REFERENCIA VIRTUAL Y REDES SOCIALES EN LAS BIBLIOTECAS ACADÉMICAS MEXICANAS

Lourdes Quiroa Herrera
Biblioteca Daniel Cosío Villegas
El Colegio de México

Búsqueda de información

Web 2.0

- Redes sociales
- Contenidos (usuario)
- Organización social e inteligente de la información
- Aplicaciones y servicios

Biblioteca 2.0

- Cambio continuo
- Participación (usuario)

Referencia virtual

¿Qué es?

Herramientas del servicio de referencia virtual

Bases de datos

Catálogo en línea

Wikis

Preguntas frecuentes

Formularios web

Repositorios institucionales

Redes sociales

Teléfono

Base de conocimiento

Tutoriales

chat

Correo electrónico

Guías temáticas

Blogs

Servicio de referencia virtual: bibliotecas académicas en México

- Estudios desde distintas perspectivas
- Estudios recientes
- Herramientas para referencia virtual

Pautas para ofrecer el servicio de referencia virtual

- *Directrices para la implementación y mantenimiento de los servicios de referencia virtua*l (ALA 2004)

- *Recomendaciones para el servicio de referencia digital* (IFLA , 2003)

Criterios para el diseño del servicio de referencia virtual

Martínez del Prado (2008)	Manso Rodríguez y Pinto (2014)
Tecnológico	Recursos tecnológicos
Funcionales	
Administrativos	
Económicos	
Personal	Recursos humanos
Trabajo colaborativo	
Recursos de información	Recursos de información
	Usuarios
	Retroalimentación
	Promoción
	Políticas para la organización y el desarrollo del servicio

Red de Instituciones Mexicanas para la Cooperación Bibliotecaria

ciria.udlap.mx/amigos/

@migos

Red de Instituciones Mexicanas para la Cooperación Bibliotecaria

¿Quienes somos?

- Acerca de Amigos
- Directorio

Documentos

- Reglamento de Préstamo Interbibliotecario
- Carta de intención
- Solicitud de afiliación
- Leyes importantes

Publicaciones

- Guía 01: Derechos de Autor
- Boletín de la Red.

Otros

Acerca de Amigos.

La "Red de Instituciones Mexicanas para la Cooperación Bibliotecaria " se estableció en 1989, con el objeto de constituir un proyecto de préstamo interbibliotecario de materiales bibliográficos con un grupo de bibliotecas de universidades de los Estados Unidos de Norteamérica.

En 1990, la "Red de Bibliotecas Mexicanas sobre Préstamo Interbibliotecario" amplió sus objetivos y se convirtió en la "Red de Instituciones Mexicanas sobre Cooperación Bibliotecaria". Con la adhesión de tres instituciones más, entre 1991 y 1992, finalmente quedó conformada por 10 participantes.

La iniciativa anterior obtuvo resultados diferentes de los esperados, por lo cual las bibliotecas fundadoras decidieron volver al esquema planteado en los inicios de la Red, retomar la denominación de "Grupo Amigos: Red de Instituciones Mexicanas para la Cooperación Bibliotecaria".

Los integrantes de la Red se comprometen a intercambiar experiencias técnicas, facilitar el intercambio de los recursos de información contenidos en las colecciones de acceso público en las instituciones firmantes, participar en programas de capacitación y formación

Búsqueda Multibase

Acceder a buscador

Eventos

Congreso Amigos 2013.

Bibliotecas académicas: Red Amigos

- Identificar y revisar los sitios web de las bibliotecas académicas integrantes de la Red.
- Identificar las herramientas que utilizan para ofrecer el servicio de referencia virtual y para las redes sociales.
- Analizar la incorporación de las herramientas que utilizan para ofrecer el servicio de referencia virtual y las redes sociales.

