

Índice

Índice de figuras	11
Índice de tablas	13
Introducción	15
Capítulo 1. Biblioteca 2.0 e innovación en los servicios de información	19
1.1. De la biblioteca virtual a la biblioteca 2.0.....	19
1.2. Ofertas de información: viejas y nuevas tecnologías en el camino a la innovación....	27
1.3. Del usuario-consumidor al usuario-creador: un reto para los servicios de información.....	40
Bibliografía.....	44
Capítulo 2. Servicio de referencia virtual: orígenes, concepto y desarrollo	49
2.1. Servicio de referencia: evolución y conceptos fundamentales.....	49
2.2. Ventajas y desventajas del servicio de referencia virtual.....	58
2.3. Tipología de servicios de referencia virtuales.....	59
2.4. Políticas para la organización del servicio de referencia virtual.....	60
2.5. El proceso de referencia virtual: dimensiones asociadas.....	65
2.5.1. El escenario de la referencia virtual.....	65
2.5.2. El proceso de referencia virtual.....	67
2.5.3. Recursos humanos.....	71
2.5.4. La tecnología y la infraestructura.....	71
2.5.5. La oferta de información en sí: el servicio de consulta.....	74
2.6. Nuevas tecnologías, nuevos retos: la referencia social.....	74
2.6.1. Fuentes de información basadas en la inteligencia colectiva.....	79
2.6.2. Servicio de consulta (preguntas-respuestas).....	81
Bibliografía.....	83

Capítulo 3. Fuentes y recursos de información para el servicio de referencia virtual	89
3.1. Evaluación de las fuentes y recursos de información electrónicos.....	89
3.2. Recursos propios para el desarrollo del servicio.....	93
3.2.1. Base de conocimiento	94
3.2.2. Directorios temáticos especializados o guías temáticas.....	96
3.2.3. Repositorios de documentos	100
3.2.4. Archivo vertical virtual o dossier de prensa	102
3.2.5. Preguntas frecuentes (FAQ).....	102
3.2.6. OPAC o catálogo automatizado	104
3.2.7. Servicio de tablas de contenido o sumarios de revistas	107
3.3. Otras modalidades de servicio de referencia en el espacio virtual.....	108
3.3.1. Servicio de información comunitaria	109
3.3.2. Servicio de difusión de la información.....	110
3.3.3. Servicio de referencia y alfabetización de información	112
Bibliografía	118
Capítulo 4. Competencias, habilidades y aptitudes del bibliotecario en el srv	123
4.1. El profesional de la información y el servicio de referencia virtual: competencias, habilidades y aptitudes.....	124
4.2. Un nuevo rol, el bibliotecario como mediador y facilitador en el servicio de referencia virtual.....	133
Bibliografía.....	136
Capítulo 5. Calidad y evaluación en el servicio de referencia virtual	139
5.1. Calidad en los servicios de información	139
5.1.1. Principios fundamentales para la gestión de la calidad total.....	147
Orientación al cliente	147
Orientación estratégica a la creación de valor	147
Liderazgo y compromiso de la dirección.....	147
Orientación a las personas y al desarrollo de competencias.....	148
Visión global, sistemática y horizontal de la organización	148
Orientación a la cooperación	148
Orientación al aprendizaje y la innovación.....	148
Orientación ética y social.....	149
5.2. Evaluación del servicio de referencia virtual	151
5.2.1. Técnicas e instrumentos para evaluar la calidad en el servicio de referencia virtual.....	164
<i>Focus groups</i>	164
Cuestionarios	165

Estudio de caso y observación	165
Mapas conceptuales	166
5.3. Parámetros de calidad para el servicio de referencia virtual	168
Bibliografía	170
Capítulo 6. El abecé del servicio de referencia virtual 2.0	175
6.1. Bases y características del modelo de servicio de referencia virtual 2.0	175
6.2. Elementos que considerar en el diseño del servicio de referencia virtual 2.0	181
6.2.1. Objetivos	181
6.2.2. Usuarios	182
6.2.3. Recursos de información	183
6.2.4. Recursos humanos	183
6.2.5. Recursos tecnológicos	184
6.2.6. Retroalimentación	184
6.2.7. Promoción	185
6.2.8. Políticas para la organización y el desarrollo del servicio de referencia virtual ...	186
Organización del servicio	187
Accesibilidad	188
Personal	189
Evaluación	189
6.3. Descripción general y casos de uso del servicio de referencia virtual	190
6.3.1. Tareas y procedimientos del servicio de referencia virtual	191
Tareas generales	191
Procedimiento general	191
6.3.2. Casos de uso del servicio de referencia virtual	196
Actores del servicio y sus relaciones con el mismo	196
Casos de uso generales	197
Bibliografía	206
Conclusiones. Referencia tradicional, virtual o social: perspectivas de futuro	209
Glosario	213
Bibliografía general	217