

## Introducción

Con la llegada de la sociedad de la información y el conocimiento y la incorporación de los avances en el campo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) al sector bibliotecario, se ha favorecido la evolución de la biblioteca, institución que tanto aporta al progreso cultural de la humanidad, y su adecuación a los nuevos requerimientos sociales. En el entorno informativo-documental se empiezan a implementar soluciones que permiten manejar mayores cantidades de datos y hacerlos más accesibles a los usuarios. De este modo cambia la tendencia de las bibliotecas y servicios de información de acumular recursos «por si acaso se requieren». Ahora se trata más bien de prestar una atención personalizada de las necesidades «justo en el momento», sobre la base de nuevas infraestructuras de redes organizativas y nuevas relaciones de intercambio y colaboración con otras instituciones. Aprovechando las potencialidades que brindan las TIC, los servicios de información han creado, preparado e implementado productos y servicios que ofrecen información evaluada, analizada y organizada en el menor tiempo posible, así como accesible cada vez que se requiera. Así se satisfacen en gran medida las necesidades de los usuarios, sobre todo en un

[...] contexto dinámico que supere las restricciones relativas a espacio geográfico, tiempo, tamaño y extensión que han caracterizado el acceso a los productos y servicios de información operados en los límites físicos de las bibliotecas y centros de documentación tradicionales [Parker, 1999: 3].

Pero la construcción de una realidad, como es la llamada *biblioteca sin paredes*, sin límites físicos y temporales ha obligado a replantear nuevos modelos de actuación, entre ellos el conocido como *biblioteca 2.0*, que se apoya en las expectativas de los usuarios, animando y favoreciendo que la comunidad usuaria contribuya con sus recursos o acceda a ellos sin límites. Ello supone un cambio de paradigma, pues la interacción ocurre ahora desde el usuario hacia la biblioteca y no a la inversa, como

había sucedido siempre (Farkas, 2007). Este modelo intenta gestionar el cambio y dar respuesta a una serie de necesidades, como son la pérdida de interés de los usuarios por la biblioteca, la escasez de servicios demandados, el conservadurismo de lo tradicional o la pérdida de primacía de la biblioteca como lugar donde encontrar la información necesaria (Casey y Savastinuk, 2006). En este contexto se enmarca el servicio de referencia virtual (SRV), que comprende tanto el clásico servicio de consulta, incluyendo la pregunta-respuesta, o la recopilación de enlaces a obras de referencia (diccionarios, manuales, anuarios y otros documentos), como todos aquellos servicios innovadores que le sirven de apoyo: directorios temáticos especializados, bases de conocimiento, enciclopedias libres y otras herramientas tecnológicas fáciles de implementar. El SRV se concibe como un proceso de comunicación bidireccional usuario-bibliotecario referencista, orientado a satisfacer las necesidades de información del usuario (García Suárez, 1995: 54). El centro de interés se sitúa en el usuario, al margen de la distancia que exista entre este y la biblioteca. En esta línea se suele diseñar un modelo funcional y estratégico basado en los principios de la calidad total.

No resulta descabellado abordar el tema de la información y documentación desde un enfoque basado en procesos, centrado en el conjunto de acciones y procedimientos que permitan la gestión de la información y su puesta en valor, pues la literatura existente se ha centrado principalmente en la perspectiva del resultado final. Por tanto, es importante establecer las líneas clave para diseñar el servicio de referencia virtual desde un ambiente virtual y basado en la filosofía de la calidad total. Se ha de tener en cuenta la necesaria imbricación entre tecnologías, ofertas de información y usuarios, a fin de que las prestaciones ofrecidas por las bibliotecas se acerquen un poco más al desarrollo tecnológico que el usuario suele manejar. Por otra parte, es más que necesaria su participación en el diseño y desarrollo de cualquier servicio que la biblioteca proporcione. En este sentido, una buena estrategia de *marketing* para que un servicio sea más utilizado es implicar al usuario en su desarrollo. Así se consigue un espacio de colaboración y participación activas y un servicio de mayor calidad, próximo al usuario. Como apunta Accart (2006), las bibliotecas, para sobrevivir, deben atraer a sus usuarios, tanto actuales como nuevos.

Tal como se concibe en la actualidad, el SRV carece de una metodología de desarrollo propia e innovadora que incluya los postulados de la calidad total y la filosofía 2.0, en el camino hacia un nuevo modelo de actuación, el de la biblioteca 2.0. Ello impide el aprovechamiento de sus potencialidades en pos de una mayor participación y colaboración. Ante su incipiente estado de desarrollo, son muchos los interrogantes que se nos plantean: ¿qué elementos se han de considerar para el desarrollo de un servicio de referencia virtual bajo los postulados de las filosofías de calidad total y Web 2.0?; ¿cuáles son los antecedentes teórico-conceptuales vinculados al desarrollo e implementación de servicios de referencia en entornos virtuales?; ¿qué elementos

son necesarios para la elaboración de un modelo basado en la calidad total para la gestión y desarrollo del servicio de referencia virtual?; ¿cómo es percibida la generación de servicios de información a partir de los avances en tecnologías de la información, especialmente de la Web 2.0?; ¿qué posibilidades tecnológicas son más apropiadas para el diseño de un servicio de referencia virtual en la actualidad, y qué elementos debemos considerar?

El libro se articula en seis capítulos que pretenden dar respuesta a estos interrogantes:

El capítulo 1 ofrece una visión panorámica de la incidencia que tiene las TIC en el desarrollo de las bibliotecas virtual y 2.0. Se describen las principales herramientas tecnológicas que han propiciado estos cambios y las características y retos para satisfacer las necesidades de los usuarios, tanto inmigrantes como nativos digitales. En el capítulo 2 se abordan aspectos histórico-conceptuales referentes al servicio de referencia desde sus inicios, hasta las actuales formas de presentación, que hacen uso intensivo de las TIC. Se incide en los retos y oportunidades de la incorporación de esta oferta a los actuales servicios de información. En el capítulo 3 se detallan las fuentes y recursos de información que pueden ser utilizados como apoyo a la prestación del servicio de referencia virtual, tanto de recursos propios desarrollados expresamente para el servicio, como de otras modalidades de servicios que pueden implementarse en el espacio virtual. Se incide en la importancia de la evaluación de fuentes y recursos de información electrónicos. El capítulo 4 se centra en el nivel de competencia de los profesionales, un elemento fundamental para lograr una mayor calidad en los servicios de referencia virtuales. Se analizan las principales competencias, habilidades, aptitudes y destrezas que deben tener estos profesionales para abordar con eficacia y eficiencia la prestación de servicios. Se insiste en la función del bibliotecario sénior como mediador-facilitador en el proceso de mentorización y formación de nuevas generaciones. En el capítulo 5 se abordan las formulaciones teóricas sobre la evaluación de los servicios de referencia virtuales, y se propone un conjunto de indicadores para evaluar su calidad, incluyendo técnicas e instrumentos que pueden servir de utilidad para realizar esta importante labor. El capítulo 6 propone un modelo de servicio de referencia virtual que responda a los postulados de las filosofías de calidad total y biblioteca 2.0.

El libro se cierra con las conclusiones y algunos aspectos prospectivos que podrán ser tenidos en cuenta para el desarrollo y mejora de los servicios de referencia virtuales. Se complementa la obra con un glosario, una bibliografía especializada.