Términos del servicio de referencia virtual

Red de bibliotecas académicas Grupo Amigos (2015)	Cabral Vargas (2008)
Pregúntele al bibliotecario Bibliotecario en línea Pregúntele al referencista Consulta especializada Referencia Consulta electrónica Solución a usuarios	Asesoría en línea Pregúntale al bibliotecario Consulta al bibliotecario Contacte con el bibliotecario Referencia virtual Te comunicas con el bibliotecario Ofrecimiento de servicio en línea por el personal bibliotecario Servicio de referencia virtual

Elementos del servicio de la referencia virtual

Teléfono y correo electrónico
Formularios Web
Chat
Preguntas frecuentes
Guías temáticas
Redes sociales
Wikis
Tutoriales
Redes sociales

Formulario web: Biblioteca Benemérita Universidad de Puebla

Formulario web: Biblioteca del Instituto Tecnológico Autónomo de México

biblioteca.itam.mx/site/?page_id=1976

Menú

Variadas posibilidades para conocer tus recursos de información

Cada selección es servida por tus bibliotecarios, repleta de cordialidad y buen humor

Servicio disponible exclusivamente para profesores y alumnos del ITAM.

Seleccione la opción de su preferencia.

Descarga el folleto

Entrada

Visita guiada a la biblioteca — 30 min.

Recorrido del recinto reseñando la gama de servicios y recursos de la biblioteca.

Aperitivo

Sesión de inducción al uso de servicios bibliotecarios — 90 min.

Presentación de los recursos en línea, del catálogo y los servicios bibliotecarios disponibles para los alumnos.

Plato fuerte

Sesión de investigación sobre un tema específico — 90 min. a 3 hrs.

Presentación bibliotecaria diseñada en colaboración con el profesor y enfocada a investigar eficientemente algún tema utilizando las bases de datos, recursos y servicios de la biblioteca.

Especialidad de la casa

Sesión de la biblioteca enfocada a una materia — 90 min.

Colaboración de los bibliotecarios con la facultad para diseñar una clase de investigación documental enfocada a los recursos específicos para temas relacionados con su asignatura.

Postres

Temas candentes — de acuerdo con el mercado.

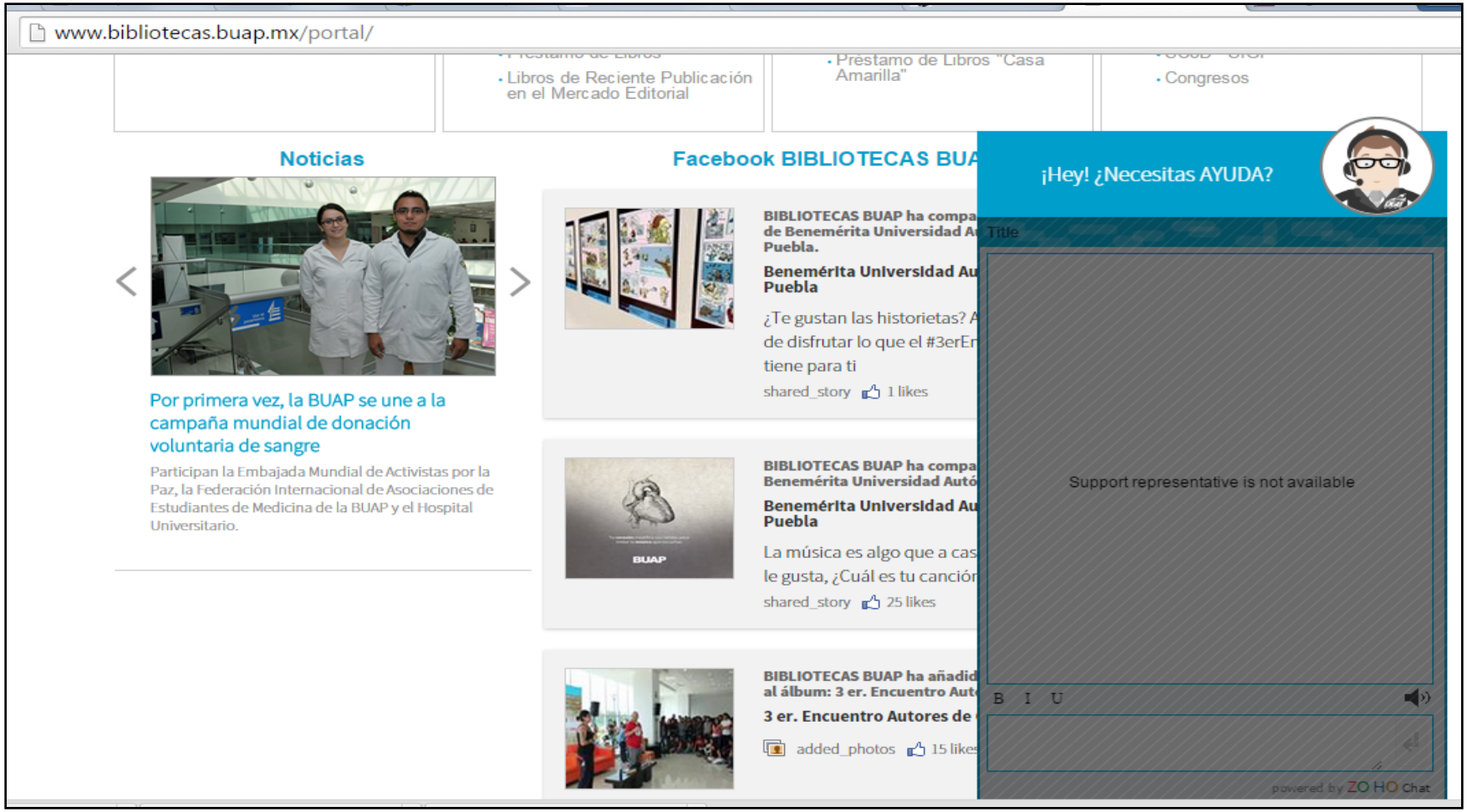
Sesiones sobre información disponible en algún tema de su elección, por ejemplo: cómo desarrollar una

