le permitirá entrar al servicio, en donde podrá solicitar al bibliotecario en tiempo real la información que necesite, a través de voz e imagen, Es un servicio de alto costo ya que al igual que el Voz sobre IP, se debe tener todos los accesorios necesarios como micrófonos, auriculares, software, internet banda ancha, entre otros para poder cumplir a cabalidad con el servicio de información.

El servicio de referencia virtual es una extensión del servicio de referencia presencial que presta la biblioteca, a pesar de que el modelo de atención y la locación del servicio sean diferentes, el fin del servicio de referencia, el estatus y la calidad del servicio es el mismo y por lo tanto deberá mantenerse. Mantener la calidad del servicio de referencia es una meta. La integración de un servicio de referencia virtual, implica que todos los servicios que preste deben conservar su calidad de servicio.

Las nuevas herramientas web “propician el desarrollo de capacidades y competencias poco frecuentes en el mundo físico, colaboración, equipos de trabajo virtuales, conocimiento abierto, etc, que inciden y renuevan los servicios de información y referencia tradicionales” (Seoane; Barrero, s.f.: 7).

Estas nuevas herramientas, que llamaremos herramientas web 2.0, permiten la comunicación abierta entre las personas, haciendo que la transmisión de conocimiento sea más fácil, evitando que sea necesario recurrir a servicios tradicionales para poder satisfacer nuestras demandas de información. Es esta facilidad la que permitiría establecer una comunicación de usuario a usuario o de bibliotecario a usuario y viceversa, dando a lugar una serie de nuevos servicios que estarían basados en la Web 2.0

Entre algunas experiencias que podemos denotar de los servicios de referencia virtual podemos denotar:

- a) **Ask a librería (Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos)**
<http://www.loc.gov/rr/askalib/>

La Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos ofrece diferentes servicios de referencia en línea por medio de preguntas frecuentes (FAQs), Chat en vivo y formularios de referencia virtual. Además presenta diversas fuentes de referencia virtual sobre diferentes temas como negocios, ciencias sociales, humanidades, historia entre otros en diferentes formatos como periódicos digitalizados, mapas, manuscritos, fotografías, etc. En algunos casos colecciones en tres idiomas: Español, Inglés y Portugués.

En caso de que el usuario no consiguiera la información requerida por esos medio puede optar por solicitarlos vía correo electrónico o Chat.

El servicio de Referencia que ofrece la Library of Congress ofrece un tiempo de respuesta máximo de 24 horas en la modalidad de correo electrónico y está disponible las 24 horas del día.

- b) **"Pregunte, las bibliotecas responden"** (España)
<http://www.pregunte.es/consulta/consulta.cmd>

Es un sistema gestionado de forma cooperativa entre bibliotecas de las diferentes Comunidades Autónomas, y coordinado por la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas, del Ministerio de Cultura, a través de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria de España que tiene como objetivo “crear un servicio de información público en la red Internet, a través de correo electrónico y web”.

Con este sistema se ofrece información accesible, basadas en colecciones de referencia, tanto las tradicionales como formatos multimedia y recursos en la red. La solicitud de información se realiza a través de un formulario el cual es enviado a la biblioteca y este responde a través de correo electrónico. El servicio funciona las 24 horas, 365 días al año, y contesta en un tiempo máximo de tres días.

c) **Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas** (Perú)

http://www.upc.edu.pe/home_upc.aspx

El servicio de referencia en línea de UPC está desarrollado bajo la plataforma de referencia virtual Question Point, desarrollada por la organización OCLC (Online Computer Library Center). El servicio es orientado a profesores y alumnos de la UPC a fin de apoyar y resolver las consultas que requieran para elaborar sus trabajos e investigaciones. El servicio se presta a través de correo electrónico, con un tiempo máximo de respuesta de 48 horas; o por chat, de lunes a sábado de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.

d) **Universidad Metropolitana** (Venezuela)

<http://biblioteca.unimet.edu.ve/bibliotecologo.html>

La biblioteca “Pedro Grases” ofrece orientación en el proceso de búsqueda de información, con el fin de brindar apoyo a las investigaciones

académicas, apoyándose en las colecciones y recursos electrónicos (bases de datos, catálogo en línea, páginas web). Para ello tiene el servicio “pregúntele al bibliotecólogo” en donde luego de llenar el formulario, se brinda la orientación a través de correo electrónico en el menor tiempo posible. Además brindan el servicio de referencia virtual a través del e-mail: bibliotecacontigo@unimet.edu.ve y por el teléfono (+58 212) 2403434

2.5. La Web 2.0 o Web colaborativa

La Web 2.0 se refiere a una nueva generación de la Internet, que dejó de ser comercial, para basarse en servicios donde los usuarios colaboran y comparten información en línea. El término Web 2.0 surge en una tormenta de ideas en O'Reilly Media y MediaLive International en el 2004 y fue acuñado en el 2005 por Tim O'Reilly, un ejecutivo de dichas empresas (Cobo; Pardo, 2007: 27).

Según O'Reilly, los principios constitutivos de las aplicaciones Web 2.0 son: la Web como plataforma; a) el aprovechamiento de la inteligencia colectiva; b) la gestión de la base de datos como competencia básica; el fin del ciclo de las actualizaciones de versiones del software; c) los modelos de programación ligera junto a la búsqueda de la simplicidad; d) el software no limitado a un solo dispositivo y e) las experiencias enriquecedoras de los usuarios. Lorenzo García Aretio destaca las siguientes ventajas de la Web 2.0 (García, 2007: 2):

- a. Interactividad: Permite la comunicación total, bidireccional y multidireccional, lo que convierte al proceso de comunicación de manera próxima e inmediata, generando la posibilidad de interacción tanto síncrona como asíncrona.

- b. Aprendizaje colaborativo. Permite aprender de otros, con otros y para otros a través del intercambio de ideas y de tareas.
- c. Multidireccionalidad: Permite simultáneamente múltiples y diferentes destinatarios lo que les permite tener amplio acceso hacia documentos, opiniones y respuestas.
- d. Libertad de edición y difusión: dado que todos pueden editar sus trabajos y difundir sus ideas, y a la vez, pueden ser conocidos por múltiples internautas.

Esta nueva Web se ha popularizado a partir de las aplicaciones que han surgido de ella y que son de participación social como: Wikipedia, YouTube, Flickr, WordPress, Blogger, MySpace, Facebook, OhMyNews, entre otras.

Se fundamenta en 4 pilares. El primero y el más popular, está representado por las *redes sociales*, entendiendo por tales todas aquellas aplicaciones diseñadas para la creación de comunidades virtuales, cuyo fin es el intercambio social. El segundo son los *contenidos* que tiene que ver con todas las aplicaciones que favorecen la lectura y la escritura en línea, así como su distribución e intercambio. El tercero es la *organización social e inteligente de la información*, o los recursos que tienen los usuarios para etiquetar la información y facilitar su orden y almacenamiento y, por último, las *aplicaciones y servicios*, que tiene que ver con un sin fin de herramientas, software, plataformas en línea y recursos creados para ofrecer servicios de valor añadido al usuario final. Ejemplos de estos pilares son los *blogs* o diarios en línea; los *wikis*, que se basan en la famosa enciclopedia en línea *Wikipedia*, los *podcasts*, los cuales son algo así como *blogs* de audio, entre otros.

La Web 2.0 se apoya en la tecnología, la comunidad y los negocios. Cuando hablamos de tecnología nos referimos a que la utilización de los productos de la Web 2.0 no se limita a las computadoras. Ahora los teléfonos móviles de tercera generación (3G), así como los recientemente conocidos como *smartphones* y dispositivos de lectura portátiles, han empezado a ocupar espacios hasta hace poco sólo reservado para las computadoras. Además, gracias al etiquetado de contenidos de aplicaciones web para su distribución automática a través de diferentes plataformas, ya no es necesario navegar por los sitios originales, facilitando la tarea de lectura de los contenidos previamente seleccionados por el usuario.

Sin la interacción de la comunidad la Web 2.0 no sobreviviría, ya que se basa en la interacción entre todas las personas y lo que pueden aportar a la web, para su continuo desarrollo.

Lo que se percibe en forma más transparente es que en el ámbito de los negocios, “ya no sólo se trata de ganar dinero con la venta de paquetes de software, sino con la fortaleza de la base de datos, la venta de espacios publicitarios en comunidades en línea de gran volumen de usuarios, y la venta de servicios de alto valor añadido para clientes diferenciados” (Cobo; Pardo, 2007: 34).

Pero quizás lo más novedoso de la Web 2.0 es que convierte a la Web en una plataforma para la generación y publicación de contenidos, y aplicaciones por parte de cualquier usuario, sin que éste tenga conocimientos técnicos, lo que ha permitido el boom de aplicaciones sociales y de creatividad e innovación que definen la Web 2.0.

2.6. La Web 2.0 en la Educación Superior

El papel social que cumplen las universidades como generadoras, recreadoras y transmisoras de conocimiento, se cumple al estar centrados en la investigación, desarrollo e innovación de conocimientos. Son las herramientas web 2.0 las que hacen que se produzca una educación de forma horizontal ya que la generación y difusión del conocimiento es mucho más rápida y efectiva. Incluso desde la perspectiva de los estudiantes, la Web 2.0 permite desarrollar nuevas habilidades que brindan una apertura a nuevas formas de aprendizaje y formación.

Son pocas las universidades que han empezado a incluir herramientas como el “tagging” o “bookmarking”, que permite que los usuarios le coloquen palabras claves para la recuperación de información; “podcast”, “blogs”, “wikis” y otras herramientas, para fortalecer el proceso de enseñanza en las aulas. El poco uso que se les da a estas herramientas se debe a la brecha digital, es decir, la “separación que existe entre las personas (comunidades, estados, países) que utilizan las TIC como una parte rutinaria de su vida diaria y aquellas que no tienen acceso a las mismas y que aunque las tengan no saben como utilizarlas” (Serrano; Martínez, 2008). Actualmente, hablar sobre la brecha digital no tiene que ver solamente con el acceso a Internet, sino con la calidad del acceso y la disponibilidad de conexiones que permitan acceder a la información en el tiempo adecuado y con costos adecuados a sus usuarios.

En las instituciones de educación superior, principalmente en Latinoamérica está presente la brecha digital. A pesar de que en la actualidad las TIC son parte de la rutina diaria de las universidades, el uso de las herramientas existentes no es el más adecuado, los problemas de conexión y acceso a la información e incluso los problemas de presupuesto de las instituciones afectan la disposición de hacer mejoras en la plataforma para un mejor uso.

La web 2.0 debe adoptarse como una evolución tecnológica que puede generar espacios para compartir, potenciar y crear conocimiento en la comunidad universitaria. Para ello hay que hacer uso de sus herramientas, orientados a crear comunidades, explicitar, potenciar y crear conocimiento, con visión integradora. Los Blogs son las herramientas más utilizadas ya que la comunidad universitaria puede crear sus espacios en la web de forma sencilla. La inclusión de la filosofía de la web 2.0 en el ámbito de la educación, se conoce como Educación 2.0.

2.7. La Biblioteca 2.0

La biblioteca 2.0 está basada en la filosofía, ideas y conceptos, de la Web 2.0, aplicadas en el ambiente bibliotecario. El término fue acuñado por el bibliotecólogo Michael Casey, quien, en 2005 lo utilizó en un artículo llamado "The Heart of Library 2.0", el cual presenta un modelo de servicios bibliotecarios que alienta constantes cambios, invitando a la participación de los usuarios en la creación y evaluación de servicios, tanto físicos como virtuales (Stephens; Collins, 2007: 254). Los principios de la biblioteca 2.0 buscan derribar las barreras que se han creado en torno a los servicios.

Las bibliotecas han adoptado las herramientas de la web 2.0 y las han adaptado para servir mejor a sus usuarios. Algunas de estas herramientas son (Stephens; Collins, 2007: 254):

- a. Blogs. Son versiones más cortas de las Weblog, creadas a partir de un software mas simple que permite la creación de una Web site. Su formato es parecido al de una página de actualizaciones de noticias, así cada publicación de su autor es almacenada y colocada en la página de forma cronológica. Los blogs se han utilizado para crear una especie de "Novedades" para los usuarios, haciéndoles saber acerca

de los nuevos materiales, recursos, eventos y compartir información.

b. RSS. Es definido como el uso de “metadata basado en XML” (Stephens; Collins, 2007: 254). El uso del RSS permite notificar la actualización del contenido creado o publicado en un sitio web a aquellas personas que estén suscritas al servicio, así cada usuario es notificado cuando un nuevo contenido este disponible. A través de esta herramienta las bibliotecas ofrecen actualizaciones sobre nuevos materiales, publicaciones en el blog así como información sobre eventos.

c. Podcasting. Es una versión de blog en formato de audio. Así un archivo de audio en formato MP3, que puede ser una entrevista, presentación o discurso, es adjuntado a una publicación en línea que se encuentra disponible a aquellos suscritos al portal donde se publique. Algunas bibliotecas ofrecen grabaciones promocionales acerca de los programas de formación y servicios de las mismas.

d. Wikis. Son sitios web creados a través de un software colaborativo. A través de este tipo de software, un grupo de personas puede desarrollar mediante la participación de cada integrante, un portal o fuente de información sobre el tema de su interés. Muchas bibliotecas crean fuentes de referencia a través de la apertura de su propia página en esta aplicación.

e. Mensajería instantánea: Esta desarrollada a partir de software que permiten la conversación en tiempo real entre dos o mas personas Las bibliotecas han adoptado los mensajes instantáneos, hoy en día principalmente bajo la figura de Twitter, como medio para prestar con mayor rapidez los servicios de referencia virtual.

f. Redes sociales: Son aplicaciones que permiten a los usuarios interactuar, crear y compartir contenidos con otros. Así los usuarios pueden crear una página con un perfil completo de su persona, institución o grupo, donde puede intercambiar imágenes, establecer conexiones con otras personas, crear links y asignar palabras claves aquella

información que le interese compartir. A través de las redes las bibliotecas crean sus cuentas para así llegar a los jóvenes.

La filosofía de biblioteca Web 2.0 se enfoca en aplicaciones de participación para servicios bibliotecarios, que permiten interactuar con los usuarios mediante (Stephens; Collins, 2007: 255):

a. Conversaciones: Se explica abiertamente los planes y procedimientos con el fin de obtener respuesta de sus usuarios. Busca tener una relación directa y personal con ellos.

b. Comunidad y participación: Los usuarios están involucrados en la planificación de los servicios bibliotecarios, evaluando y sugiriendo mejoras sobre los mismos.

c. Experiencia: La experiencia en la biblioteca 2.0 es gratificante. Los usuarios se sienten bienvenidos, retados y comprometidos. Se levantan las barreras entre los usuarios y los bibliotecarios, por experiencias colaborativas, espacios flexibles y tecnologías inteligentes que guían al acceso y creación de contenidos.

d. Compartir: La biblioteca provee los medios para que sus usuarios compartan sobre ellos tanto como quieran, a través de comunidades online, perfiles de usuarios creados en los catálogos o blogs patrocinados por las mismas.

En Venezuela el Centro de Documentación Willy Ossott de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo de la Universidad Central de Venezuela, brinda a sus usuarios, además de sus servicios presenciales (préstamo en sala, préstamo circulante, y fotocopiado, entre otros), información detallada en su portal sobre el Centro de Documentación y la opción de recibir información sobre adquisiciones, donaciones o novedades, a través de sus cuentas en Facebook (Willy Ossott) y Twitter (@cidwofau).

Pero en algunas bibliotecas de universidades iberoamericanas se están utilizando estas herramientas como apoyo a la prestación de sus servicios. Tal es el caso de la biblioteca de la Universidad de Sevilla (España), pionera en el ámbito de la aplicación de la web social al entorno bibliotecario, que desde el año 2006 ha estado desarrollando e implementando tecnologías de la web social, como instrumentos de comunicación y participación interactiva con su comunidad. El fin de esta web social es “dinamizar, agilizar y mejorar algunos de los servicios ofertados por la Biblioteca y/o plantear la oferta de otros nuevos, mediante la implementación de herramientas de la web social (Blogs, RSS feeds, Chats, Wikis, Sistemas para compartir media y Redes sociales)” (González, 2010). Así, por ejemplo, tienen una wiki de trabajo colaborativo en la que los bibliotecarios de cada biblioteca de la Universidad centraliza sus proyectos sirviendo de espacio común para compartir ideas y reflejar el trabajo que se está realizando en cada una de ellas. Poseen, además, blogs temáticos, cuentas de etiquetado social (del.icio.us), perfiles en Flickr, perfiles en Facebook y una cuenta en Twitter.

El Centro Interactivo de Recursos de Información y Aprendizaje (CIRIA) que se encuentra en la Universidad de las Américas Puebla (México) ha engranado el uso de las herramientas colaborativas de la web 2.0 con su misión. Así, el CIRIA es:

el resultado de la evolución de las necesidades de uso y manejo de información de la comunidad universitaria, cuyos miembros cada día toman con mayor naturalidad el empleo de herramientas digitales dentro de sus actividades, sobre todo aquellas disponibles gracias a las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). Su misión es contribuir a posicionar a la UDLAP como líder en la formación de profesionales e investigadores capaces de aprovechar plenamente los recursos de información y ambientes de colaboración más avanzados para compartir y generar conocimiento (CIRIA; ULAP, 2010)

Para ello el CIRIA cuenta con una cuenta en Facebook, Twitter y Flickr, además de “Leamos mil y tantos” (blog), Mil libros del Milenio (Wiki) y un servicio de etiquetado colaborativo, además de múltiples recursos electrónicos como bases de datos a texto completo.

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Diseño de la investigación

Por su diseño, la investigación es de la modalidad documental y de la de campo, no experimental. En virtud de la primera, se revisó algunas fuentes bibliográficas y electrónicas pertinentes al uso de las TIC en la Educación Superior, en las bibliotecas y, específicamente, en las bibliotecas universitarias, el servicio de referencia y servicio de referencia virtual, así como a las aplicaciones web 2.0 y a las bibliotecas 2.0.

En la modalidad de campo la información se obtuvo directamente de los usuarios. La investigación es de tipo longitudinal, debido a que el tiempo y las condiciones en que se realizó la investigación afecta la recolección y los resultados, así como la realización de la propuesta debido a la rápida obsolescencia del tema de investigación. A su vez, es un proyecto factible, ya que supone una propuesta de un modelo operativo para dar solución al problema planteado.

La investigación es a su vez de carácter descriptivo, ya que se detalló la situación de los servicios que presta la biblioteca “Juan David García Bacca”, partiendo del estudio diagnóstico realizado en el año 2009 por la empresa Hacer Sistemas C.A y mediante la información recolectada acerca de la percepción que tienen los usuarios sobre la biblioteca y sus servicios, para identificar y proponer los mecanismos necesarios para diseñar un servicio de información referencial bajo las herramientas de la Web 2.0 en la biblioteca JDGB.

3.2. Población y muestra

De acuerdo con el Diagnóstico de las Unidades de Información que componen el SICHT-UCV (Hacer Sistemas, 2009), el cual se realizó en la biblioteca “Juan David García Bacca” de la Facultad de Humanidades y Educación, la cantidad de usuarios reales de la Biblioteca es de 1967 personas, las cuales son nuestra población de estudio. Esta población está conformada por los estudiantes de post-grado, profesores y personal administrativo, tal como se discrimina en el cuadro No. 1.

Para la determinación de la muestra, se eligió el tipo de muestra probabilística, ya que de esta manera todos los miembros de la población tienen la misma posibilidad de ser elegidos (Hernández; Fernández; Baptista, 1994: 215). Asimismo se estratificó la muestra de acuerdo con las diferentes categorías de usuarios mencionadas con anterioridad.

Las formulas utilizadas para calcular la muestra probabilística son las siguientes:

$$n' = \frac{S}{V} \qquad n = \frac{n'}{1 + \frac{n'}{N}}$$

Donde:

n'= Es el tamaño de la muestra probabilística en base a estimados de la población

n= Es el tamaño de la muestra

N= Es el tamaño de la población = 1967 usuarios

Se= Es el error estándar fijado en 0.02, es decir que de 100 casos 98 de nuestras predicciones sean correctas

V= Es la varianza de la población dada por el error estándar (Se) al cuadrado
= 0.0004

S= Es la varianza de la muestra expresada como la probabilidad de
ocurrencia de 90% = p

Para calcular S:

$$S = p(1 - p) \rightarrow S = 0.9(1 - 0.9)$$

Entonces:

$$n' = \frac{0.09}{0.0004} = 225$$

Se calcula que la muestra es:

$$n = \frac{225}{1 + \frac{225}{1967}} = 202$$

Para la determinación de las muestras estratificadas, es necesario dividir la muestra de estudio entre la población, para luego multiplicar su resultado entre la cantidad de elementos que conforman cada estrato para determinar la muestra de cada categoría de usuarios. Es decir:

$$KSh = \frac{n}{N} \rightarrow KSh = \frac{202}{1967} = 0.102$$

$$nh = Nh \times KSh$$

<i>Tipo de usuario</i>	<i>Cantidad (Nh)</i>	<i>Muestra estratificada (nh)</i>
Estudiantes de Post- Grado	1200	122
Profesores	604	62
Personal Administrativo	163	17
<i>TOTAL</i>	1967	201

Cuadro No. 1: Muestra estratificada. Fuente: Elaboración propia

3.3. Técnicas de recolección de datos

La técnica para la recolección de datos que se utilizó es de carácter estructurado o sistemático, ya que se hizo uso de un cuestionario para la recopilación de los datos primarios.

3.4. Instrumento

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario estructurado, con preguntas abiertas y cerradas, con el fin de determinar la percepción que tienen los usuarios sobre la biblioteca y sus servicios ante la posibilidad de desarrollar un servicio de información referencial bajo las herramientas de la Web 2.0 en la biblioteca “Juan David García Bacca”. Las preguntas cerradas utilizadas en esta investigación, se caracterizan por tener alternativas de respuestas delimitadas, fueron dicotómicas (dos alternativas de respuesta) y de selección múltiple.

3.5. Recolección, organización y procesamiento de los datos obtenidos

El instrumento utilizado (el cuestionario) para la recolección de datos para determinar la percepción que tienen los usuarios sobre la biblioteca y sus servicios, ante la posibilidad de desarrollar un servicio de información referencial bajo las herramientas de la Web 2.0 en la biblioteca “Juan David García Bacca”, fue revisado y corregido por la dirección de la biblioteca previa aplicación a la muestra seleccionada.

El cuestionario fue aplicado a través de la entrega de copias del mismo a los estudiantes, profesores o investigadores y el personal administrativo de la comunidad de Postgrado de la Facultad de Humanidades y Educación Humanidades, durante las dos primeras semanas de clase del semestre 2010-2 (13 septiembre - 24 de septiembre de 2010)

Los datos obtenidos fueron organizados por pregunta-respuesta, mediante una matriz de tabulación, obteniendo los resultados a través de la distribución de frecuencias, siendo así contabilizados y analizados determinando la percepción que tienen los usuarios sobre la biblioteca, sus servicios y que herramientas preferirían utilizar para la BJDGB ante la posibilidad de desarrollar un servicio de información referencial bajo las herramientas de la Web 2.0.

3.6. Análisis de los resultados

La presentación de los resultados se hará en dos partes. Una primera parte en donde se presentan los resultados obtenidos discriminados por el perfil del usuario, es decir, en cada gráfico se presentará la opinión emanada por cada muestra estratificada (Estudiantes de postgrado, Profesor o

Investigador y Personal administrativo). Y una segunda parte en donde se presenta los resultados generales de la investigación.

3.6.1. Análisis discriminado por perfil

1. Perfil:

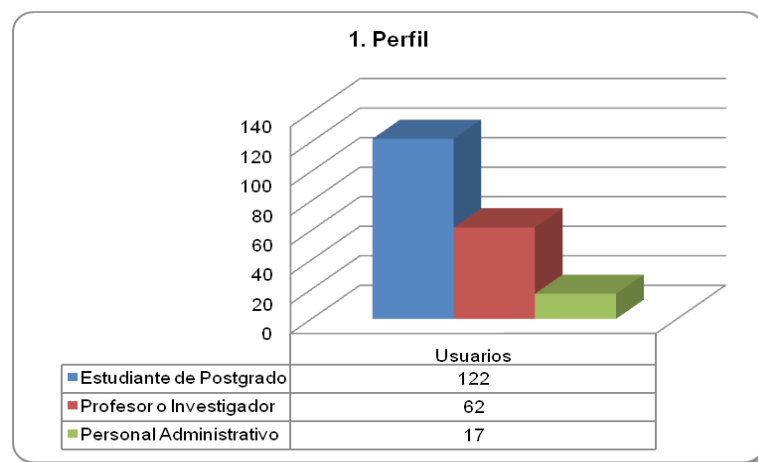


Gráfico No. 1: Perfil. Fuente: Elaboración propia

Los estudiantes de la comunidad de Postgrado de la Facultad de Humanidades y Educación de Universidad Central de Venezuela son los usuarios de mayor afluencia en la BJDGB, seguido por los profesores y el personal administrativo que allí labora.

2. ¿Conoce usted de la existencia de la Biblioteca “Juan David García Bacca”?

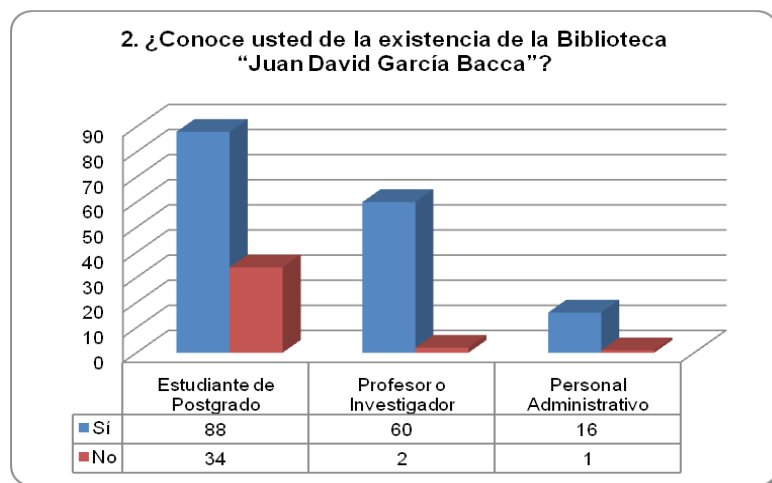


Gráfico No. 2: Existencia de la Biblioteca. Fuente: Elaboración propia

En relación a si conocían de la existencia de la Biblioteca “Juan David García Bacca”, 164 personas saben de ella. Un número de 34 estudiantes, 2 profesores y un personal administrativos manifestaron no saber que existiera.

3. De ser afirmativa la respuesta, ¿Ha consultado información en la Biblioteca y conoce los servicios que presta?

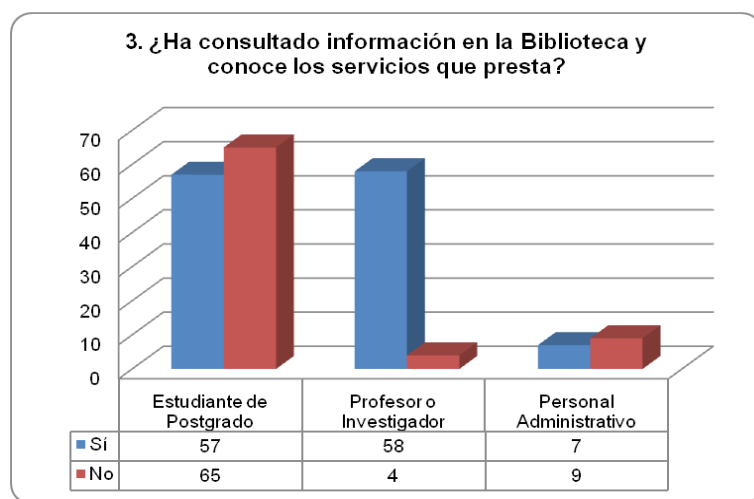


Gráfico No. 3: Uso de los servicios. Fuente: Elaboración propia

Del grupo de personas encuestadas, 122 afirmaron haber consultado información en la biblioteca “Juan David García Bacca” y conoce sus servicios. De las personas que manifestaron no haber hecho uso de los servicios de la biblioteca, 65 son estudiantes, 4 profesores y 9 del personal administrativo de la comunidad.

4. ¿Conoce usted las herramientas o aplicaciones web 2.0?: RSS, Wikis, Redes sociales, Mensajería instantánea, Blogs, Podcast, etc.)

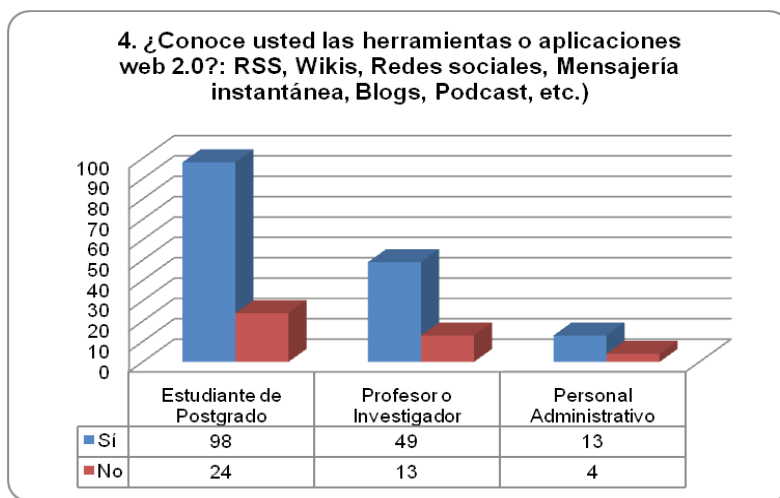


Gráfico No. 4: Uso de las herramientas web 2.0. Fuente: Elaboración propia

Con respecto a si conocían las herramientas de la Web 2.0, 160 de los encuestados afirmaron conocerlas, aquellos que no conocen cuales son las herramientas 24 son estudiantes, 13 profesores y 4 son parte del personal administrativo.

5. Si es afirmativa la respuesta, ¿Seleccione la(s) herramienta(s) o aplicación(es) que ha utilizado al menos una vez?

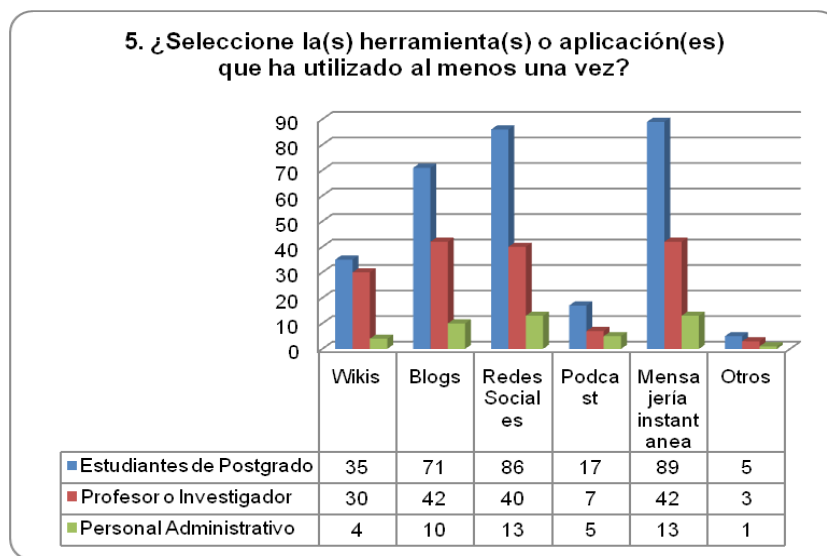


Gráfico No. 5: Herramientas Web utilizadas. Fuente: Elaboración propia

En relación a la pregunta anterior, se les pidió a los encuestados que conocían las herramientas de la Web 2.0 que seleccionaran aquellas que al menos utilizaron una vez, arrojando que tanto estudiantes, profesores y el personal administrativo hacen uso mayormente de blogs, redes sociales y mensajería instantánea.

6. ¿Sabía usted que estas herramientas o aplicaciones de la web 2.0 puede ser usadas por las bibliotecas como medio de información y difusión para su comunidad de usuarios?

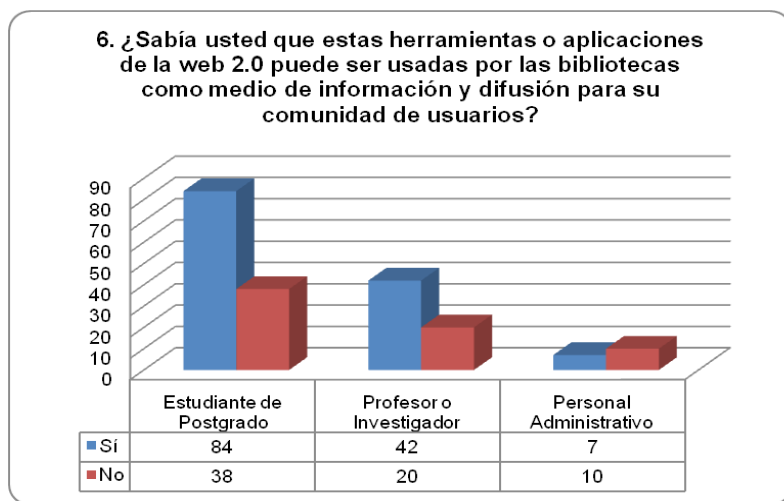


Gráfico No. 6: Uso de las herramientas web 2.0. en las bibliotecas. Fuente: Elaboración propia

Haciendo énfasis en los conocimientos que tenían los usuarios acerca de las herramientas Web 2.0., se les preguntó si sabían el uso que se le puede dar en las bibliotecas y 133 personas afirmaron que sabían que estas herramientas servían como medio de información y difusión para las bibliotecas. Aquellos que no conocen el uso que se les puede dar en las bibliotecas 38 son estudiantes, 20 profesores y 10 son parte del personal administrativo.

7. ¿Cree usted que la participación de la Biblioteca “Juan David García Bacca” en la Web social contribuiría a una mayor visibilidad y promoción de sus servicios?

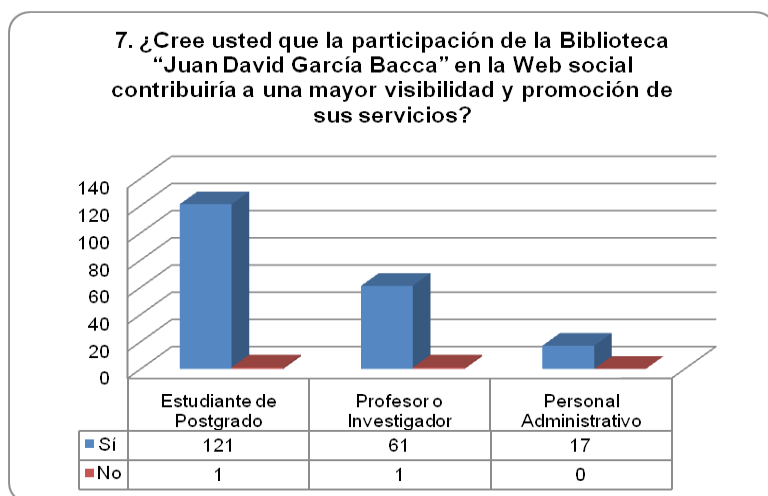


Gráfico No. 7: Participación de la BJDGB en la Web. Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la contribución que podría hacer las herramientas de la Web 2.0 en darle una mayor visibilidad y promoción a los servicios de la biblioteca “Juan David García Bacca”, solo 2 de los encuestados, un estudiante y un profesor consideraron que el uso de estas herramientas no aportaría mucho para ello.

8. ¿Considera usted que la Biblioteca “Juan David García Bacca” debería desarrollar un servicio de información empleando alguna de las herramientas o de las aplicaciones de la Web 2.0?

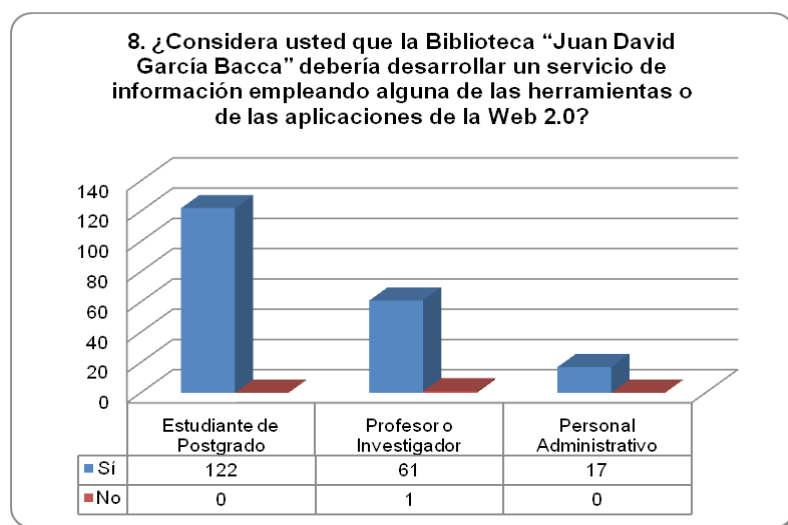


Gráfico No. 8: Desarrollar un servicio de información. Fuente: Elaboración propia

En relación a si la biblioteca “Juan David García Bacca” debería desarrollar un servicio de información empleando alguna de las herramientas Web 2.0, solo un profesor consideró que no debería de ser así.

9. ¿Cuáles herramientas estima usted que debería emplear?

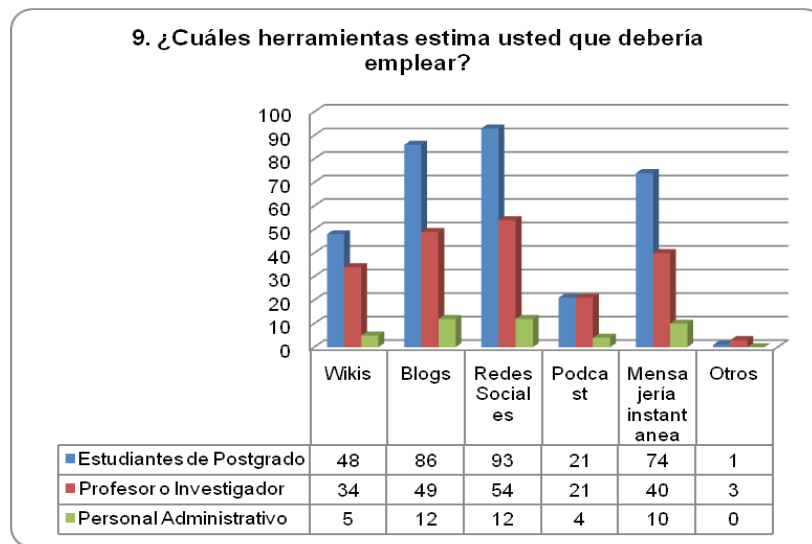


Gráfico No. 9: Herramientas a utilizar. Fuente: Elaboración propia

Con respecto a que herramientas de la Web 2.0 deberían emplearse en el desarrollo de un servicio de información referencial para la biblioteca “Juan David García Bacca”, tanto los estudiantes, profesores y el personal administrativo consideran que el uso de blogs, redes sociales y mensajería instantánea, son las más idóneas.

10. ¿De desarrollar la Biblioteca “Juan David García Bacca” un servicio de información bajo las herramientas la Web 2.0 haría uso de ella(s)?

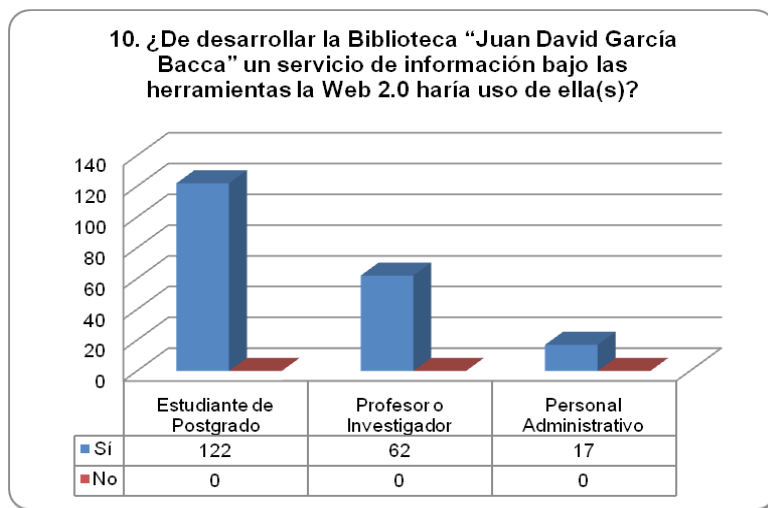


Gráfico No. 10: Hacer uso del servicio. Fuente: Elaboración propia

En el caso de desarrollarse un servicio de información bajo las herramientas la Web 2.0 la totalidad de los encuestados afirmaron que harían uso de este servicio.