Chat

- Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Dirección General de Bibliotecas. “necesitas ayuda”
- El Colegio de México. Biblioteca Daniel Cosío Villegas. “bibliotecario en línea”
- Instituto Tecnológico de Monterrey, Dirección de Bibliotecas. “chat”

- Otros estudios: Yang, Dalal, 2015.

Chat: Benemérita Universidad de Puebla



Preguntas frecuentes

- 10 bibliotecas ofrecen preguntas frecuentes

- Tipo de preguntas:
  - ¿Qué tipo de información ofrece?,
  - ¿Puedo consultar las bases de datos desde mi casa u oficina?
  - ¿Cómo busco revistas y otros recursos electrónicos?
  - ¿Cómo pueden ayudar a encontrar información?.

Preguntas frecuentes: Biblioteca Daniel Cosío Villegas, El Colegio de México

biblioteca.colmex.mx/index.php/preguntas-frecuentes

Preguntas Frecuentes

Preguntas frecuentes sobre:

BASES DE DATOS

¿Qué tipo de información contienen las bases de datos?

Por la información que ofrecen:

Referenciales: incluyen la referencia del documento, generalmente artículos de revistas (autor, título, fuente, año de publicación, etc.) y en algunos casos el resumen de su contenido.

Texto completo: los registros contienen la referencia, el resumen y el texto completo del documento

Por la disciplina:

Generales: presentan información sobre temas diversos de una misma área, por ejemplo Ciencias Sociales. Se pueden consultar temas referentes a economía, filosofía, religión, historia, derecho, etc., en la misma base de datos.

Especializadas: en una disciplina (literatura, historia, estudios de género, educación, etc.), ó área geográfica (Asia, América Latina, México, etc.).

¿Cómo puedo consultar las bases de datos de la Biblioteca?

Ingresando al apartado de bases de datos en el portal de la biblioteca desde cualquier computadora conectada a la red de El Colegio de México. Las bases de datos suscritas por El Colegio, pueden consultarse en la institución por todos los usuarios. Los usuarios internos pueden tener acceso a ellas desde cualquier lugar a través del acceso remoto.