11. Sea libre dar cualquier otra sugerencia para el diseño del servicio de información referencial bajo las herramientas o aplicaciones de la web 2.0 en la Biblioteca “Juan David García Bacca”

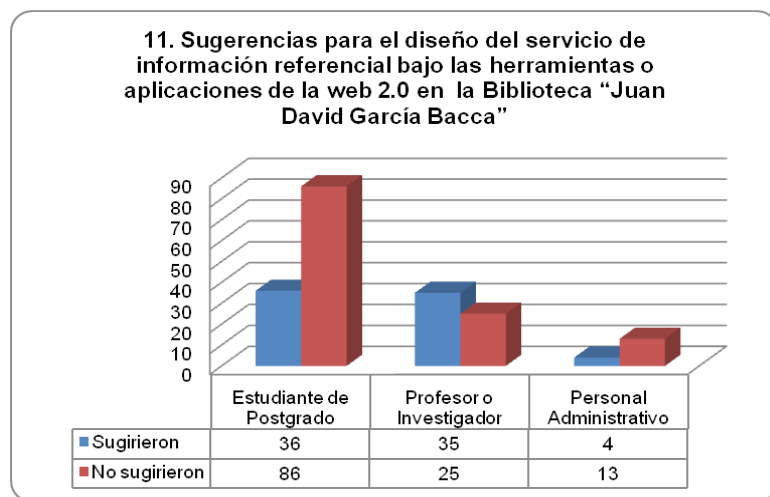


Gráfico No. 11: Sugerencias sobre el servicio. Fuente: Elaboración propia

Al solicitarle sus sugerencias solo 75 de los encuestados aportaron entre otras cosas, que quisieran consultas a través de la Web y un servicio virtual de atención al usuario (consultas virtuales), poder solicitar la digitalización de textos, tener el catálogo y colección en línea, interconectada con la Biblioteca Central, Humanidades y Faces y recibir inducción para el uso de sus nuevos servicios, entre otras.

3.6.2. Análisis general

1. Perfil:

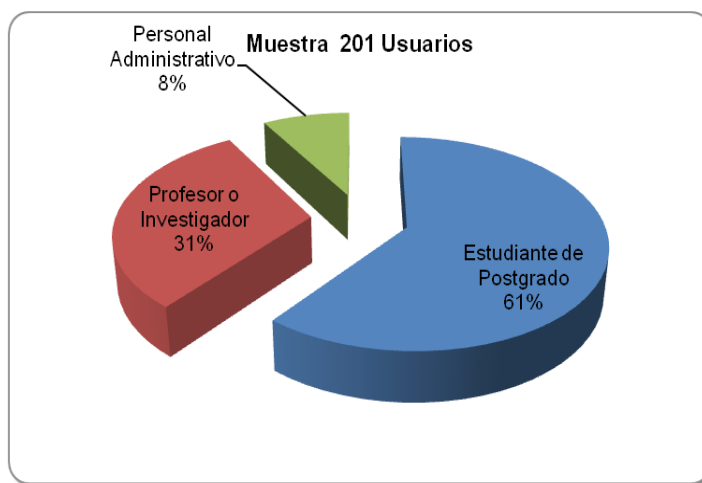


Gráfico No. 12: Perfil. Fuente: Elaboración propia

Estudiante de Postgrado	122	61%
Profesor o Investigador	62	31%
Personal Administrativo	17	8%

De la muestra tomada para el estudio, los estudiantes de la comunidad de Postgrado de la Facultad de Humanidades y Educación de Universidad Central de Venezuela son los usuarios de mayor afluencia en la BJDGB con un 61%, seguido por los profesores de dicha Comisión con un 31% y el personal administrativo que allí labora con 8%.

2. ¿Conoce usted de la existencia de la Biblioteca “Juan David García Bacca”?

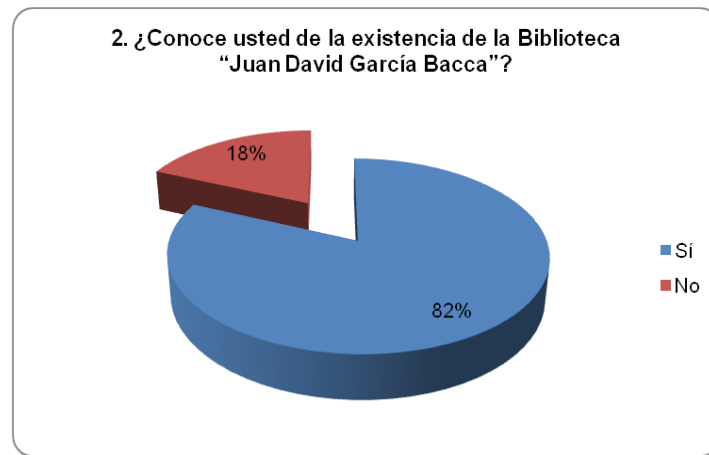


Gráfico No. 13: Existencia de la Biblioteca. Fuente: Elaboración propia

Sí	164	82%
No	37	18%

En relación a si conocían de la existencia de la Biblioteca “Juan David García Bacca”, un 82% afirmaron saber de ella, en contraste con un 18% que manifestó no saber que existiera.

3. De ser afirmativa la respuesta, ¿Ha consultado información en la Biblioteca y conoce los servicios que presta?

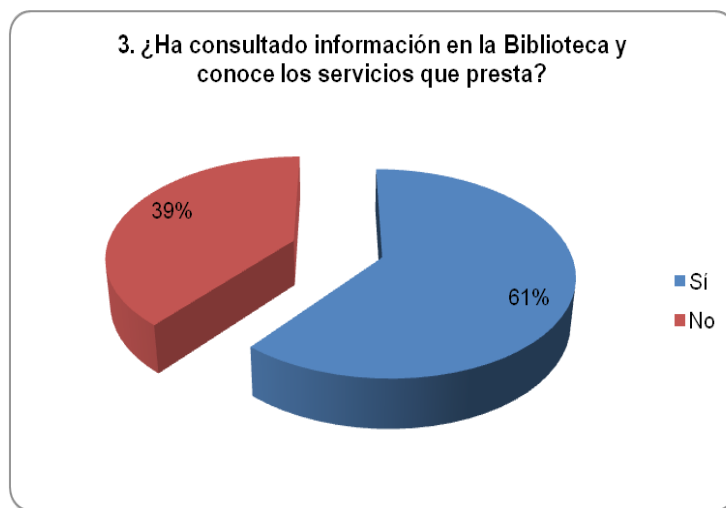


Gráfico No. 14: Uso de los servicios. Fuente: Elaboración propia

Sí	122	61%
No	78	39%

Un 61 % de los encuestados afirmó haber consultado información en la biblioteca “Juan David García Bacca” y conoce sus servicios, y tan solo un 39% manifestó no haber hecho uso de los servicios de la biblioteca.

4. ¿Conoce usted las herramientas o aplicaciones web 2.0?: RSS, Wikis, Redes sociales, Mensajería instantánea, Blogs, Podcast, etc.)

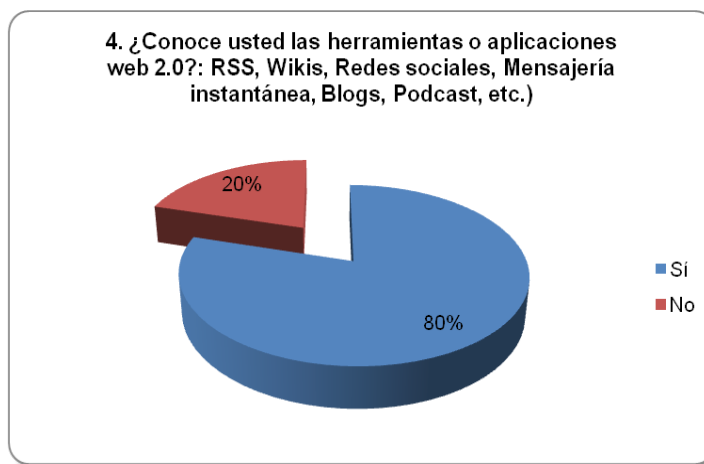


Gráfico No. 15: Uso de las herramientas web 2.0. Fuente: Elaboración propia

Sí	160	80%
No	41	20%

Con respecto a si conocían las herramientas de la Web 2.0, un 80% de los encuestados afirmaron conocerlas, el otro 20% no conoce las herramientas o aplicaciones Web 2.0.

5. Si es afirmativa la respuesta, ¿Seleccione la(s) herramienta(s) o aplicación(es) que ha utilizado al menos una vez?

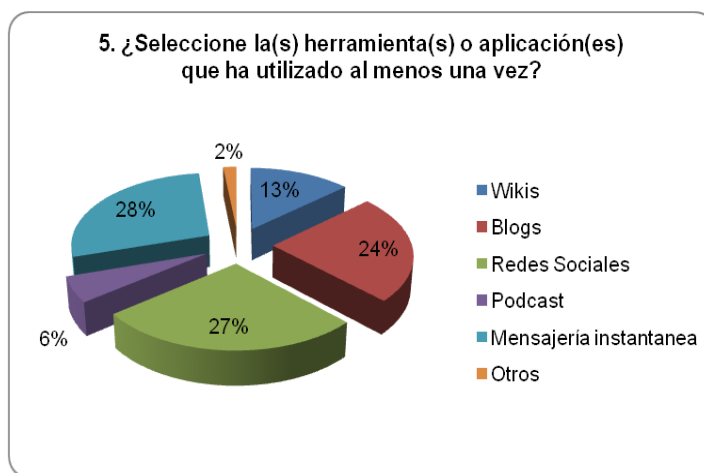


Gráfico No. 16: Herramientas Web utilizadas. Fuente: Elaboración propia

Wikis	69	13%
Blogs	123	24%
Redes Sociales	139	27%
Podcast	29	6%
Mensajería instantánea	144	28%
Otros	9	2%

En relación a la pregunta anterior, se les pidió a los encuestados que conocían las herramientas de la Web 2.0 que seleccionaran aquellas que al menos utilizaron una vez, arrojando que las herramientas mayormente utilizadas son las de mensajería instantánea con 28%, las redes sociales con 27% y los blogs con 24%, seguidos por el uso de Wikis con 13%, podcast con 6% y por último otros con un 2% entre los cuales se encuentra el uso de RSS y foros especializados.

6. ¿Sabía usted que estas herramientas o aplicaciones de la web 2.0 puede ser usadas por las bibliotecas como medio de información y difusión para su comunidad de usuarios?

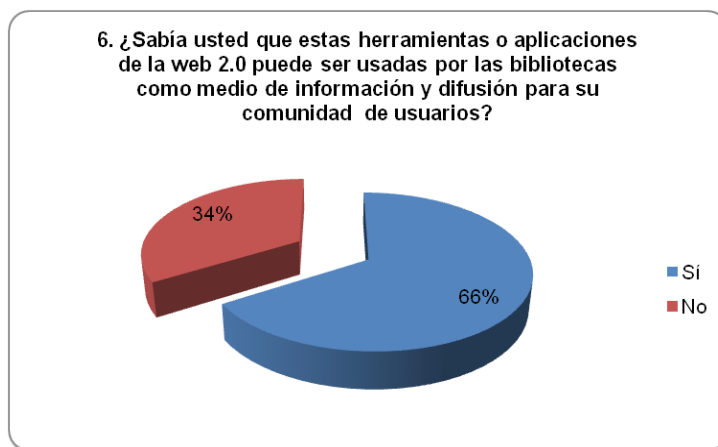


Gráfico No. 17: Uso de las herramientas web 2.0. en las bibliotecas. Fuente: Elaboración propia

Sí	133	66%
No	68	34%

En relación al uso de las herramientas de la Web 2.0 como medio de información y difusión en las bibliotecas, un 66 % de los encuestados afirmaron saberlo mientras un 34% no sabía que se podía utilizar estas herramientas en las bibliotecas para poder comunicarse con sus usuarios.

7. ¿Cree usted que la participación de la Biblioteca “Juan David García Bacca” en la Web social contribuiría a una mayor visibilidad y promoción de sus servicios?

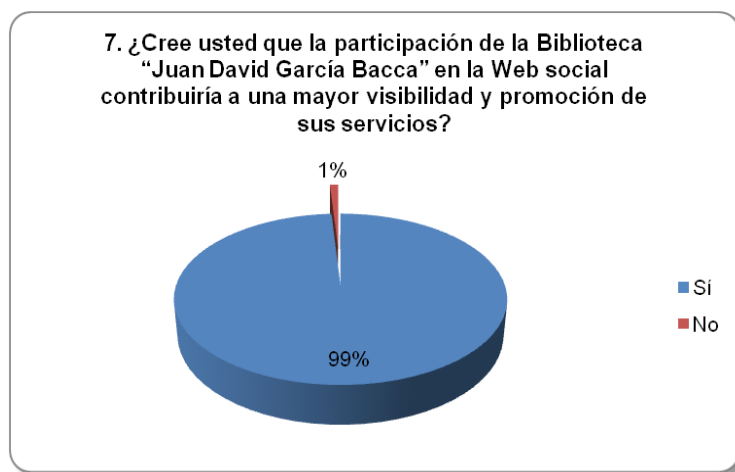


Gráfico No. 18: Participación de la BJDGB en la Web. Fuente: Elaboración propia

Sí	199	99%
No	2	1%

Con respecto a la contribución que podría hacer las herramientas de la Web 2.0 en darle una mayor visibilidad y promoción a los servicios de la biblioteca “Juan David García Bacca”, un 99% de los encuestados creen que estas herramientas si pueden favorecer a la biblioteca.

8. ¿Considera usted que la Biblioteca “Juan David García Bacca” debería desarrollar un servicio de información empleando alguna de las herramientas o de las aplicaciones de la Web 2.0?

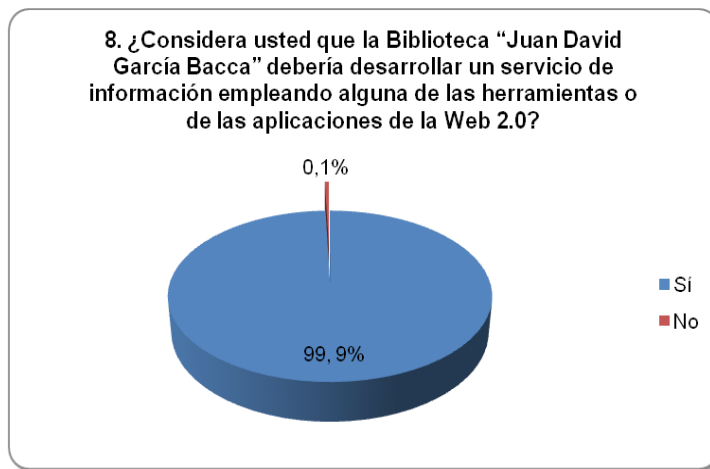


Gráfico No. 19: Desarrollar un servicio de información. Fuente: Elaboración propia

Sí	200	99,9%
No	1	0,1%

En relación a si la biblioteca “Juan David García Bacca” debería desarrollar un servicio de información empleando alguna de las herramientas Web 2.0, el 99,9% de los encuestados considera que debería llevarse a cabo su desarrollo y puesta en funcionamiento un servicio de este tipo.

9. ¿Cuáles herramientas estima usted que debería emplear?

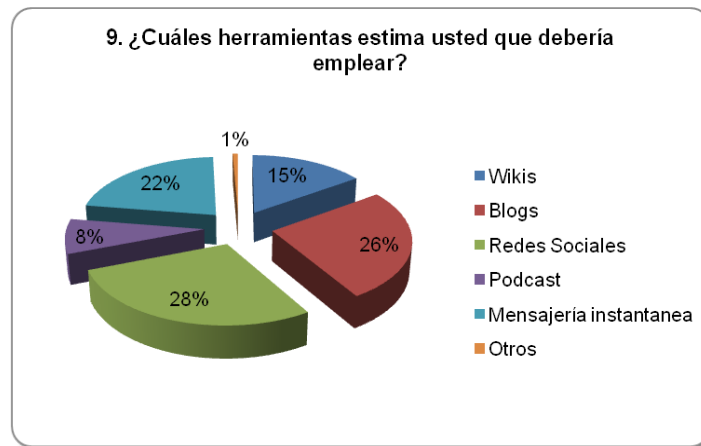


Gráfico No. 20: Herramientas a utilizar. Fuente: Elaboración propia

Wikis	87	15%
Blogs	147	26%
Redes Sociales	159	28%
Podcast	46	8%
Mensajería instantánea	124	22%
Otros	4	1%

Con respecto a que herramientas de la Web 2.0 deberían emplearse en el desarrollo de un servicio de información referencial para la biblioteca “Juan David García Bacca”, los encuestados consideran que las redes sociales con 28%, los blogs con 26% y la mensajería instantánea con 22% son las herramientas que consideran son las más idóneas a emplearse en el desarrollo del servicio, seguidas por las wikis con 15%, podcast con 8% y otros con 1% entre los cuales se encuentra el uso del correo y el RSS.

10. ¿De desarrollar la Biblioteca “Juan David García Bacca” un servicio de información bajo las herramientas la Web 2.0 haría uso de ella(s)?

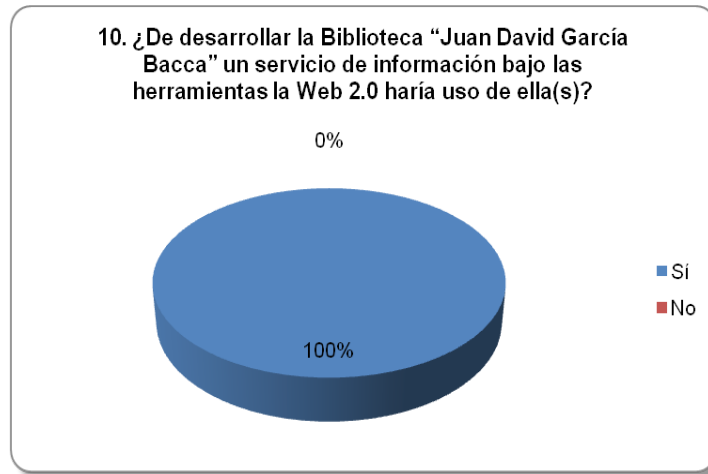


Gráfico No. 21: Hacer uso del servicio. Fuente: Elaboración propia

Sí	201	100%
No	0	0%

En el caso de desarrollarse un servicio de información bajo las herramientas la Web 2.0 el 100% de los encuestados afirmaron que harían uso de este servicio.