¿Puedo consultar las bases de datos fuera de El Colegio de México?

Guías temáticas

- Centro de Investigación y Docencia Económica
- El Colegio de México
- Embajada de los Estados Unidos. Biblioteca Benjamín Franklin
- Tecnológico de Monterrey (Ciudad de México)
- Universidad de las Américas Puebla
- Universidad Panamericana

Guía temática: Biblioteca del Centro de Investigación y Docencia Económica

biblioteca.cide.edu/derecho.html

Derecho (Tríptico)

Obras de Referencia
Bases de datos en línea
Índices
Colección de CD ROM

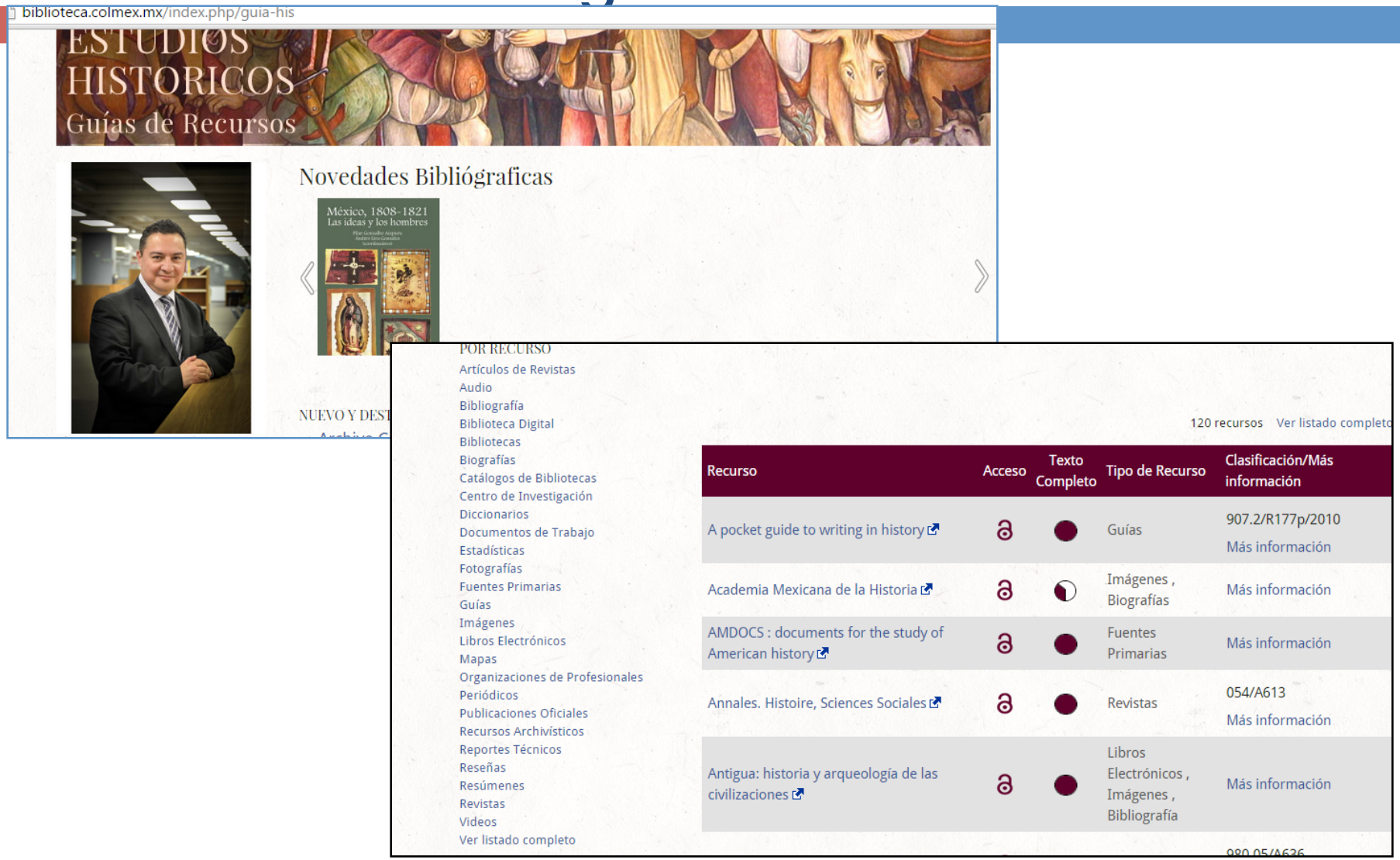
Revistas electrónicas
Libros electrónicos
Obras de referencia electrónicas
Portales

Iniciativas "Open Access"
Catálogos
Otros recursos
Revistas académicas de mayor impacto en Derecho (JCR)

Obras de Referencia - Impresas -

Título	Clasificación
Encyclopedia of crime & justice	REF HV6017 E539 2002
Encyclopedia of crime and punishment	REF HV6017 E5395 2002
Diccionario de criminología	REF HV6017 G37 1998
Encyclopedia of genocide	REF HV6322.7 E53 1999
Encyclopedia of white-collar crime	REF HV6768 E65 2007
Atlas of crime: mapping the criminal landscape	REF HV6783 A85 2000
Sourcebook of criminal justice statistics	REF HV7245 S8
Criminal justice and criminology: concepts and terms	REF HV7411 C75 2002
The American dictionary of criminal justice: key terms and major court cases	REF HV7411 C436 2001
World of criminal justice	REF HV7411 W67 2002
Global report on crime and justice	REF HV7431 G56 1999

Guía temática: Biblioteca de El Colegio de México



Redes sociales

- Facebook
  - Uso institucional (Sachs, Eckel, Langan, 2011)
- Twitter
  - Anticipar preguntas (Thomsett-Scott, 2013)

Facebook: ITESM, Ciudad de México

Wiki: Universidad de las Américas de Puebla

biblio.udlap.mx/1000libros/index.php/Portada

Registrarse/Entrar

libros del milenio

Artículo | Discusión | Leer | Ver código fuente | Ver historial | Ir | Buscar

Navegación

- Portada
- Portal de la comunidad
- Actualidad
- Cambios recientes
- Página aleatoria
- Ayuda
- Donaciones

Herramientas

- Lo que enlaza aquí
- Cambios relacionados
- Páginas especiales
- Versión para imprimir
- Enlace permanente

Portada

Los Mil Libros del Milenio.

Para consultar los listados:

Por Autor: A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, N, Ñ, O, P, Q, R, S, T, U, V, W, X, Y, Z.

Por Obra: 0 - 9 . A . B . C . D . E . F . G . H . I . J . K . L . M . N . Ñ . O . P . Q . R . S . T . U . V . W . X . Y . Z .

Por Siglo: S. XI, S. XII, S. XIII, S. XIV, S. XV, S. XVI, S. XVII, S. XVIII, S. XIX, S. XX.

Pruebe una página al azar

Para celebrar el inicio del tercer milenio de nuestra era, las Bibliotecas del Centro Interactivo de Recursos de Información y Aprendizaje (CIRIA) decidieron ofrecer a sus usuarios una recopilación de mil libros representativos del milenio anterior. Estas obras representan en conjunto la gran diversidad de ideas, innovaciones, descubrimientos, movimientos sociales, sentimientos y creencias, que constituyeron la gran revolución cultural humana de ese periodo. + Para consultar los listados:

- Aunque el libro propiamente dicho no aparece sino hasta la segunda mitad del siglo XV, se incluyen los manuscritos y códices medievales más importantes o relevantes de los primeros cinco siglos del milenio, época durante la cual se produjeron obras excelentes. Con la finalidad de incluir el mayor número posible de autores, sólo se seleccionó una obra de cada uno de ellos. Sin embargo, hay unos pocos casos en los que los seleccionadores fuimos incapaces de escoger sólo una obra, por lo que hay algunos autores con dos.