11. Sea libre dar cualquier otra sugerencia para el diseño del servicio de información referencial bajo las herramientas o aplicaciones de la web 2.0 en la Biblioteca “Juan David García Bacca”

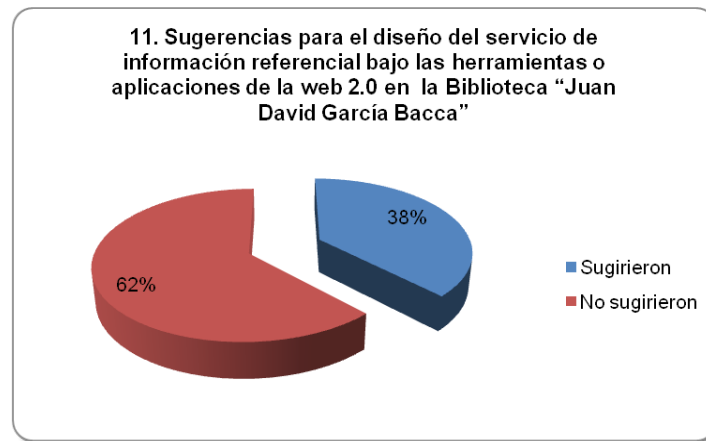


Gráfico No. 22: Sugerencias sobre el servicio. Fuente: Elaboración propia

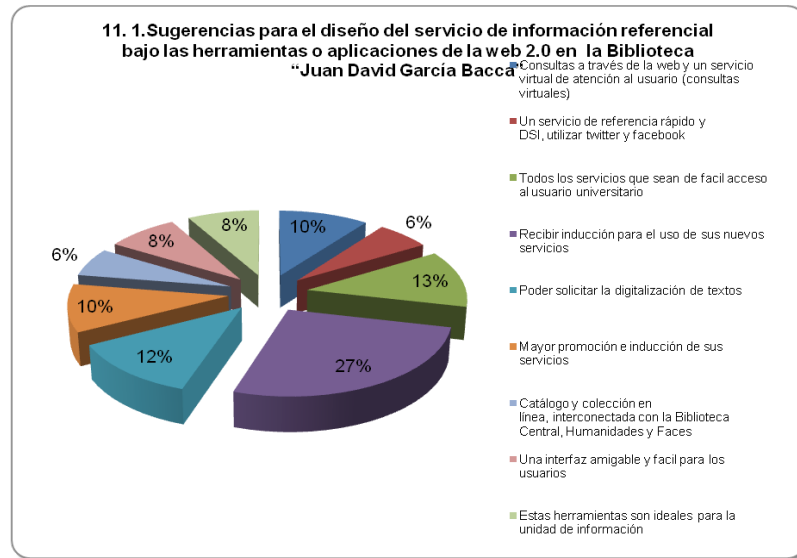


Gráfico No. 23: Sugerencias sobre el servicio. Fuente: Elaboración propia

Sugirieron	75	38%
No sugirieron	124	62%

Consultas a través de la web y un servicio virtual de atención al usuario (consultas virtuales)	5	10%
Un servicio de referencia rápido y DSI, utilizar twitter y facebook	3	6%
Todos los servicios que sean de fácil acceso al usuario universitario	6	13%
Recibir inducción para el uso de sus nuevos servicios	13	27%
Poder solicitar la digitalización de textos	6	12%
Mayor promoción e inducción de sus servicios	5	10%
Catálogo y colección en línea, interconectada con la Biblioteca Central, Humanidades y Faces	3	6%
Una interfaz amigable y fácil para los usuarios	4	8%
Estas herramientas son ideales para la unidad de información	4	8%

Al solicitarle su opinión solo un 38% de los encuestados aportaron entre otras sugerencias, el uso del blog y de las redes sociales como medio de difusión; difundir su material y servicios; apoyar a las autoridades con dotación bibliográfica y de personal (Página Web); mejorar los equipos con alta banda ancha para la biblioteca; crear más servicios electrónicos CD, E-book; actualización de la base de datos; realizar un gran cambio tecnológico; mejorar los servicios tradicionales para poder ofrecer servicios virtuales mas eficientes; realizar foros, videoconferencias, boletines digitales, hemeroteca especializada digital; desarrollar los servicios en software libre; adquirir revistas arbitradas electrónicas para la comunidad de usuarios del postgrado; informar a la comunidad del postgrado cuando estén disponibles los servicios bajo web 2.0; darle acceso a material académico y programático a través del uso de estos servicios; ofrecer una continua y amigable ayuda al usuario; que el servicio permita la comunicación e interacción entre el bibliotecario y el usuario para actualizado con las nuevas adquisiciones de la biblioteca y que se garantice una buena plataforma electrónica para que no colapse la página.

4. PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN SERVICIO DE INFORMACIÓN REFERENCIAL BASADO EN LAS HERRAMIENTAS DE LA WEB 2.0 EN LA BIBLIOTECA “JUAN DAVID GARCÍA BACCA”, DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA

4.1. Ficha Técnica

Título: PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN SERVICIO DE INFORMACIÓN REFERENCIAL BAJO LAS HERRAMIENTAS WEB 2.0, EN LA BIBLIOTECA “JUAN DAVID GARCÍA BACCA” DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA.

Organización ejecutora: Coordinación de Estudios de Postgrado de la Facultad de Humanidades y Educación, Universidad Central de Venezuela.

Dependencia del proyecto: Biblioteca “Juan David García Bacca”, Facultad de Humanidades y Educación, Universidad Central de Venezuela.

Presentado por: Lic. Emily Varela Moirinho

Duración: 1 año

Costo: 214.571,00 BsF.

4.2. Resumen

Se propone la creación de un servicio de información referencial bajo las herramientas de la Web 2.0, que le permitirá al usuario de la comunidad de Postgrado de Humanidades y Educación de la UCV, obtener

asesoramiento y asistencia en la búsqueda de información en cualquier momento y en cualquier lugar de forma remota, con tan solo estar afiliado a alguna de las herramientas de la Web 2.0 utilizadas para la implementación del servicio.

4.3. Antecedentes

4.3.2 Biblioteca “Juan David García Bacca” (BJDGB)

La biblioteca “Juan David García Bacca” fue creada, en 1979, con el nombre de Biblioteca de los Institutos de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela, con el objetivo de apoyar e impulsar la docencia y la investigación en las distintas áreas humanísticas. Su fondo documental estaba conformado por las diferentes colecciones que pertenecían a las bibliotecas adscritas a los Institutos de Antropología e Historia, Estudios Literarios, Filosofía, Geografía y Desarrollo Regional, y Psicología.

Es desde el 7 de julio de 1981, que por resolución del Consejo de Facultad, que la Biblioteca es bautizada con el nombre del Dr. Juan David García Bacca, en homenaje a quien fuera Decano de la Facultad, Fundador y Director del Instituto de Filosofía.

Su objetivo es

ofrecer acceso a la información existente en cualquier soporte, en las áreas humanísticas (Artes, Bibliotecología, Comunicación Social, Educación, Filosofía, Geografía, Historia, Letras, Lingüística, Psicología). Y así brindar apoyo a las actividades de docencia, investigación y extensión, a través del desarrollo de colecciones pertinentes, el proceso técnico de las mismas y la prestación de servicios para satisfacer las necesidades de información de sus usuarios (UCV, 2007).

Su misión es:

gestionar una infoestructura en el área de las humanidades que permita apoyar la función docente, de estudio, de investigación y de extensión de la Facultad y de la Universidad, facilitando a sus usuarios: servicios de acceso rápido y oportuno a la información; productos con valor agregado; acceso a recursos documentales pertinentes y actualizados disponibles en las distintas disciplinas del conocimiento humanístico, de modo presencial y virtual (UCV, 2007).

Su visión es

transformar a la Biblioteca Juan David García Bacca en una Unidad de Servicios de Información de referencia nacional e internacional, capaz de generar productos y servicios informacionales, para el intercambio y generación de nuevos conocimientos (UCV, 2007).

Entre sus funciones se encuentra (UCV, 2007):

- a) Apoyar la actividad docente, de investigación y de extensión de la Facultad de Humanidades y Educación.
- b) Procesar, conservar y difundir los fondos bibliográficos y no bibliográficos de la Facultad y la Universidad de acuerdo con las normas establecidas.
- c) Garantizar la disponibilidad de información y documentación mediante el desarrollo de colecciones en el área de las humanidades pertinentes con el alcance y cobertura de las líneas de investigación y los programas de estudio de las distintas áreas de postgrado de humanidades.
- d) Orientar y desarrollar competencias en los usuarios sobre la búsqueda, el uso y el manejo de los recursos de información en sus distintos soportes disponibles en la Biblioteca y en otras bibliotecas de la Universidad.

- e) Brindar un servicio de información oportuno, rápido y eficaz, utilizando las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)
- f) Preservar y difundir el conocimiento que se produce en la Facultad

La Biblioteca “Juan David García Bacca” tiene una amplia colección conformada por materiales de apoyo para el desarrollo de los programas de las materias impartidas en el postgrado de la Facultad, fuentes de referencia como enciclopedias, diccionarios, atlas, guías; publicaciones periódicas conformada por títulos de revistas nacionales e internacionales en todas las áreas humanísticas, así como por los trabajos de grado presentados por los estudiantes para optar a los títulos de postgrado, correspondientes a Especializaciones, Maestrías y Doctorados de la Comisión de Postgrado de Facultad de Humanidades y educación de la universidad Central de Venezuela. Está colección tiene más de 10.600 monografías, 700 títulos de publicaciones periódicas, 1.401 tesis de postgrado y trabajos de ascenso, y una colección de 26 CD (Hacer Sistemas, 2009).

Entre los servicios que presta se encuentra (UCV, 2007):

- a) Préstamo Interno: Los usuarios pueden consultar dentro de las instalaciones de la biblioteca las diferentes obras de su colección.
- b) Préstamo Circulante: El usuario tiene la capacidad de solicitar en préstamo los materiales para consultarlo fuera de las instalaciones de la biblioteca. Este servicio está disponible sólo para los estudiantes y profesores de postgrado y los miembros de los Institutos de Investigación de la Facultad previa inscripción en la Biblioteca.
- c) Préstamo Interbibliotecario: Este servicio permite el préstamo de material bibliográfico a otras Bibliotecas de la UCV, y la dotación a las mismas del material que soliciten. El mismo se realiza a través de las Direcciones de las Bibliotecas de la UCV, y el lapso y las

condiciones del préstamo se acordarán entre las partes. Este servicio es exclusivo para los miembros de la UCV: profesores, investigadores, estudiantes y empleados.

- d) Carteleras informativas: Ubicadas en la sala de consulta. Por esta vía se informa a los usuarios a cerca de las nuevas adquisiciones de libros y publicaciones periódicas, suministrándole copia de las portadas y tablas de contenido del material recién incorporado a la colección adquirido por compra y donación.
- e) Preguntas/Respuestas vía telefónica-correo electrónico: 0212-6624758 - bibgb@humanidadesucv.org.ve / saibetha@yahoo.com

Sus usuarios reales son los estudiantes, profesores de postgrado y pregrado, investigadores de los distintos Institutos de Investigación, y el personal profesional, administrativo, técnico y de servicios de la Facultad de Humanidades y Educación. Y sus usuarios potenciales son todos aquellos los miembros de la comunidad universitaria de la UCV, los egresados, miembros de otras instituciones de educación del país, las Organizaciones Gubernamentales y No Gubernamentales, las Bibliotecas, Centros de Documentación e Información de la UCV, así como cualquier ciudadano que requiera información en el área de las humanidades.

De acuerdo con el Informe diagnóstico de las Unidades de Información que forman parte del SIGHT (Hacer Sistemas, 2009), la biblioteca “Juan David García Bacca” es una de las 84 unidades de información que forma parte del Sistema de Información Científica Humanística y Tecnológica (SIGHT) de la Universidad Central de Venezuela. Y cuenta para el último trimestre del año 2010 con un presupuesto inmediato de apenas 10.388,00 BsF.

La Biblioteca se encuentra a cargo de una Bibliotecóloga y cuenta con otras tres personas para la prestación de servicios: dos profesionales de otras áreas y un bachiller, además de la disposición de 5 pasantes.

La misma cuenta con un espacio de 585 mt y está ubicada en la Av. Neverí con calle Edison, Centro Comercial Los Chaguaramos, Piso 2, Caracas-Venezuela y presta sus servicios de lunes a viernes de 8:00 a.m. a las 8:00 p.m. (Apéndice C)

Entre las actividades inherentes a la gestión del conocimiento y de la información, la Biblioteca “Juan David García Bacca” es la encargada de realizar una Conferencia anual en donde se reúnen diferentes profesionales del área de las Tecnologías de la Información a compartir conocimientos y sus experiencias en relación al área de las Ciencias de la Información.

Algunos proyectos que tiene en marcha la Biblioteca “Juan David García Bacca”, es el “Proyecto de desinfección de la Biblioteca” con un costo de 303.507,19 BsF para Julio de 2010. Con este proyecto se busca la recuperación de los Libros, Tesis y Publicaciones Periódicas que son víctima de infecciones por hongos y bacterias y que hace imposible su consulta y que son un riesgo para el resto de la colección.

Otro proyecto que se esta llevando a cabo es la actualización de su catálogo bajo una nueva versión de la base de datos Alejandría BE 7.3.0b2, en el marco de la actualización de la plataforma tecnológica de las Unidades de Información que forman parte del SICHT, un proyecto que lleva a cabo la Universidad Central de Venezuela y la empresa Hacer Sistemas, C.A.

Sumado a lo anterior se encuentra la creación y puesta en marcha de la Normativa para la Difusión Electrónica de de los Trabajos de Grado, Trabajos Especiales de Grado y/o Tesis de Postgrado de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central De Venezuela (Apéndice D), que tiene como fin poner a la disposición de los usuarios la versión electrónica a textos completo de sus trabajos solo con fines de

docencia e investigación, de acuerdo a lo previsto en la Ley sobre Derecho de Autor, Artículo 18, 23 y 42 (Gaceta Oficial N°. 4.638 Extraordinaria, 01-10-1993).

4.4. Situación actual

A pesar de que parte de la misión de esta biblioteca especializada en las humanidades, es darle acceso a los usuarios a recursos documentales a través de servicios de acceso rápido de modo presencial y virtual, la información sobre la colección sólo está disponible a través de un catálogo impreso en fichas que también se encuentra cargado en una base de datos (Alejandría en su versión BE 7.3.0b2) disponible en línea a través de la página de la Facultad de Humanidades y Educación que remite a los catálogos de las unidades de información de la misma. Cabe destacar que después de 5 años, esta base de datos fue actualizada, pero aún sigue siendo una tarea muy difícil porque la red no es muy rápida y no se tiene personal dedicado exclusivamente a la misma.

En la unidad no se cuenta con un servidor, ya que se hace uso del que se encuentra en la facultad. Se tiene 3 computadores de muy vieja data los cuales están asignados al área administrativa y de procesos técnicos. El área de atención a los usuarios no dispone de un computador. Aunque tienen disponible un servidor con conexión a Internet, no tienen una red local.

Los servicios que la biblioteca ofrece incluyen: préstamo en sala, préstamo circulante, elaboración de bibliografías, referencia, préstamo interbibliotecario y catálogo colectivo de las bibliotecas de la facultad (FHE, 2003). La biblioteca se ve limitada a estos servicios por no contar con los equipos y/o plataforma necesaria para proveer nuevos servicios. No emiten ningún tipo de boletín informativo ni de alerta.

4.5. Situación deseada

Las bibliotecas universitarias deben facilitar el acceso y la difusión de información para poder así colaborar con el proceso de creación del conocimiento, aún más en la actualidad cuando su misión es amenazada por la abrumadora cantidad de información que se produce. Por ello las bibliotecas universitarias, en específico aquellas especializadas, deben adaptarse a cambios educativos y sociales, con profesionales especialistas en elementos informáticos, brindando servicios de difusión de información y aprendizaje de acceso electrónico, que permitan el contacto con sus usuarios, desde medios remotos, a fuentes fiables de información en cualquier momento.

Se busca que la biblioteca “Juan David García Bacca”, la cual es una biblioteca universitaria especializada en humanidades, cumpla a cabalidad con su misión de brindarle acceso a sus usuarios, a recursos documentales a través de servicios de acceso rápido de modo presencial y virtual, además de darse a conocer, no solamente por la prestación de servicios, sino también a través de su participación en redes sociales, foros sociales y culturales.

Con el diseño del servicio de información referencial bajo las herramientas de la web 2.0, el usuario de la comunidad de Postgrado de Humanidades y Educación de la UCV, podrá tener asesoramiento y asistencia en la búsqueda de información en cualquier momento y en cualquier lugar de forma remota. El servicio no estará disponible las 24 horas al día los 365 días al año, pero tendrá la ventaja de poder ser asistido por medios no tradicionales en un horario en específico. Así al usar las herramientas de las web 2.0 y la tecnología que se nos presenta en la actualidad, el usuario podrá solicitar el servicio de referencia, desde su casa, su trabajo, la playa o la montaña, sin la necesidad de tener que llenar

formularios extensos ni registros tediosos en portales complicados cada vez que necesite alguna información. Con solo estar afiliado a alguna de las herramientas de la web 2.0 que se utilizará como medio para la implementación del servicio, el usuario estará en la capacidad de formular las preguntas sobre la información que requiera en el momento que así lo amerite.

Aunado a todo lo anterior el uso de estas herramientas para la creación de un servicio de información referencial, conllevaría darle una mayor difusión a la biblioteca “Juan David García Bacca”, sin la implicación de tener que invertir gastos exacerbanes en tecnología, cuando apenas existe el presupuesto para mantener en funcionamiento sus instalaciones.

4.6. Objetivos del Servicio de Información Referencial

4.6.1. Objetivo General

- Proporcionar a los usuarios información y asistencia en la búsqueda y localización de información de forma remota, con el fin de satisfacer sus necesidades de información en materia humanística, apoyados en el uso de aplicaciones o herramientas de la Web 2.0.

4.6.2. Objetivos Específicos

- Brindar apoyo y asistencia a la comunidad de Postgrado de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela en la realización de investigaciones y necesidades de información mediante el uso de aplicaciones o herramientas informáticas.
- Fomentar el desarrollo de las destrezas y habilidades en la de búsqueda de información mediante el uso de aplicaciones o herramientas informáticas en especial las de la Web 2.0.

- Promover la participación y colaboración con la Biblioteca, en toda la comunidad de Postgrado de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela, mediante el uso de las herramientas Web 2.0. con fines académicos.
- Atender a aquellos usuarios que por múltiples razones no pueden dirigirse a las instalaciones de la Biblioteca.
- Compartir e intercambiar las respuestas de forma electrónica con otras unidades de información a fin de atender las consultas de los usuarios con mayor rapidez y calidad.
- Disminuir el tiempo de respuesta a las solicitudes de información de los usuarios.
- Determinar los nuevos requerimientos de los usuarios en relación a nuevos servicios y materiales bibliográficos mediante el análisis de las solicitudes recibidas.
- Establecer una comunicación directa entre los usuarios y la biblioteca, sin necesidad de trasladarse a sus instalaciones.
- Formar tanto al personal de la biblioteca como la comunidad de usuarios sobre el uso de las herramientas para la recuperación y transmisión de información.

4.7. Justificación

La educación superior ha pasado de tener una estructura basada en la rigidez y el racionalismo para la obtención del conocimiento a una educación abierta, flexible y colaborativa (Albornoz, 1996: 116). Las bibliotecas universitarias han pasado por este mismo proceso y hoy en día atraviesan momentos difíciles en la definición de sus servicios y en la atención a sus usuarios, que han demostrado ser altos demandantes y consumidores de información. Aunado a ello en la actualidad existen nuevos sistemas que

ofrecen un acceso a la información de forma inmediata y fácil, lo que atrae a aquellos usuarios que siempre han vivido en un mundo digital y obliga a las Bibliotecas universitarias a sobrevivir ante esta realidad.

En el caso de la Biblioteca “Juan David García Bacca”, la misma presenta graves problemas presupuestarios, al igual que las otras 84 unidades de información que forma parte del Sistema de Información Científica Humanística y Tecnológica (SICHT) de la Universidad Central de Venezuela, trayendo consigo la eliminación de servicios y la postergación de proyectos por falta de presupuesto. Así en 2001 la directora de la biblioteca realizó una propuesta de un portal para la Biblioteca (Aguilar, 2001) que cumplía con los requisitos necesarios para la fecha, pero debido al déficit presupuestario crónico que padecía la UCV no se pudo desarrollar. A ello se le agrega que los computadores disponibles están obsoletos y esto obliga al personal que labora en la biblioteca JDGB a realizar sus actividades con restricciones por no poseer una plataforma apropiada para llevarlas a cabo, impidiendo que la labor primordial de proveer información adecuada y de manera expedita a los usuarios se vea obstaculizada.

De este modo se ve limitado el uso de recursos electrónicos para la atención de los usuarios, entorpeciendo una vez más el fin de proveer recursos documentales a través de servicios de acceso rápido de modo presencial y virtual.

Es por ello que lo más lógico es eliminar algunos servicios una vez que se haya demostrado que ya son obsoletos y crear nuevos, así como modernizar otros ya existentes, siempre que exista un cambio de actitud que respalde intelectualmente la implantación de nuevas aplicaciones y herramientas.

Consciente a la necesidad de adecuarse a esta realidad, la creación de un servicio de información referencial basado en las herramientas de la Web 2.0, evitaría el aglomeramiento de usuarios en sus espacios, que al

igual que sus recursos son limitados. Además la atención a las necesidades de información podría ser realizada de forma remota sin afectar la calidad de un servicio de referencia tradicional. Su puesta en funcionamiento permitiría a su vez una promoción y difusión de sus servicios tradicionales, así como posicionar a la biblioteca entre aquellas unidades que ofrecen servicios en la red, sin la implicación de tener que invertir gastos exacerbatentes en tecnología, cuando apenas existe el presupuesto para mantener en funcionamiento sus instalaciones..

Esta es la primera investigación documentada en Venezuela sobre el uso de las herramientas de la Web 2.0 como medio para la realización de un servicio de información referencial, la cual se beneficia de la propuesta que se realizó (Aguilar, 2001) para la creación de un portal documental.

4.8. Impacto del proyecto

Con el funcionamiento del servicio se cumplirá a cabalidad la misión de la BJDGB la cual es brindar "...acceso a recursos documentales pertinentes y actualizados disponibles en las distintas disciplinas del conocimiento humanístico, de modo presencial y virtual" (UCV, 2007).