- Toda selección es de un modo u otro arbitraria y refleja con mucho los gustos particulares de quien o quienes la hacen. Esta no podría ser de otra manera; particularmente en los siglos XIX y XX se le dio preferencia a autores mexicanos o que escribieron sobre México. Cualquier recopilación de esta naturaleza puede ser mejor o puede ser diferente; estamos abiertos a recibir comentarios y sugerencias de quien lo desee.

- Dado que los compiladores no somos en modo alguno expertos en esta materia, recurrimos a una diversidad de fuentes de referencia y sitios web. En todos los casos se da el debido crédito a la fuente consultada. Creemos que todas las utilizadas permiten citar sus obras para estos fines puramente académicos. Si alguien considera o sabe que en algún caso pudiéramos estar violando alguna reglamentación sobre derechos de autor, les rogamos nos lo hagan saber para corregir inmediatamente cualquier omisión. Los bibliotecarios respetamos los legítimos derechos de los autores.

Confiamos que esta guía fomente o despierte el interés por la lectura. Es la más íntima de las experiencias personales, despierta o nos recuerda toda la gama de emociones que somos capaces de sentir

Niveles de incorporación del servicio de Referencia virtual

El Colegio de Jalisco

El Colegio de la Frontera Norte
El Colegio Mexiquense
El Colegio de Sonora
Instituto Michoacano de Ciencias de la Educación
Universidad Iberoamericana

El Colegio de Michoacán
Embajada de los Estados Unidos de Norteamérica
Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales
Instituto de Investigaciones Económicas de la UNAM
ITESM. Estado de México
Universidad de Anáhuac Norte
Universidad de Anáhuac Sur

Banco de México
El Colegio de San Luis
Instituto de Investigaciones Dr. José María Luis Mora
Instituto Tecnológico Autónomo de México
ITESM. Ciudad de México
Universidad Panamericana

Centro de Investigación y Docencia Económica
ITESM. Dirección de Bibliotecas
Universidad de las Américas de Puebla

Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
El Colegio de México

Hallazgos en la referencia virtual y redes sociales

- Diversidad de términos para identificar el servicio de referencia virtual.
- Menor presencia en las páginas principales de los servicios de referencia virtual y redes sociales
- Hay diferentes niveles de incorporación de herramientas para ofrecer el servicio de referencia virtual. La mayoría de bibliotecas académicas incluyen de 3 a 4 herramientas para el servicio de referencia virtual
- Se han implementado de forma paulatina herramientas para ofrecer el servicio de referencia virtual en las bibliotecas académicas mexicanas que forman parte de la Red Amigos.
- Un número importante de bibliotecas utiliza el teléfono, correo electrónico, formularios web y preguntas frecuentes. En menor medida se utiliza el chat, las guías temáticas, wikis y tutoriales.
- Se tiene mayor presencia en las redes sociales.

Conclusiones

- Las bibliotecas que hacen un mayor uso de las herramienta Web 2.0 y de recursos de información permitirán compartir experiencias y las mejores prácticas con otras bibliotecas de la propia Red.
- La inclusión de herramientas tecnológicas y de recursos de información dependerá de las políticas internas, presupuestos, el personal profesional e infraestructuras tecnológicas.
- Para las bibliotecas que han incorporado los servicios de referencia virtual y para las que los incorporen se sugiere revisar las *Directrices para la implementación y mantenimiento de los servicios de referencia virtual* de la ALA y las *Recomendaciones para el servicio de referencia digital* de la IFLA.
- Los usuarios tienen más opciones para comunicarse con la biblioteca.
- Las bibliotecas académicas deben ofrecer servicios de referencia virtual para cubrir las necesidades de información de los usuarios no sólo con el propósito de ser visibles en la web, sino para apoyarles en sus procesos de enseñanza y aprendizaje.

Lourdes Quiroa

mquiroa@colmex.mx