El servicio afectará tanto al personal de la BJDGB como a sus usuarios reales y potenciales, al poder brindarles acceso a recursos documentales a través de un servicio virtual, con asesoramiento y asistencia en la búsqueda de información en cualquier momento y en cualquier lugar de forma remota. Las herramientas de las web 2.0 a utilizar en el servicio, permitirán al usuario solicitar información referencial, desde su casa, su trabajo, la playa o la montaña, con tan solo estar afiliado a alguna de las herramientas implementadas, el usuario estará en la capacidad de formular las preguntas sobre la información que requiera en el momento que así lo amerite.

Este proyecto es aplicable a cualquier otra unidad de información, siempre y cuando sean realizados los pasos de búsqueda de información acerca de las herramientas que se quisieran utilizar, la realización de un diagnóstico de la unidad, el marco jurídico de la jurisdicción donde se encuentre la unidad de información y la opinión de la comunidad que se verá afectada por la aplicación del proyecto.

4.9. Ubicación física del servicio

El servicio de información referencial bajo las herramientas de la Web 2.0, será prestado desde las instalaciones de la Biblioteca “Juan David García Bacca”, ubicadas en la Av. Neverí, Centro Comercial Los Chaguaramos, Piso 2. Caracas-Venezuela

4.10. Ubicación virtual del servicio

Hasta los momentos no está disponible la dirección electrónica de los que será el portal documental, home de la Biblioteca “Juan David García Bacca”. El servicio podrá ser solicitado a través de de las diferentes herramientas de la Web 2.0 que pondrá a disposición de los usuarios la BJDGB (Chat, Correo electrónico, Blog, Perfil en Facebook y una cuenta en Twitter.

4.11. Espacio físico para prestar el servicio

El personal encargado de prestar el servicio de información referencial deberá contar con un computador con acceso a Internet y un escáner en caso de ser necesaria la digitalización de algún contenido para satisfacer la demanda de información solicitada.

4.12. Horario del servicio de información referencial

El horario de atención del servicio de información referencial será de lunes a viernes de 8:00 am a 8:00 pm. Las solicitudes serán atendidas de forma inmediata, pero aquellas que así requieran tendrán un tiempo máximo de respuesta de 72 horas luego de realizar la solicitud.

El servicio de información referencial Referencia Virtual estará disponible de acuerdo al calendario académico de la Comisión de Postgrado de la Facultad de Humanidades y Educación- Por lo cual durante el período de vacaciones administrativas, días feriados, y aquellas fechas no laborables especificadas en calendario académico, no estará disponible el servicio.

4.13. El Servicio de Información Referencial

La puesta en funcionamiento del servicio de información referencial nace de la propuesta de un portal documental para la Biblioteca “Juan David García Bacca” hecha por Saibeth Aguilar en donde se buscaba “dirigir y facilitar el acceso a la documentación y a los servicios de las unidades de información” (Aguilar, 2001: 24). Dicha propuesta no se pudo poner en funcionamiento debido a los problemas presupuestarios a los que se enfrentaba la Universidad Central de Venezuela en el momento que se presentó la propuesta.

Se tomará los parámetros establecidos por Aguilar para la creación del portal que afianzará el servicio de referencia virtual bajo las herramientas Web 2.0.

Así Aguilar propuso el uso del correo electrónico como medio de comunicación entre los usuarios y el personal de la biblioteca y el uso de chat como medio para aclarar dudas. Su objetivo es ofrecer en un mismo portal “las posibilidades de interés en un área específica de manera que el

mismo usuario no tenga necesidad de acudir a otros sitios web para encontrar la información que desea” (Aguilar, 2001: 24).

Con este portal se busca mantener en los documentos de interés generados por la Comisión de Postgrado de la Facultad de Humanidades y Educación, y aquella información de otras instituciones afines que sea de interés para los usuarios.

Para Aguilar es sumamente importante que el diseño del portal sea agradable, sin elementos que recarguen el sistema y dificulten su navegación. El color, el tipo de texto, los gráficos, mapas y fotos, deberán ser agradable a la vista del usuario, con la posibilidad de aumentar su tamaño (zoom) para facilitar su visión.

Los servicios propuestos para el portal documental (Aguilar, 2001: 25) y los cuales serán parte del servicio de información referencial bajo las herramientas Web 2.0 son los siguientes:

1. Directorio de profesores, investigadores y profesionales de los institutos, postgrados y la Unidad de información.
2. Directorio de instituciones similares, tanto en Venezuela como en el exterior de interés para los usuarios de la facultad.
3. Enlace a la información de los postgrados, instituciones, sistemas, personas y bases de datos nacionales e internacionales.
4. Catálogo colectivo de unidades de información de la facultad.
5. Enlace a publicaciones editadas por el Postgrado de la Facultad de Humanidades y Educación.
6. Programas de las Especializaciones, Maestrías, Doctorados incluyendo, cursos de ampliación y talleres.
7. Difusión de los trabajos de grado de los postgrados, con mención honorífica.

8. Difusión de documentos virtuales.
9. Sitios de interés general: prensa nacional, revistas en línea, páginas web de autores, etc.
10. Diseminación selectiva de información.

4.14. **Misión del Servicio de Información Referencial**

Brindar a la comunidad de Postgrado de la Facultad de Humanidades y Educación y de la Universidad Central de Venezuela un servicio de información referencial que apoye la función docente, de estudio y de investigación mediante la búsqueda y localización de información de forma remota apoyados en el uso de aplicaciones o herramientas de la Web 2.0.

4.15. **Visión del Servicio de Información Referencial**

Ser un servicio de información referencial de vanguardia que permita una conexión entre la biblioteca y sus usuarios, en un ambiente colaborativo que permita el intercambio y generación de nuevos conocimientos.

4.16. **Servicios que prestará el Servicio de Información Referencial**

a) Chat

Al ser un servicio de interacción en tiempo real debe prestársele mucha atención al proceso para compensar la falta de la presencialidad sobre todo desde el comienzo de la charla.

El servicio se dará a través del Chat disponible en la cuenta de correo Gmail, y será utilizado para la resolución de dudas y consultas que no sean

demasiado extensas o complejas, de ser el caso se redirigirá al uso de correo electrónico.

El horario de atención del servicio será de Lunes a Viernes 8:00 am a 8 pm (ver condiciones del horario del servicio de información referencial). El personal de turno tomará cargo del servicio, de forma tal que no recaiga el servicio en una persona y así cubrir el horario de atención a los usuarios.

El personal de la BJDGB deberá utilizar las opciones de estado del chat (Disponible o Ocupado) para hacerle saber al usuario que se esta disponible para atender a la consulta. Cada consulta deberá ser guardada a fin de mantener un registro de las consultas realizadas, para su futura evaluación.

El servicio de información referencial por Chat comenzará cuando:

- La consulta por Chat con el usuario comenzara inmediatamente después a la solicitud que haga el usuario a través de esta herramienta.
 - Para iniciar la conversación con el usuario, el personal de la BJDGB deberá identificarse y ofrecer su servicio.
 - El personal deberá aclararle al usuario que tipo de información necesita para que el mismo explique su necesidad de información.
 - En caso de que el personal de la biblioteca note que el tiempo de búsqueda de la información es superior a unos 20 min, deberá ofrecerle al usuario enviarle la respuesta por correo electrónico, de no ser así el usuario deberá esperar en línea hasta obtener la misma.
 - Preguntar al usuario si la información enviada es la que necesita, de no ser afirmativa la respuesta ofrecerle el servicio de forma presencial.
 - El personal de la BJDGB, deberá despedirse siempre de forma cortés e invitando a usar el servicio de nuevo.

b) E-mail o correo electrónico

El correo electrónico permitirá a los usuarios realizar consultas más extensas y le dará la facilidad de tiempo de búsqueda al personal de la biblioteca. Las consultas se harán a través de la nueva cuenta de correo en Gmail.

El horario de atención del servicio será de Lunes a Viernes 8:00 am a 8 pm (ver condiciones del horario del servicio de información referencial). El tiempo máximo de respuesta será de 72 horas. Será el personal de turno el encargado del servicio, de forma tal que no recaiga el servicio en una persona, cubrir el horario de atención a los usuarios y distribuir el trabajo del servicio de información referencial entre todo el personal de la BJDGB.

Cada consulta deberá ser guardada a fin de mantener un registro de las consultas realizadas, para su futura evaluación.

El servicio de información referencial por correo electrónico comenzará cuando:

- Sea recibida una solicitud de información vía correo electrónico o sea necesario el uso de este medio para sustentar alguna otra consulta (enviar información de una consulta previa).
- La respuesta a la solicitud deberá ser realizada de forma estructurada, mediante el uso de: un **encabezamiento** en donde se salude al usuario, agradeciendo el uso del servicio y mencionándole directamente el tema de su solicitud de información. El **cuerpo** del correo en donde se mencioné las fuentes utilizadas para obtener la información que solicitó el usuario, describiendo al el material encontrado, el cual será enviado (si es el caso) adjunto al correo. Y el uso de la **firma**, en donde se ofrece su disponibilidad para responder a cualquier otra pregunta y en donde se coloca la información del personal que atendió la consulta y la información de contacto de la BJDGB en caso de que la información enviada no sea la requerida y/o necesité ayuda para conseguir la información.

c) Blogs:

Al ser el Blog una versión más corta de un portal Web, esta será utilizada para publicar información referente a la Biblioteca “Juan David García Bacca” y responder a cualquier duda publicada por este medio a sus usuarios.

El servicio se dará a través de un Blog bajo la aplicación Blogger, y será utilizado para la resolución de dudas y consultas que no sean demasiado extensas o complejas, de ser el caso se redirigirá al uso de correo electrónico.

El horario de atención del servicio será de Lunes a Viernes 8:00 am a 8 pm (ver condiciones del horario del servicio de información referencial). La persona encargada del Blog será la directora de la BJDGB. La actualización del blog será cada 15 días. El tiempo máximo de respuesta a cualquier solicitud de información colocada en el blog será de 72 horas.

Esta herramienta será utilizada como medio de difusión y promoción de las actividades de la biblioteca. Se proporcionará recursos e información para los usuarios y se les permitirá compartir ideas, opiniones y contenidos mediante los comentarios a las publicaciones colocadas en el Blog.

Cada consulta deberá ser guardada a fin de mantener un registro de las consultas realizadas, para su futura evaluación.

Al estar abierta la posibilidad de comentar las publicaciones, biblioteca no será responsable del contenido de los mismos y tiene la potestad de eliminar aquellos comentarios que contengan vocabulario racista u obsceno, amenazas o insultos, y publicidad o spam.

El servicio de información referencial a través del Blog comenzará cuando:

- Sea recibida una solicitud de información a través de los comentarios colocados en el Blog.
- La respuesta a la solicitud se hará de forma breve y será colocada en el blog de forma estructurada, mediante el uso de: un

encabezamiento en donde se salude al usuario, agradeciendo el uso del servicio y mencionándole directamente el tema de su solicitud de información. El **cuerpo**, en donde se mencionó las fuentes utilizadas para obtener la información que solicitó el usuario, describiendo al el material encontrado, el cual será enviado (si es el caso) adjunto al correo. Y el uso de la **firma**, en donde se ofrece su disponibilidad para responder a cualquier otra pregunta y en donde se coloca la información del personal que atendió la consulta y la información de contacto de la BJDGB en caso de que la información enviada no sea la requerida y/o necesité ayuda para conseguir la información.

d) Redes sociales:

La Biblioteca “Juan David García Bacca” tendrá su perfil en Facebook con toda la información referente a ella, permitiéndole a sus usuarios interactuar, crear y compartir contenidos con la Biblioteca y con los otros usuarios de la aplicación.

El servicio será utilizado para la resolución de dudas y consultas que no sean demasiado extensas o complejas, de ser el caso se redirigirá al uso de correo electrónico.

El horario de atención del servicio será de Lunes a Viernes 8:00 am a 8 pm (ver condiciones del horario del servicio de información referencial). La persona encargada del perfil en Facebook será la directora de la BJDGB. La actualización del perfil será semanal. El tiempo máximo de respuesta a cualquier solicitud de información hecha a través de su mensajería privada o muro será de 72 horas.

Esta herramienta será utilizada como medio de difusión y promoción de las actividades de la biblioteca. Se proporcionará recursos e información para los usuarios y se les permitirá compartir ideas, opiniones y contenidos mediante los comentarios a las publicaciones colocadas en el muro.

Cada consulta deberá ser guardada a fin de mantener un registro de las consultas realizadas, para su futura evaluación.

Al estar abierta la posibilidad de comentar las publicaciones, la biblioteca no será responsable del contenido de los mismos y tiene la potestad de eliminar aquellos comentarios que contengan vocabulario racista u obsceno, amenazas o insultos, y publicidad o spam.

El servicio de información referencial por Facebook comenzará cuando:

- Sea recibida una solicitud de información a través de la mensajería privada o a través de las publicaciones en el muro.
- La respuesta a la solicitud se dará a través del mismo medio por donde se solicitó. Se hará de forma breve y será colocada en el muro o en la respuesta al mensaje privado (según el caso) de forma estructurada, mediante el uso de: un **encabezamiento** en donde se salude al usuario, agradeciendo el uso del servicio y mencionándole directamente el tema de su solicitud de información. El **cuerpo**, en donde se mencionó las fuentes utilizadas para obtener la información que solicitó el usuario, describiendo al el material encontrado, el cual será adjuntado (si es el caso) a la respuesta. Y el uso de la **firma**, en donde se ofrece su disponibilidad para responder a cualquier otra pregunta y en donde se coloca la información del personal que atendió la consulta y la información de contacto de la BJDGB en caso de que la información enviada no sea la requerida y/o necesité ayuda para conseguir la información.

e) Mensajería instantánea:

La Biblioteca “Juan David García Bacca” tendrá su cuenta en Twitter, permitiéndoles a sus usuarios interactuar, compartir contenidos con la Biblioteca y con los otros usuarios de la aplicación. Al ser un servicio de interacción en tiempo real debe prestársele mucha atención al proceso para compensar la falta de la presencialidad.

El servicio será utilizado para la resolución de dudas y consultas que no sean demasiado extensas o complejas, de ser el caso se redirigirá al uso de correo electrónico.

El horario de atención del servicio será de Lunes a Viernes 8:00 am a 8 pm (ver condiciones del horario del servicio de información referencial). El personal de turno se hará cargo del servicio, de forma tal que no recaiga el servicio en una sola persona y así cubrir el horario de atención a los usuarios.

Esta herramienta será utilizada como medio de difusión y promoción de las actividades de la biblioteca. Se proporcionará recursos e información para los usuarios y se les permitirá compartir ideas, opiniones y contenidos mediante los comentarios que hagan la cuenta.

Cada consulta deberá ser guardada a fin de mantener un registro de las consultas realizadas, para su futura evaluación.

La biblioteca no será responsable del contenido de los tweets (mensajes) dejados por los usuarios en la cuenta de la biblioteca y tiene la potestad de eliminar aquellos que contengan vocabulario racista u obsceno, amenazas o insultos, y publicidad o spam.

El servicio de información referencial por Twitter comenzará cuando:

- Sea recibida una solicitud de información a través de la cuenta en Twitter.
- La respuesta a la solicitud se hará de forma breve, utilizando la

cantidad de tweets necesarios (c/u de 140 caracteres) para responder a la solicitud. Se mencionará las fuentes utilizadas para obtener la información que solicitó el usuario. Se ofrecerá la disponibilidad para responder a cualquier otra pregunta en caso de que la información no sea la requerida y/o necesite ayuda para conseguirla.

f) RSS:

La Biblioteca “Juan David García Bacca” contará con el servicio de RSS lo que permitirá a aquellos usuarios que se suscriban al servicio, a través del portal documental, ser notificados de las actualizaciones del contenido publicado en el mismo.

A través de esta herramienta la BJDGB además de notificarle al usuario las actualizaciones de acuerdo a las áreas de interés que señalo en su suscripción, también podrá enterarse de la llegada de los nuevos números de las revistas de la Biblioteca, nuevas adquisiciones, nuevas publicaciones en el blog así como novedades, información sobre eventos y talleres.

4.17. Políticas de privacidad

- El servicio de información referencial de la BJDGB es de naturaleza privada, entre el usuario y el personal de la biblioteca.
- La solicitud de información por parte del personal hacia los usuarios será solo para fines estadísticos y de evaluación.
- Los datos que se recopilen se mantendrán bajo el resguardo del personal y serán confidenciales
- Se le solicitará al usuario no dar ningún tipo de información de tipo personal (documento de identidad, pin, etc.) durante la consulta.

- En algunos casos el personal podrá solicitarle al usuario su correo electrónico en caso de consultas que requieran de más tiempo o espacio, con el propósito de utilizar ese medio para el envío posterior de la información.
- Si algún usuario deseará una copia del proceso de consulta (Correo electrónico, conversación por Chat, Tweet, etc.), podrá hacer la solicitud al personal de la biblioteca.
- Las consultas deberán estar relacionadas con temas de investigación relacionados con las áreas humanísticas: Artes, Bibliotecología, Comunicación Social, Educación, Filosofía, Geografía, Historia, Letras, Lingüística, Psicología.
- Se responderá a todas las consultas realizadas por los usuarios, incluso se para pedir disculpas por no tener la respuesta inmediata.
- Según la naturaleza de la consulta, las respuestas incluirán los recursos externos disponibles y aquella información que haya sido debidamente permitida su difusión de acuerdo a la Ley derechos de autor.

4.18. Política de conducta del Servicio de Información Referencial

- Las consultas deberán hacerse de manera formal y respetuosa.
- No se tolerará ningún comentario ofensivo u obsceno.
- De ser víctima el personal de la biblioteca de conducta ofensiva u obscena, tendrá la potestad de terminar la sesión de Chat.
- El personal de la biblioteca tiene la potestad de eliminar aquellos, mensajes, publicaciones o comentarios que contengan vocabulario racista u obsceno, amenazas o insultos, y publicidad o spam.
- De igual forma el usuario podrá notificar a la dirección de la BJDGB cualquier conducta ofensiva u obscena por parte del personal de la biblioteca.

- Se ofrecerán solamente los servicios, e información que ayuden a los usuarios en su investigación.
- No se deberá escribir utilizando todas las letras en mayúsculas, debido a que dificulta la lectura y se puede interpretar como si se estuviera gritando o rudeza.

4.19. Debilidades del servicio de información referencial bajo las herramientas web 2.0 de la Biblioteca “Juan David García Bacca”

Algunas debilidades que puede tener el servicio de información referencial de la BJDGB son:

- a) No contar con un portal que le permita tener una plataforma propia para desarrollar a cabalidad el servicio. Cabe destacar que se hizo la propuesta en el año 2001 (Aguilar, 2001) pero su desarrollo no se llevó a cabo por problemas presupuestarios.
- b) Tener una excesiva dependencia de los recursos Web 2.0. Esto debido a que muchas de las herramientas que se utilizaran son herramientas on line gratuitas que corren de que en algún momento dejen de serlo o que sea imperativo mostrar publicidad, lo que disminuiría la calidad del servicio.
- c) Existe la posibilidad de que el servicio muera por requerir una infraestructura tecnología a la que no se pueda acceder por falta de presupuesto, e incluso puede morir por falta de usuarios, ya que la base de este servicio son los usuarios.

4.20. Etapas para la creación del servicio de información referencial bajo las herramientas web 2.0.

Para llevar a cabo la creación del servicio de información referencial bajo las herramientas de la Web 2.0., es necesario realizar una serie de pasos que permitan el correcto diseño y mantenimiento del mismo. Los pasos a realizar están enmarcados bajo la propuesta de Lankes y Kasowitz (Manso, 2006: 21).

La creación del servicio se hará en un proceso de 6 pasos:

- a) Búsqueda de Información:** Este paso comprende la búsqueda de información acerca de las herramientas que se pueden implementar en el servicio de información referencial. También comprende el diagnóstico y estudio de la Biblioteca “Juan David García Bacca” y a la comunidad de Postgrado de la Facultad de Humanidad y Educación, a fin de detectar las carencias y necesidades de información.
- b) Planeamiento:** Este paso comprende la redacción de la propuesta. Se deberá mantener una relación estrecha con el personal que administre la página de la biblioteca y le de soporte a los servicios, ya que es imperativo que sepan como quiere la biblioteca presentar sus servicios. En relación a los servicios se deberá especificar cuáles serán aquellos que se ofrecerán y el nivel de prioridad de atención a los usuarios en los mismos. De igual forma deberá considerarse el personal que estará al frente del servicio ya que no debe recaer sobre una sola persona la responsabilidad del mismo, y debe ser asignada como una tarea más, a todo el personal de la biblioteca. Otro aspecto importante es la interfaz que se le presentará al usuario, la cual debe cumplir con los criterios de claridad, limpieza, legibilidad,

navegabilidad y novedoso. También debe brindarle protección a los usuarios en relación a sus datos personales y derechos de autor. Aunque debe tenerse en cuenta la infraestructura para el usuario y su protección se deberá asegurarse que la biblioteca este equipada a fin de ofrecer un buen servicio; esto se refiere a que debe tener en cuenta que exista en sus instalaciones equipamiento, software, conectividad, ancho de banda; y además que cuente con los recursos documentales necesarios, tanto electrónicos como impresos. Como corolario debe tenerse en cuenta que para continuar en el tiempo con el servicio, a pesar de no requerir altos costos, debe ser incluido en el presupuesto de la biblioteca para la incorporación de personal, la actualización de equipos, etc. Deberán definir las políticas, procedimientos, herramientas y materiales necesarios para el desarrollo del servicio.

- c) **Entrenamiento:** Luego de seleccionado el personal que estará encargado del servicio y quienes apoyaran su gestión, la dirección de la Biblioteca “Juan David García Bacca” deberá desarrollar de un plan de entrenamiento y preparación del personal para cumplir con el objetivo del servicio, que es *proporcionar a los usuarios información y asistencia en la búsqueda y localización de información*. Este plan debe incluir la instrucción del personal con los materiales, actividades y las herramientas a implementar en el servicio.
- d) **Prototipos:** En este paso se utilizaran las herramientas seleccionadas por los usuarios encuestados (Blogs, Redes sociales y Mensajería Instantánea) (Gráfico No.) para una primera etapa de desarrollo del servicio, esto con el fin de realizar pruebas preliminares, identificar las posibles fallas que pueda tener el servicio, la reacción del usuario y del bibliotecario ante las solicitudes para poder corregirlas en el tiempo.

- e) Contribución:** Con la puesta en funcionamiento del servicio de información referencial bajo las herramientas de la web 2.0, el usuario de la comunidad de Postgrado de Humanidades y Educación de la UCV, podrá obtener asesoramiento y asistencia en la búsqueda de información de forma remota. La creación del servicio conllevaría darle una mayor difusión a la biblioteca “Juan David García Bacca”, sin la implicación de tener que invertir gastos exorbitantes en tecnología. El proceso de promoción del servicio, se hará con la colaboración de la coordinación académica y del profesorado del Postgrado, a través de folletos, correos electrónicos, listas de distribución de los estudiantes y profesores, y talleres de inducción que se serán difundidos en el segundo período de clases, esto a fin de atraer a los nuevos estudiantes.
- f) Evaluación:** La evaluación del servicio deberá hacerse anualmente al término del primer período de clases. La evaluación se hará de dos formas, una primera parte de forma cuantitativa con el cálculo de estadísticas mediante el conteo de usuarios registrados, número de accesos a la página, al chat, a los contenidos, y de solicitudes de información. Y una segunda parte de aplicación de un cuestionario de valoración sobre el acceso y uso de la información, que recoja la valoración que le dan los usuarios al nivel de los contenidos, la presentación, la atención y ayuda recibida y sugerencias para mejorar el servicio.

4.21 Resultados del producto

Con la puesta en marcha del servicio de información referencial bajo las herramientas de la Web 2.0. en la BJDGB, se espera formar a la comunidad de Postgrado de la Facultad de Humanidades y Educación, y así

lograr se tenga una participación más directa con la biblioteca, además de fomentar el desarrollo de destrezas y habilidades en la de búsqueda de información. Se busca además captar a aquellos usuarios que todavía no conocen o no han utilizado los servicios, y llegar a aquellos que por alguna razón no pueden trasladarse a las instalaciones de la biblioteca.

Un logro importantísimo será el tener la plataforma tecnológica para poner en funcionamiento el proyecto de difusión electrónica de los trabajos de grado, trabajos especiales de grado y/o tesis de postgrado de la Facultad de Humanidades y Educación de la UCV, al igual que los boletines informativos con las novedades de la biblioteca y la oportunidad de compartir e intercambiar las respuestas de forma electrónica con otras unidades de información.

4.22 Organización del proyecto

Las personas encargadas de llevar a cabo el proyecto y la puesta en funcionamiento del servicio de información referencial bajo las herramientas de la Web 2.0, será el personal de la Biblioteca “Juan David García Bacca”.

La dirección de la biblioteca se encargará de la coordinación del proyecto, del diseño de los talleres de formación, de la atención a consultas complejas y de la elaboración del proceso de evaluación. Los otros dos profesionales que laboran en la BJDGB se encargarán de las solicitudes de información, y colaborarán en la elaboración de los talleres de formación, estadísticas y la evaluación.

El proyecto estará bajo el auspicio de la Universidad Central de Venezuela, quien será el encargado de poner a disposición la plataforma tecnológica y de los materiales para la puesta en funcionamiento del servicio. Para deberán contratar a una persona que será la encargada de crear el portal documental, hacerle las respectivas actualizaciones y mantenimiento.

El soporte técnico será realizado por el personal asignado por la Facultad de Humanidades y Educación de la UCV.

La supervisión, aprobación y permiso de ejecución del proyecto estará a cargo de la Coordinación de Estudios de Postgrado de la Facultad de Humanidades y Educación.

La evaluación se hará anualmente al término del primer período de clases, de forma cuantitativa con el cálculo de estadísticas mediante el conteo de usuarios registrados, número de accesos a la página, al chat, a los contenidos, y de solicitudes de información; y de forma valorativa con la aplicación de un cuestionario de valoración sobre el acceso y uso de la información, que recoja la valoración que le dan los usuarios al nivel de los contenidos, la presentación, la atención y ayuda recibida y sugerencias para mejorar el servicio.

Los informes de gestión se presentaran anualmente ante la Coordinación de Estudios de Postgrado de la Facultad de Humanidades y Educación, inmediatamente después de los resultados arrojados por el proceso de evaluación.

4.23 Programa de trabajo

4.23.1 Actividades principales

a) Búsqueda de Información:

- Para la búsqueda de información se tomó en cuenta el Informe diagnóstico de las Unidades de Información que componen el SICHT realizado por la empresa Hacer Sistemas, C.A. (Hacer Sistemas, 2009).
- Se realizó una entrevista con la directora de la BJDGB, con el fin de obtener el permiso para la realización de la propuesta.

- Se realizó una búsqueda exhaustiva de fuentes de información vinculadas al desarrollo de un servicio de información referencial y el uso de la Web 2.0 en las Bibliotecas.
- Se elaboró un instrumento para determinar la percepción que tenía la comunidad de Postgrado de la Facultad Humanidades y Educación de la UCV, ante la posibilidad de desarrollar un servicio de información referencial bajo las herramientas de la Web 2.0 en la BJDGB, el cual fue revisado y corregido por la dirección de la biblioteca previa aplicación a la muestra seleccionada.
- Se aplicó el instrumento a una muestra de 201 personas de la comunidad de Postgrado de la Facultad Humanidades y Educación de la UCV.
- Se analizaron los resultados de la aplicación del instrumento y se presentaron para la realización de la propuesta.

b) Planeamiento:

- Se determinó cuales son las herramientas de la Web 2.0. que prefiere la comunidad de Postgrado de la Facultad Humanidades y Educación de la UCV para la implementación de un servicio de información referencial en la BJDGB.
- Se redactó la propuesta, especificando los objetivos del servicio, pasos a seguir, el personal que estará al frente del servicio, las políticas y procedimientos para solicitarlo, los recursos y presupuesto que son necesarios para la puesta en funcionamiento del mismo.
- Se esperará por la aprobación y permiso de ejecución del proyecto por parte de la Coordinación de Estudios de Postgrado de la Facultad de Humanidades y Educación de la UCV, para seguir con los siguientes pasos.

c) Entrenamiento:

- Se le informará al personal que labora en la BJDGB de la intención de desarrollar un servicio de información referencial bajo las herramientas de la Web 2.0.
- Se le hará una evaluación sencilla al personal de la biblioteca para determinar sus conocimientos acerca de estas herramientas. Para ello se le preguntará si alguna vez han utilizado alguna de las mismas, si saben cómo se manejan y que se pueden hacer con ellas.
- De acuerdo a los parámetros establecidos en la propuesta y junto con la dirección de la biblioteca se realizará un plan de entrenamiento y preparación del personal para cumplir con el objetivo del servicio. Esto se hará con miras al que el personal se familiarice con las herramientas y conozca cómo dar respuesta a las solicitudes de información que se les presente.

d) Prototipos:

- En esta primera etapa la dirección de la biblioteca abrirá una cuenta en Gmail, un Blog a través de la herramienta Blogger, una cuenta en Twitter, y un perfil en Facebook. En todas estas herramientas se difundirá información básica de la BJDGB, nuevas adquisiciones, novedades y avisos de último minuto.
- Todas las notificaciones y alertas del blog, la cuenta en Twitter y el Facebook, deberán llegar al nuevo correo de Gmail de la BJDGB. Esto se logra a través de la colocación de la dirección de correo de la biblioteca en el registro de cada una de las herramientas.
- La respuesta a la solicitud de información del usuario se realizará bajo la misma herramienta que se utilizó para la solicitud. Si la misma lo amerita y/o por motivos de espacio, la respuesta se hará vía correo electrónico.

- Se espera en una segunda fase, la creación del portal documental como ventana a ofrecer más servicios a la Comunidad de Postgrado de la Facultad de Humanidades y Educación.

e) Contribución:

- Al crearse el prototipo del servicio se le notificará a la Coordinación de Postgrado de la Facultad de Humanidades y Educación, y a las diferentes Coordinaciones que la conforman, a fin de que conozcan la puesta en funcionamiento del servicio y le notifiquen al personal que allí labora.
- A partir del momento en que se ponga en desarrollo la propuesta, se utilizarán las listas de distribución de la Coordinación de la Facultad de Humanidades y Educación para informar a la comunidad del nuevo servicio que ofrece la BJDGB.
- A través del Twitter y Facebook, se difundirá la puesta en funcionamiento del servicio a través de invitaciones a profesores, estudiantes y otras bibliotecas que posean una cuenta en estas herramientas.
- Con la colaboración de los pasantes y el personal de la BJDGB, se hará entrega de folletos informativos acerca del servicio e invitando a la afiliarse a los mismos a la comunidad de Postgrado de la Facultad de Humanidades y Educación de la UCV.
- Durante el segundo período de clases se dará semanalmente un taller de formación e información a todos los interesados en conocer el servicio.
- En las instalaciones de la biblioteca se conseguirán de igual forma folletos informativos acerca del servicio y se promocionará a todos aquellos que se acerquen a sus espacios.

- De darse la puesta en funcionamiento del portal documental, en la misma se colocaran los enlaces de cada una de las herramientas Web 2.0 a las que esta afiliada la BJDGB. En el portal también se hará promoción al servicio e invitando a la afiliarse a las herramientas Web 2.0. que permiten su funcionamiento.

f) Evaluación:

- La evaluación se hará al término del primer período de clases.
- Para ello el personal que labora en la BJDGB llevará el cálculo de estadísticas mediante el conteo de usuarios registrados en Facebook, Twitter y el Chat de Gmail; mediante el número de accesos al blog y al portal documental, la cantidad de descargas de los contenidos, y de solicitudes de información.
- Se elaborará un instrumento de valoración (encuesta) sobre el acceso y uso de la información, que recoja la valoración que le dan los usuarios al nivel de los contenidos, la presentación, la atención y ayuda recibida y sugerencias para mejorar el servicio. Esta encuesta estará disponible en el portal documental y se enviará por invitación a cada una de las personas afiliadas a las herramientas Web 2.0 de la BJDGB.
- Luego de la evaluación del servicio, se presentaran los resultados a la Coordinación de Estudios de Postgrado de la Facultad de Humanidades y Educación con miras a la continuación y el mejoramiento del servicio.

4.24 Recursos Necesarios

4.24.3 Personal

Para llevar a cabo el servicio de información referencial en la BJDGB es necesario la creación de varios cargos administrativos, los cuales son: Un Bibliotecólogo para procesos técnicos, un Auxiliar de Biblioteca y un Asistente de Biblioteca. Aunado a lo anterior es imperativa la contratación de un Desarrollador Web, que estará a cargo de la creación del portal documental, su actualización y mantenimiento.

En el caso del Bibliotecólogo y el Asistente de Biblioteca, deberán ser profesionales graduados en la carrera de Bibliotecología y Archivología o afines. El Auxiliar de Biblioteca podrá ser estudiante o profesional del área de humanidades con experiencia en atención a usuarios.

El personal que ocupe dichos cargos deberán a su vez tener un buen manejo computacional, en especial en sistemas de búsqueda y herramientas (software) que le permita crear archivos de información, por supuesto sin dejar a un lado el interés en desarrollarse como profesional en el área. Otras características que deberán poseer es la capacidad de trabajar bajo presión, con una actitud positiva, empática con las tecnologías y facilidad de trabajar como formador; la habilidad de adaptarse a nuevos sistemas, una buena comunicación escrita y la capacidad de analizar y sistematizar la información para cubrir con las necesidades de los usuarios.

4.24.4 Materiales y presupuesto

Al estar el proyecto bajo el auspicio de la Universidad Central de Venezuela, será esta institución la encargada de poner a disposición la

plataforma tecnológica (servidor y conexión a Internet) y de los materiales para la puesta en funcionamiento del servicio.

Para poder implementar el servicio de información referencial es necesaria la remodelación de los espacios de las áreas administrativas y sustitución de mobiliario. También es necesaria la adquisición de cuatro computadores para el área administrativa, un scanner y un fax.

Los computadores deberán tener una configuración igual o similar a la siguiente:

- Disco Duro 250 GB
- CPU Intel Dual Core (E5500) 2,8 GHZ
- MB. AUDIO/VIDEO/RED/PCI-E/SATA
- Memoria DDR2 2,0 GB
- DVDW 24X
- Monitor 18.5 AOC LCD
- Micrófono/Audífono
- Webcam
- Case Combo
- Teclado
- Mouse
- Cornetas

El portal documental estará alojado en el servidor HP PROLIANT DL380, con un Procesado XEON, con una velocidad de 3,4 GHZ, Memoria de 1GB y un disco duro de 72GB, perteneciente a la Facultad de Humanidades y educación de la Universidad Central de Venezuela.

A continuación se presenta de forma detallada el presupuesto necesario para la puesta en marcha del servicio. El presupuesto de materiales fue dotado por Computer West Group, C.A.

Concepto	Cantidad	Costo Unitario BsF.	Costo Total BsF.
Bibliotecólogo	1	3.000,00 mensual	56.580,00 (Sueldo calculado en base a un año de trabajo con beneficios de Ley)
Asistente de Biblioteca	1	2.000,00 mensual	40.580,00 (Sueldo calculado en base a un año de trabajo con beneficios de Ley)
Auxiliar de Biblioteca	1	1.500,00 mensual	32.580,00 (Sueldo calculado en base a un año de trabajo con beneficios de Ley)
Desarrollador Web	1	3.500,00 mensual	64.580,00 (Sueldo calculado en base a un año de trabajo con beneficios de Ley)
Computador	4	4.260,00	17.024,00
Impresora Multifuncional (Scanner y Fax incluidos)	1	787,00	787,00
Escritorio	4	220,00	880,00
Sillas	8	195,00	1.560,00
		Total	214.571,00

Cuadro No. 2: Presupuesto. Fuente: Elaboración propia.

4.25 Modelo del portal documental y los servicios de información referencial bajo la Web 2.0

Para diseñar el modelo del portal documental se tomó en cuenta la propuesta realizada por Saibeth Aguilar en el 2001 *“El portal documental: vitrina para el control diseminación de la información en la Unidad de Información “Juan David García Bacca” de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela y la Guía para desarrollo de sitios Web del Gobierno de Chile publicada en 2004.*

El diseño se hizo de acuerdo a las necesidades del servicio de información referencial y a los de la Biblioteca, con el apoyo de un diseñador gráfico haciendo uso del programa Dreamweaver Cs3, basado en el lenguaje de programación HTML.

El modelo a continuación:



Imagen No. 1: Modelo del Portal Documental. Fuente: elaboración propia.

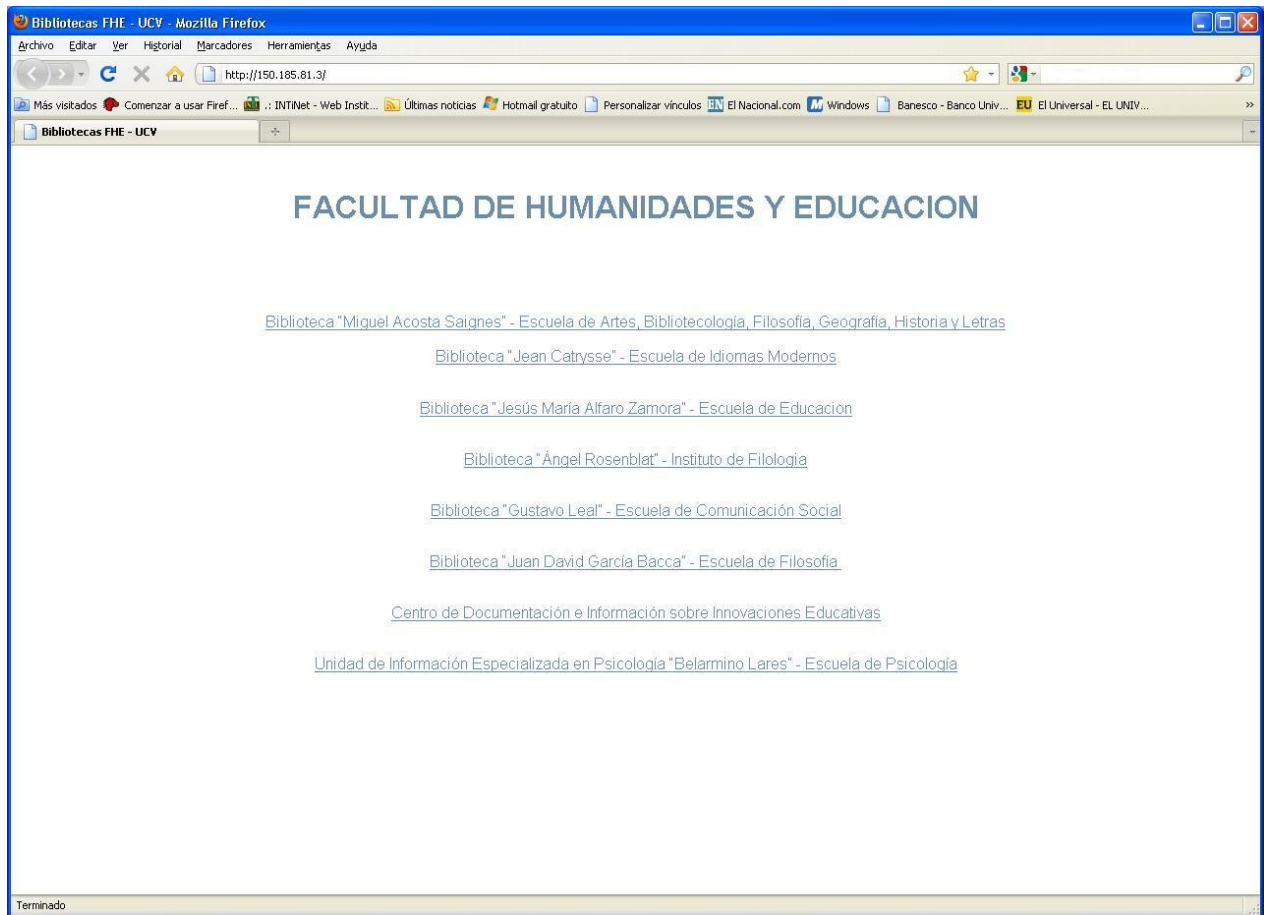


Imagen No. 2: Catálogo Colectivo de la Facultad de Humanidades y Educación de la UCV. Fuente: <http://150.185.81.3>



Imagen No. 3: Catálogo en línea de la Biblioteca "Juan David García Bacca". Fuente: <http://150.185.81.3/bfheefucv/index.html>

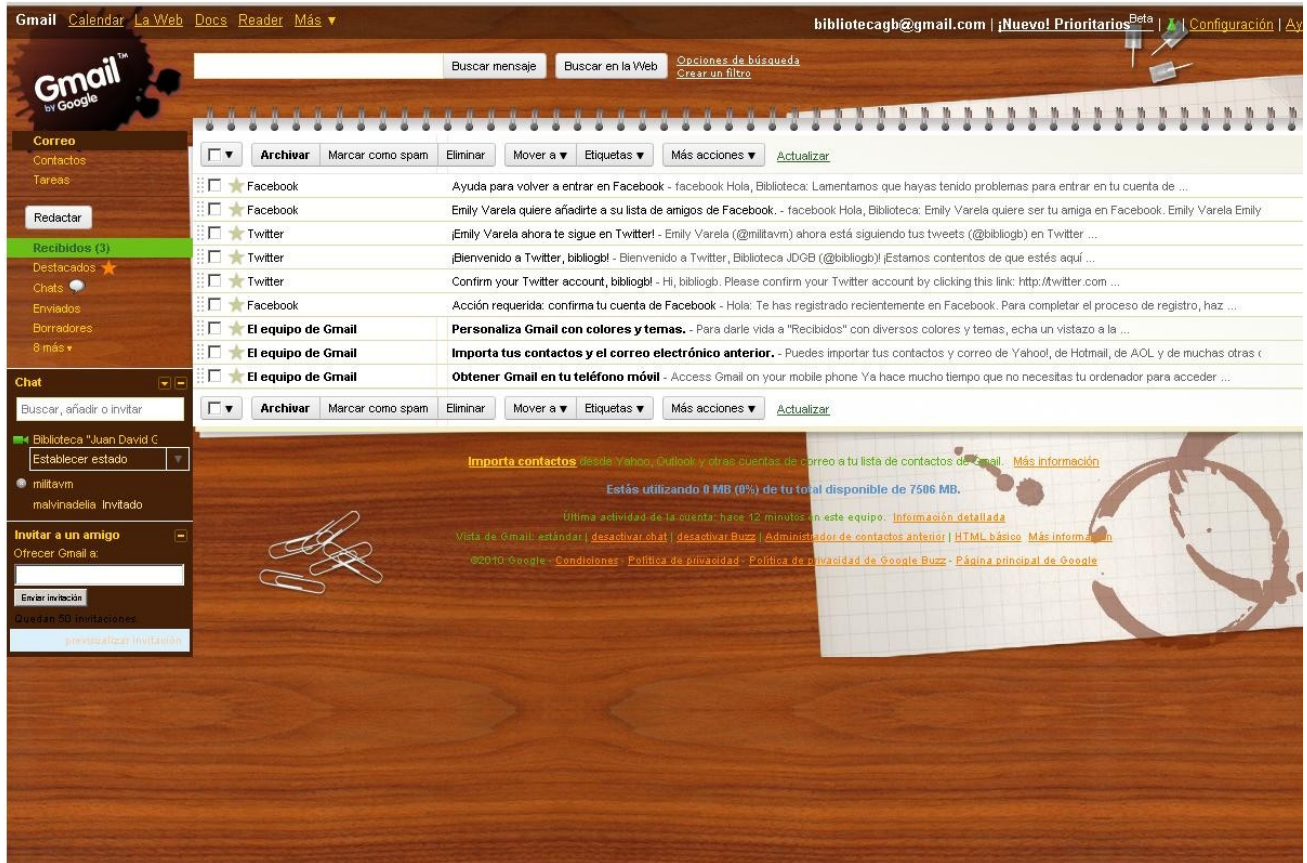


Imagen No. 4: Correo electrónico bibliotecagb@gmail.com. Fuente: <https://mail.google.com/mail/?shva=1#inbox>



Biblioteca "Juan David García Bacca"

● Disponible (sólo visible para tus amigos de chat)

[Biblioteca tiene 0 seguidores.](#)

[Biblioteca es seguidor de 0.](#)

[✉ Enviar un mensaje](#)

¿Utilizas Álbumes web de Picasa u otro servicio de fotografías?

[Añadir fotos a tu perfil](#)

[Acerca de mí](#) [Buzz](#) **Información de contacto** [Editar perfil](#)

En este momento, no compartes tu información de contacto con nadie. Edita tu perfil para añadir información de contacto actualizada y especifica quién quieres que la vea.

Correo electrónico
bibliotecagb@gmail.com
Otros

Dirección
Av. Neverí con calle Edison, Centro Comercial Los Chaguaramos, Piso 2,
Caracas-Venezuela.

Teléfono
+582126624758 Trabajo

Horario:
Lunes a Viernes de 8:00 am a 8 pm
Trabajo - [mapa](#)

Mensajería instantánea
[bibliotecagb](#) Google Talk
[@bibliogb](#) Otros

[Condiciones del servicio](#) - [Política de privacidad](#) - [Ayuda](#)



Imagen No. 5: Perfil de cuenta de correo electrónico bibliotecagb@gmail.com. Fuente: <http://www.google.com/profiles/bibliotecagb#contact>

Seguir Compartir Informar sobre mal uso Siguiendo blog

bibliotecagb@gmail.com Nueva entrada Diseño Salir

Biblioteca "Juan David García Bacca"

SÁBADO 9 DE OCTUBRE DE 2010

Juan David García Bacca



Juan David García Bacca nació en Pamplona el 26 de Junio de 1901. La prematura muerte de su padre, un maestro de escuela de origen aragonés, Juan Isidro García, le llevó a ingresar muy joven en el Seminario de los Padres Claretianos, con los que hizo el noviciado en Cervera el curso 1916-17. En la misma ciudad catalana estudió Filosofía y Teología (1917-23), para ordenarse sacerdote claretiano (1925) tras dos años de estudios de Moral y Derecho en Solsona. Sus buenos resultados académicos deciden su dedicación a los estudios y la docencia, por lo que es enviado a varias universidades centroeuropeas para completar su formación teológica, filosófica y científica. En Lovaina tomará contacto con la corriente renovadora de la filosofía tomista, en la que había sido formado. En este periodo pondrá las bases de su formación científica estudiando en universidades como Múnich, Zúrich, París, etc.

Los años treinta serán de una separación progresiva de sus estudios eclesiásticos, proceso agudizado por la Guerra Civil y el exilio. Se licencian en filosofía en la Universidad de Barcelona. Ensayo sobre la estructura lógico-genética de las ciencias físicas. Miembro del Círculo de Viena (1934-6) enseñó

SEGUIDORES

Seguir
Google Friend Connect

Todavía no hay seguidores.
[¡Sé el primero!](#)

¿Ya eres miembro? [Acceder](#)

ARCHIVO DEL BLOG

▼ 2010 (1)
▼ octubre (1)
Juan David García Bacca

DATOS PERSONALES

Biblioteca "Juan David García Bacca"

[Ver todo mi perfil](#)

Imagen No. 6: Blog de la Biblioteca "Juan David García Bacca". Fuente: <http://bibliogb.blogspot.com/2010/10/juan-david-garcia-bacca.html>

The image shows a screenshot of a Facebook profile page for 'Biblioteca García Bacca'. The page layout includes a top navigation bar with the Facebook logo, a search bar, and links for 'Inicio', 'Perfil', and 'Cuenta'. The profile header features the organization's logo (a stylized 'JB' in blue and red) and the name 'Biblioteca García Bacca'. A status update reads: 'Nuestro horario temporalmente es de lunes a Viernes de 8 am a 5 pm. Hace una hora aproximadamente.' Below this are tabs for 'Muro', 'Información', and 'Fotos'. The main content area shows a post from 'Biblioteca García Bacca' with a profile picture of Juan David García Bacca and the text: 'Biblioteca "Juan David García Bacca": Juan David García Bacca bibliog.blogspot.com'. The post has a timestamp of 'Hace 15 minutos' and options to 'Comentar', 'Me gusta', 'Compartir', and 'Denunciar'. Below the post is a section for 'Actividad reciente' with several updates: 'A Biblioteca le gusta Biblioteca "Juan David García Bacca" (Organización sin fines de lucro)', 'Biblioteca agregó a UCV VE a sus escuelas.', 'Biblioteca ha editado su Busco y Sobre mí.', and 'Biblioteca y Emily Varela ahora son amigos.'. Another update from the same page is visible below: 'Biblioteca García Bacca Nuestro horario temporalmente es de lunes a Viernes de 8 am a 5 pm. Hace una hora aproximadamente.'. The left sidebar contains sections for 'Enviar un mensaje a Biblioteca', 'Dar un toque a Biblioteca', a bio paragraph, 'Información' (Fecha de nacimiento: 07 de julio de 1981, Ciudad actual: Caracas, Venezuela), 'Amigos' (1 amigo: Emily Varela), 'Páginas que me gustan' (1 página: Biblioteca "Juan David García Bacca"), and 'Enlaces' (1 enlace). The right sidebar features advertisements for 'Share Videos on Facebook', 'Luxury Yoga Retreat \$995!', and 'Max Reducción de la grasa'.

Imagen No. 7: Cuenta en Facebook, Biblioteca García Bacca. Fuente: <http://on.fb.me/btaKFR>

The image shows a screenshot of a Facebook page for the 'Biblioteca Juan David García Bacca'. The page header includes the Facebook logo, a search bar, and navigation links for 'Inicio', 'Perfil', and 'Cuenta'. The profile picture is a stylized 'JB' logo. The page title is 'Biblioteca "Juan David García Bacca"' with a 'Me gusta' button. Below the title are tabs for 'Muro', 'Información', 'Fotos', and 'Foros'. The 'Información básica' section lists the founding date as July 7, 1981. The 'Información detallada' section includes a mission statement and a list of services: 'Préstamo Interno', 'Préstamo Circulante', 'Préstamo Interbibliotecario', 'Referencia virtual', and 'Cartelera informativa'. On the right side, there are several advertisements, including one for 'Share Videos on Facebook', 'Max Reducción de la grasa', and 'PANAMA 2 Noches Gratis'.

facebook Inicio Perfil Cuenta ▾

Biblioteca "Juan David García Bacca" Me gusta

Muro Información Fotos Foros

Sugerir esta página a mis amigos

La Biblioteca Juan David García nace el 7 de julio de 1981, con el objetivo de apoyar e impulsar la docencia y la investigación en las distintas áreas humanísticas de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela.

Información

Fundación:
07 de julio de 1981

A 1 persona le gusta esto.

Biblioteca García Bacca

Crear una página para mi empresa
Denunciar página
[Compartir](#)

Información básica

Fundación: 07 de julio de 1981

Información detallada

Perfil de la empresa: La biblioteca tiene como objetivo ofrecer acceso a la información existente en cualquier soporte, en las áreas humanísticas: Artes, Bibliotecología, Comunicación Social, Educación, Filosofía, Geografía, Historia, Letras, Lingüística, Psicología. Y así, brindar apoyo a las actividades de docencia, investigación y extensión, a través del desarrollo de colecciones pertinentes, del proceso técnico de las mismas y la prestación de servicios para satisfacer las necesidades de información de los... (ver más)

Misión: Gestionar una infraestructura en el área de las humanidades que permita apoyar la función docente, de estudio, de investigación y de extensión de la Facultad y de la Universidad, facilitando a sus usuarios: servicios de acceso rápido y oportuno a la información; productos con valor agregado; acceso a recursos documentales pertinentes y actualizados disponibles en las distintas disciplinas del conocimiento humanístico, de modo presencial y virtual

Productos:

- a) Préstamo Interno: Los usuarios pueden consultar dentro de las instalaciones de la biblioteca las diferentes obras de su colección.
- b) Préstamo Circulante: El usuario tiene la capacidad de solicitar en préstamo los materiales para consultarlo fuera de las instalaciones de la biblioteca. Este servicio está disponible sólo para los estudiantes y profesores de postgrado y los miembros de los Institutos de Investigación de la Facultad previa inscripción en la Biblioteca.
- c) Préstamo Interbibliotecario: Este servicio permite el préstamo de material bibliográfico a otras Bibliotecas de la UCV, y la dotación a las mismas del material que soliciten. El mismo se realiza a través de las Direcciones de las Bibliotecas de la UCV, y el lapso y las condiciones del préstamo se acordarán entre las partes. Este servicio es exclusivo para los miembros de la UCV: profesores, investigadores, estudiantes y empleados.
- d) Referencia virtual: a través de su cuenta en twitter, correo electrónico y su perfil podrá contestar a cualquier duda que tenga sus usuarios.
- e) Cartelera informativa: Ubicadas en la sala de consulta. Por esta vía se informa a los usuarios a cerca de las nuevas adquisiciones de libros y publicaciones periódicas, suministrándole copia de las portadas y tablas de contenido del material recién incorporado a la colección adquirido por compra y donación.

Crear un anuncio

Share Videos on Facebook x

Free video sharing app from Pixerial. Edit, add music and share videos without leaving Facebook. Create VideoAlbums with friends.

Max Reducción de la grasa x
pollogen.com

Experiencia TriLipo – La más avanzada solución no invasiva para la triple acción –reducción de la grasa, celulitis y anti edad.

PANAMA 2 Noches Gratis x
espanol.venetopanama.com

Viene la experiencia Panamá. Visite el único casino del hotel del estilo de Vegas en Panamá. Veneto 71...
Noches \$155 - 2 Gr [Chat \(sin conexión\)](#)

Imagen No. 8: Página en Facebook, Biblioteca "Juan David García Bacca". Fuente: <http://on.fb.me/9HXb0i>



Imagen No. 9: Cuenta en Twitter @bibliogb. Fuente: <http://twitter.com/bibliogb>

5. CONCLUSIONES

A través de la realización de esta investigación se pudo llegar a lo siguiente:

1. La Biblioteca “Juan David García Bacca”, siempre ha tenido la intención de brindar a sus usuarios información y servicios de vanguardia a través de servicios de acceso rápido de modo presencial y virtual, pero problemas presupuestarios han impedido que propuestas como de Aguilar en el 2001, la actualización de su catalogo y sus computadores, se lleven a cabo.
2. Se evidenció que solo un pequeño porcentaje de la comunidad de Postgrado de la Facultad de Humanidades y Educación no conoce ni ha consultado los servicios de la BJDGB.
3. Se pudo constatar que el 80% de la comunidad y ha hecho uso de las herramientas Web 2.0.
4. Se determinó además que casi el 100 % de la comunidad estudiada considera que la BJDGB debería desarrollar un servicio de información empleando alguna de las herramientas o de las aplicaciones de la Web 2.0, ya que su participación contribuiría a una mayor visibilidad y promoción de sus servicios.
5. Así mismo el 100% de los encuestados afirmó que utilizarían el servicio de información de crearse bajo estas herramientas. Opinaron que quieren la oportunidad de poder hacer consultas a través de la Web mediante un servicio virtual de atención al usuario, que los servicios sean de fácil acceso y poder solicitar la digitalización de textos entre otras cosas.
6. Con el servicio de información referencial bajo las herramientas de la Web 2.0, el usuario de la comunidad de Postgrado de Humanidades y

Educación de la UCV, tendrá asesoramiento y asistencia en la búsqueda de información en cualquier momento y en cualquier lugar de forma remota, con tan solo estar afiliado a alguna de las herramientas de la Web 2.0 utilizadas para la implementación del servicio.

7. La puesta en funcionamiento de este servicio promocionará y difundirá los servicios tradicionales de la biblioteca, así como la posicionará entre aquellas unidades que ofrecen servicios en la red, sin la implicación de tener que invertir gastos exacerbantes en tecnología.
8. Este servicio impulsará la participación de los usuarios con la biblioteca, y fomentará el desarrollo de destrezas y habilidades en la de búsqueda de información.
9. El desarrollo de la plataforma tecnológica pondrá en óptimo funcionamiento del proyecto de difusión electrónica de los trabajos de grado, trabajos especiales de grado y/o tesis de postgrado de la Facultad de Humanidades y Educación de la UCV, al igual que los boletines informativos con las novedades de la biblioteca y la oportunidad de compartir e intercambiar las respuestas de forma electrónica con otras unidades de información.

6. RECOMENDACIONES

Para llevar a cabo este proyecto se le recomienda a la Dirección de la Biblioteca “Juan David García Bacca”, lo siguiente:

1. Revisar y estudiar la propuesta aquí presentada a fin de corregir los detalles que considere necesarios.
2. Presentar la ante la Coordinación del Postgrado de la Facultad de Humanidades y Educación para su implementación.
3. Presentar la propuesta ante el Sistema de Información Científica Humanística y Tecnológica (SICHT), para su financiamiento y puesta en marcha.
4. Impulsar la creación del portal documental, apoyándose en esta propuesta y la realizada por Aguilar en 2001.
5. Implementar la propuesta tomando en cuenta las etapas del proyecto.
6. Se recomienda al personal de la BJDGB, apoyar el proceso de creación y en las actividades de promoción y difusión del servicio.

7. BIBLIOGRAFÍA

AGUILAR TOSTA, Saibeth (2001) *El portal documental: vitrina para el control diseminación de la información en la Unidad de Información “Juan David García Bacca” de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela.* Trabajo presentado para obtener el grado de Especialista en Gerencia de Redes de Unidades y Servicios de Información. Caracas: Universidad Central de Venezuela. 32 h.

ALBORNOZ, Orlando (1996) *La calidad de la Educación Superior. La cuestión de la productividad, rendimiento y competitividad académica del personal docente y de investigación en América Latina y el Caribe.* Conferencia Regional sobre Políticas y estrategias para la transformación de la Educación Superior en América Latina y el Caribe, La Habana, Cuba 18 al 22 de noviembre de 1996. Documento de Trabajo, Comisión 2. Disponible en línea: <http://www.bnm.me.gov.ar/giga1/documentos/10022004.pdf>
Consultado: 13 de octubre de 2009

AREA MOREIRA, Manuel (2005). *Internet y la calidad de la educación superior en la perspectiva de la convergencia europea.* En: Revista Española de Pedagogía, 63, (230) Disponible en línea: <http://webpages.ull.es/users/manarea/Documentos/REP2005.pdf> Consultado: 14 de octubre de 2009

BARRIONUEVO ALMUZARA, Leticia; MARSÁ VILA, María (s.f.) *La biblioteca universitaria de León: pasos hacia la convergencia Europea.* Disponible en línea: dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=2534229&orden=0 Consultado: 17 de marzo de 2010

BIBLIOTECA VIRTUAL EN SALUD (s.f.) *Instancias de la BVS Venezuela.*
Disponible en línea: <http://www.bvs.org.ve/php/level.php?lang=es&component=19&item=5> Consultado: 17 de marzo de 2010

COBO ROMANÍ, Cristóbal; PARDO KUKLINSKI, Hugo (2007) *Planeta Web 2.0: inteligencia colectiva o medios fast food.* México: FLACSO.
Disponible en línea: <http://www.planetaweb2.net> Consultado: 27 de noviembre de 2008

DOMÍNGUEZ AROCA, María Isabel (s.f.). *La biblioteca universitaria ante el nuevo modelo de aprendizaje: docentes y bibliotecarios, aprendamos juntos porque trabajamos juntos.* En: RED. Revista de Educación a Distancia.
Disponible en línea: <http://www.um.es/ead/red/M4/dominguez9.pdf>
Consultado 07 de octubre de 2009

EL CENTRO INTERACTIVO DE RECURSOS DE INFORMACIÓN Y APRENDIZAJE; UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS PUEBLA (2010) *Misión del CIRIA.* Disponible en línea: <http://ciria.udlap.mx/acerca.html>
Consultado: 17 de marzo de 2010

FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN, UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA (2003) *Unidades de Información.* Disponible en línea: <http://150.185.81.3> Consultado 09 de junio de 2009

GARCÍA ARETIO, Lorenzo (2007) *¿Web 2.0 vs. Web 1.0?* En : Editorial del BENEDE. Disponible en línea por: <http://ddd.uab.cat/pubdim16993748n10a4.pdf> Consultado: 07 de octubre de 2009

GARCÍA JORDÁN, Marcela (2003) *El Servicio de Referencia Virtual de la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela*. Disponible en línea: <http://ares.unimet.edu.ve/academic/investigaciones/TIC/672.doc>
Consultado: 02 de julio de 2010

GELFAND, M. A. (1968) *Las bibliotecas universitarias en los países en vías de desarrollo*. París: UNESCO. Disponible en línea: <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001331/133102so.pdf> Consultado: 22 de febrero de 2010

GOBIERNO DE CHILE, MINISTERIO SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO (2004) *Guía para desarrollo de sitios Web*. Disponible en línea: <http://www.guiaweb.gob.cl/guia/archivos/GuiaWeb2004.pdf> (Consultado: 11 de marzo de 2010)

GONCALVES FERNANDES, Alexandra María (2008) *Propuesta para la creación de un servicio de referencia virtual para la biblioteca Gustavo Leal de la Escuela de Comunicación Social de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela*. Trabajo presentado para obtener el grado Licenciado en Bibliotecología. Caracas: Universidad Central de Venezuela. 178 h

GONZÁLEZ FERNÁNDEZ-VILLAVICENCIO, Nieves (2010) *La Biblioteca de la Universidad de Sevilla (Bus) en las Redes Sociales*. Disponible en línea: http://wiki.sedic.es/index.php/Biblioteca_Universidad_de_Sevilla (Consultado: 17 de marzo de 2010)

GÜETTE ROMERO, María Amanda (2004) *Propuesta para la creación de un servicio de información referencial en línea sobre organizaciones*

ambientales no gubernamentales del Distrito Metropolitano de Caracas en el Instituto Nacional de Parques. Trabajo presentado para obtener el grado de Especialista en Gerencia de Redes de Unidades y Servicios de Información. Caracas: Universidad Central de Venezuela. 49 h

HACER SISTEMAS, C.A. (2009) *Informe diagnostico de las Unidades de Información que componen el SICHT*. Caracas: s.e. Disponible en línea: <http://www.ucvdb.hacer.com.ve> Consultado: 08 de agosto de 2009

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos; BAPTISTA LUCIO, Pilar (1994) *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill. 505 p.

IFLA (2006) *Recomendaciones para El Servicio de Referencia Digital*. Disponible en línea: <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-s.htm> Consultado: 29 de septiembre de 2010

LEAL, Ildfonso (1981) *Historia de la UCV*. Caracas: Ediciones del Rectorado de la UCV

MANSO RODRÍGUEZ, Ramón Alberto (2008) *Servicio de referencia virtual: teoría y práctica en torno a las políticas para su gestión y desarrollo* En: *Revista Española de Documentación Científica*, 31 (1) Enero-Marzo pp. 39-51. Disponible en línea: <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/411/423> Consultado: 02 de julio de 2010

MANSO RODRÍGUEZ, Ramón Alberto (2006) *Servicio de Referencia Virtual: concepto, organización y evaluación*. Santa Clara: Editorial Feijó. 90 p.

MARTÍNEZ, Dídac. *El Centro de Recursos para el Aprendizaje CRAI. El nuevo modelo de biblioteca universitaria.* Disponible en línea: http://www.aab.es/pdfs/gtbu_crai.pdf (Consultado: 04 de mayo de 2009)

MELNIK, Diana (2005) *Principios de referencia: fuentes y servicios de consulta.* Buenos Aires: Alfagrama. 160 p.

MERLO VEGA, José Antonio (2000) *El servicio bibliotecario de referencia.* En: *Anales de Documentación* (3) pp. 93-126. Disponible en línea: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/viewFile/2471/2461> Consultado: 02 de julio de 2010

MORLES, Víctor; MEDINA RUBIO, Eduardo; ÁLVAREZ BEDOYA, Neptalí (2002) *La educación superior en Venezuela: informe 2002 a IESALC-UNESCO.* Disponible en línea: <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001315/131594s.pdf> Consultado: 14 de octubre de 2009

REFERENCE AND USER SERVICES ASSOCIATION, RUSA (2010). *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services.* Disponible en línea: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/virtual-reference-se.pdf> Consultado: 02 de julio de 2010

RODRÍGUEZ BRIZ, Fernanda (2006) *Los servicios de referencia virtual: surgimiento, desarrollo y perspectivas a futuro.* Buenos Aires: Alfagrama. 156 p.

RODRÍGUEZ CANELÓN, David (2009) *Implementación de un sistema de referencia virtual en la biblioteca Willy Ossott de la Universidad Central de*

Venezuela (prototipo). Trabajo presentado para obtener el grado Licenciado en Bibliotecología. Caracas: Universidad Central de Venezuela. 75 h

SERRANO, Arturo; MARTÍNEZ; Evelio (2008) *¿Qué es brecha digital? En: "La Brecha Digital: Mitos y Realidades"*. Disponible en línea: http://www.labrechadigital.org/labrecha/index.php?option=com_content&task=view&id=118&Itemid=41 Consultado: 17 de marzo de 2010

SIDEP (s.f.) *Sistema de Información de Estudios de Postgrado*. Disponible en línea: <http://www.postgrado.ucv.ve/acercade/default.htm> Consultado: 17 de marzo de 2010

SEOANE GARCÍA, Catuxa; BARRERO ROBLEDO, Vanesa (s.f.) *La evolución de los servicios de referencia digitales en la Web 2.0*. Disponible en línea: <http://www.deakialli.com/wp-content/uploads/2008/02/servicios-de-referencia-en-la-web-20.pdf> Consultado: 02 de julio de 2010

STEPHENS, Michael; COLLINS, Maria (2007) *Web 2.0, Library 2.0 and the hyperlinked library*. *Serials Review* (33) pp. 253–256 Disponible en línea: http://www.sciencedirect.com/science?_o=ArticleURL&_udi=B6W63-4R0 Consultado: 01 de octubre de 2009

TORRES SANTO DOMINGO, Marta. (2004) *La función social de las bibliotecas universitarias*. Disponible en línea: <http://www.ucm.es/BUCM/biblioteca/doc6236.pdf> .Consultado: 07 de octubre de 2010

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA, FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN, COORDINACIÓN ACADÉMICA. (2007)

Juan David García Bacca. Disponible en línea:
<http://web.ucv.ve/humanidades/FHE2005/coordinaciones/academica/bibliotecas.htm> Consultado 09 de junio de 2009

VÁLLEZ, Mari; MARCOS, Mari-Carmen (2009) *Las bibliotecas en un entorno Web 2.0.* En: Hipertext.net (7) Disponible en línea:
<http://www.hipertext.net/web/pag298.htm#Debilidades%20de%20las%20Biblioteca%202.0> Consultado: 29 de septiembre de 2010

VARA HORNA, Arístides (2008) *Manual de Investigación Empresarial Aplicada.* Lima. Universidad de San Martín de Porres. Disponible en línea:
http://www.scribd.com/doc/7799033/Cap5-Analisis-de-Datos?secret_password=&autodown=pdf (Consultado: 17 de marzo de 2010)

VARELA PRADO, Carmen (2008). *Proyecto de un servicio virtual de información y aprendizaje para una biblioteca universitaria temática.* En: Ibersid pp.231-240. Disponible en línea:
<http://ibersid.eu/ojs/index.php/ibersid/article/download/2241/2002> Consultado: 29 de septiembre de 2010

8. APÉNDICES

8.1. Apéndice A: Cuestionario a aplicar a los usuarios de la BJDGB de la Facultad de Humanidades y Educación de la UCV.

Con el propósito de conocer la percepción de los usuarios y diseñar un servicio de información referencial bajo las herramientas de la Web 2.0 en la Biblioteca “Juan David García Bacca”, de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela, le pedimos unos minutos para contestar las siguientes preguntas.

Por favor, marque con una X, la opción que considere apropiada, y conteste de manera clara y precisa las preguntas abiertas, usando letra de molde.

Gracias por su colaboración

1. Perfil:

Estudiante de Postgrado

Profesor o Investigador

Personal Administrativo

2. ¿Conoce usted de la existencia de la Biblioteca “Juan David García Bacca”?

Si

No

3. De ser afirmativa la respuesta, ¿Ha consultado información en la Biblioteca y conoce los servicios que presta?

Si

No

4. ¿Conoce usted las herramientas o aplicaciones web 2.0?: RSS, Wikis, Redes sociales, Mensajería instantánea, Blogs, Podcast, etc.)

Si

No

5. Si es afirmativa la respuesta, ¿Seleccione la(s) herramienta(s) o aplicación(es) que ha utilizado al menos una vez?

Wikis	<input type="checkbox"/>	Blogs	<input type="checkbox"/>
Redes sociales	<input type="checkbox"/>	Podcast	<input type="checkbox"/>
Mensajería instantánea	<input type="checkbox"/>	Otra	_____

6. ¿Sabía usted que estas herramientas o aplicaciones de la web 2.0 puede ser usadas por las bibliotecas como medio de información y difusión para su comunidad de usuarios?

Si

No

7. ¿Cree usted que la participación de la Biblioteca “Juan David García Bacca” en la Web social contribuiría a una mayor visibilidad y promoción de sus servicios?

Si

No

8. ¿Considera usted que la Biblioteca “Juan David García Bacca” debería desarrollar un servicio de información empleando alguna de las herramientas o de las aplicaciones de la Web 2.0?

Si

No

9. ¿Cuáles herramientas estima usted que debería emplear? Puede seleccionar varias.

Wikis	<input type="checkbox"/>	Blogs	<input type="checkbox"/>
Redes sociales	<input type="checkbox"/>	Podcast	<input type="checkbox"/>
Mensajería instantánea	<input type="checkbox"/>	Otra	_____

10. ¿De desarrollar la Biblioteca “Juan David García Bacca” un servicio de información bajo las herramientas la Web 2.0 haría uso de ella(s)?

Si

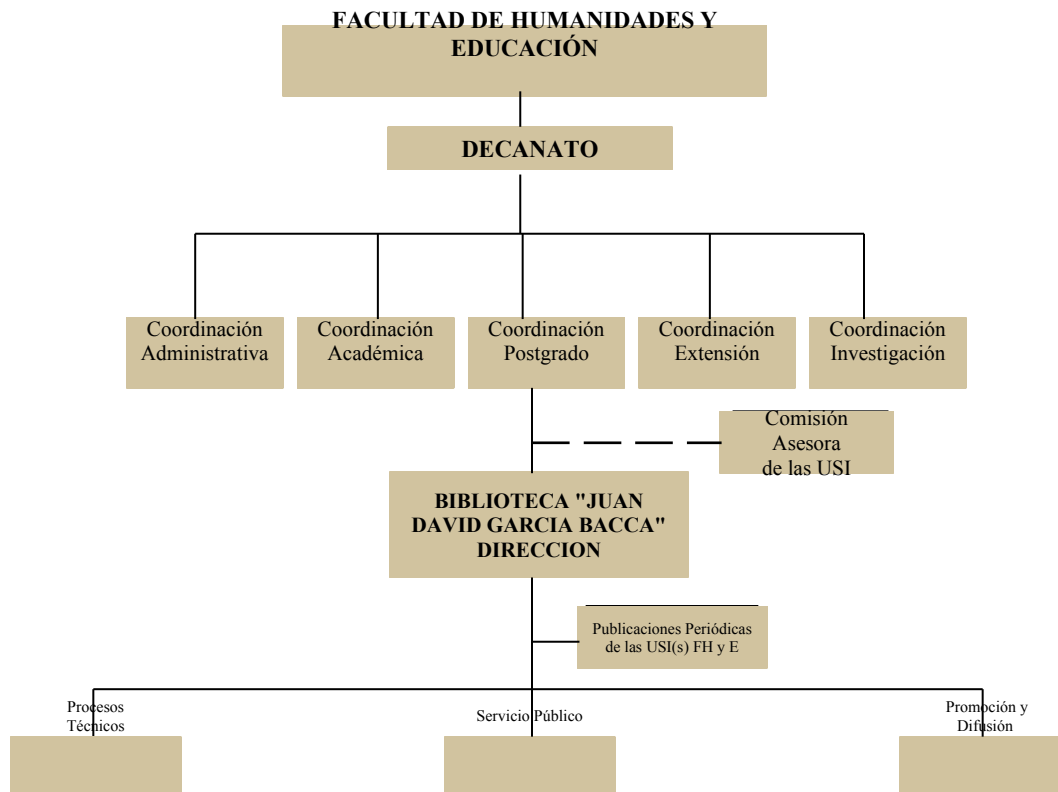
No

11. Sea libre dar cualquier otra sugerencia para el diseño del servicio de información referencial bajo las herramientas o aplicaciones de la web 2.0 en la Biblioteca “Juan David García Bacca”

8.2 Apéndice B: Organigrama

8.2.1. Apéndice B1

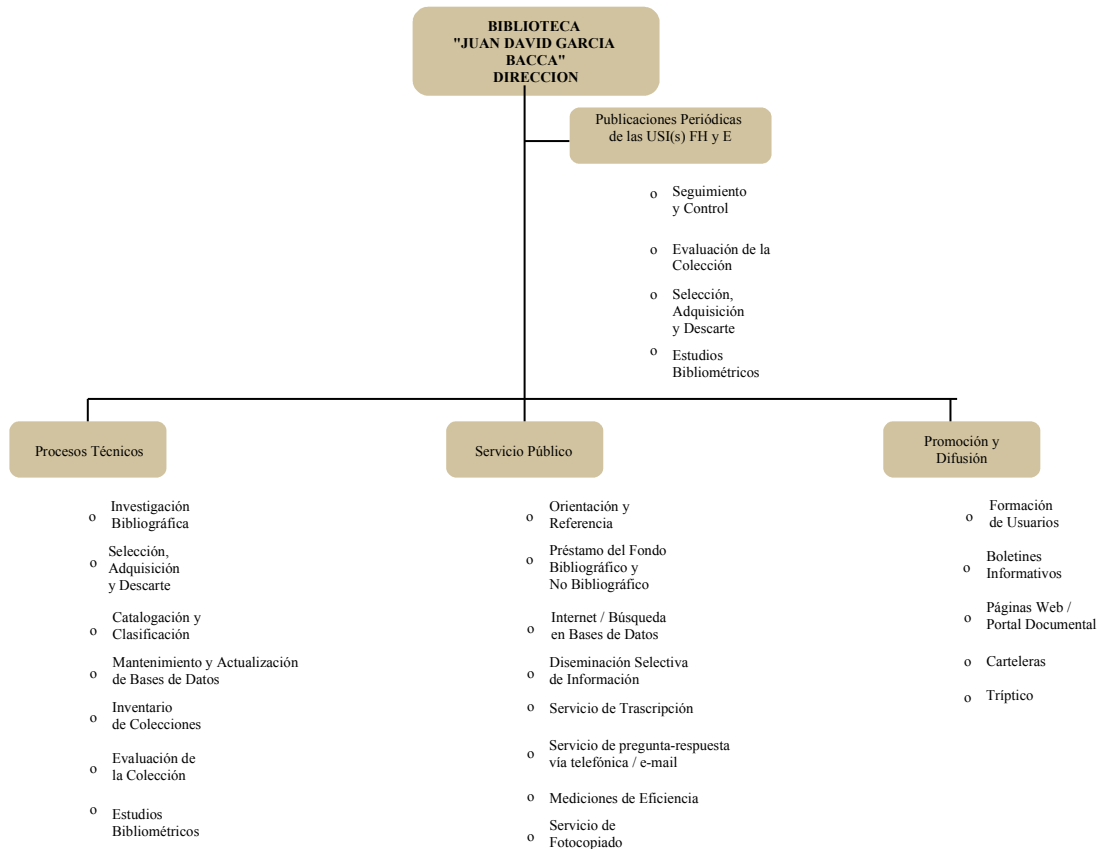
Propuesta: Organigrama Estructural de la Unidad de Información "Juan David García Bacca"



SAT/jcp
2005

8.2.2. Apéndice B2

Propuesta: Organigrama Funcional de la Unidad de Información "Juan David García Bacca"

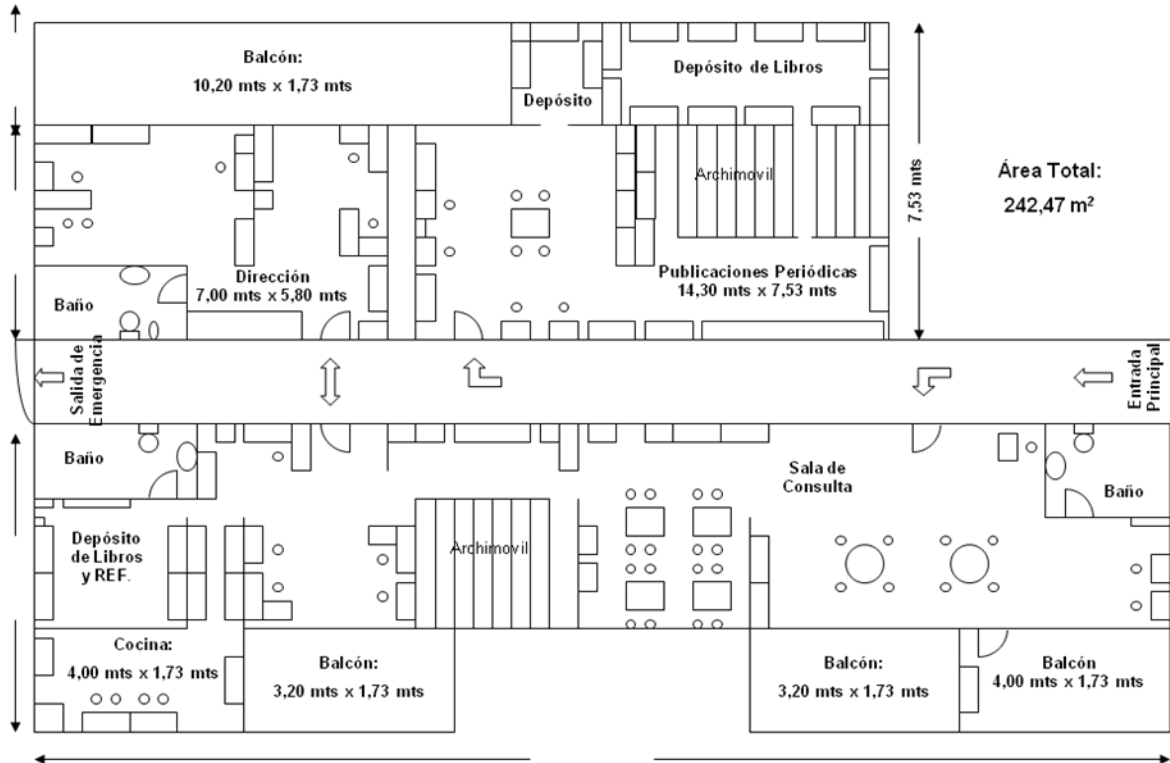


SAT/jcp
2005

8.3. Apéndice C: Plano de la biblioteca “Juan David García Bacca”

Biblioteca “Juan David García Bacca”

Elaborado por: Juan C. Peña C.
18 Feb. 09



8.4. Apéndice D: Formatos de entrega y autorización para la difusión electrónica de los Trabajos de Grado, Trabajos Especiales de Grado y/o Tesis de Postgrado de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central De Venezuela

AUTORIZACIÓN PARA LA DIFUSIÓN ELECTRÓNICA DE LOS: TRABAJOS DE GRADO, TRABAJOS ESPECIALES DE GRADO Y/O TESIS DE POSTGRADO DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA

Yo, _____ (Nosotros)

autor(es) del Trabajo cuyo Título es:

Presentado para obtener el Título de:

A través de este medio autorizo a la Coordinación de Postgrado de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela, para que difunda la versión electrónica de dicho Trabajo, a través de los servicios de información que ofrece la Institución, solo con fines de docencia e investigación, de acuerdo a lo previsto en la Ley sobre Derecho de Autor, Artículo 18, 23 y 42 (Gaceta Oficial N°. 4.638 Extraordinaria, 01-10-1993).

Firma(s) autor (es)

C.I. N°.

C.I. N°.

e-mail: _____

e-mail:

En _____, a los _____ días del mes de _____ de _____

NOTA: En caso de no autorizarse la Coordinación del Postgrado, publicará: la referencia bibliográfica, tabla de contenido (índice) y un resumen descriptivo, palabras claves y se indicará que el autor decidió no autorizar el acceso al documento a texto completo.

La cesión de derechos de difusión electrónica, no es cesión de los derechos de autor, porque este es intransferible.

**VALIDACIÓN DE LA VERSIÓN IMPRESA CON EL FORMATO
ELECTRÓNICO
DE LOS: TRABAJOS DE GRADO, TRABAJOS ESPECIALES DE GRADO
Y/O TESIS DE POSTGRADO DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES Y
EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA**

Yo, _____

Coordinador Académico del Postgrado

Coordinador del Área de Postgrado

Tutor Coordinador

*Certifico que el Trabajo de Grado, Trabajos Especiales de Grado y/o Tesis de
Postgrado con el título:*

_____, Presentado por el ciudadano(a)

Para _____ obtener:

_____, entregado en versión impresa se corresponde, en su totalidad, con el formato impreso.

Firma _____ Sello _____

En _____, a los _____ días del mes de _____ de _____

**CONSTANCIA DE ENTREGA DE TRABAJO DE GRADO DEL POSTGRADO,
TRABAJOS ESPECIALES DE GRADO Y/O TESIS DE POSTGRADO DE LA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN DE LA
UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA**

Por medio de la presente se hace constar, que la Biblioteca Juan David García Bacca recibió tres (3) ejemplar impreso y otros tres (3) en formato electrónico, del Trabajo de Grado, cuyo título es:

_____, correspondiente al ciudadano(a):

_____, cédula de identidad N°.

<i>Estudiante</i>	<i>del</i>	<i>Postgrado:</i>

<i>En _____, a los _____ días del mes de _____ de _____</i>		
<i>Dirección de Biblioteca Juan David García Bacca</i>		