



PANEL: Atención virtual de usuarios – Martes 18 de abril – 9:30 hs
Sala Julio Cortazar, pabellón Blanco, planta baja

INDICE

- 1) *Introducción marco para el debate; a cargo de la Coordinadora Bibl. Cristina Borrajo***
 - 2) *Servicios de Referencia Virtual – Una introducción, a cargo de Bibl. Fernanda Rodríguez Briz***
 - 3) *Referencia Virtual por Chat, a cargo de Bibl.Doc. Marina Borrell***
 - 4) *El Servicio Virtual de Referencia de la Biblioteca Max von Buch Universidad de San Andrés, a cargo de Lic. Moira Guppy***
 - 5) *Servicios Virtuales, a cargo de Prof. Graciela Cañete***
-

Breve introducción y marco para el debate:

La Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI) establecida por la Asamblea General de la ONU, reconoció que: 1. El libre acceso a la información y los conocimientos es un requisito básico previo para conseguir los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM); 2. Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) poseen potencial para mejorar el nivel de vida del mundo en desarrollo; 3. Una mejor comunicación permite solucionar los conflictos y afianzar la paz mundial; 4. La gran mayoría de los habitantes del mundo viven en la pobreza y no pueden incorporarse a las TIC. La brecha que separa el conocimiento de la ignorancia y los ricos de los pobres es cada vez más grande, tanto dentro de cada país como entre países; 5. Las TIC han forjado nuevas modalidades de educar a la población y transmitir información y han reestructurado la forma en que los países hacen negocios y rigen su economía, se gobiernan y comprometen políticamente.

El Plan de Acción de la CMSI respalda el establecimiento de servicios digitales en archivos y bibliotecas públicas, el inventario de proyectos contiene algunos ejemplos de bibliotecas digitales: la Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias (IFLA), proyectos de la UNESCO para ampliar el acceso a las bibliotecas en las regiones del Pacífico y Este de Asia y el proyecto Red de Área Extensa de Bibliotecas de Jamaica.

Construir una sociedad de la información abierta y que otorgue poder a los ciudadanos es un desafío social, económico y, en última instancia, político. Si tenemos éxito, habremos contribuido a hacer un mundo mejor.

Preguntas, líneas temáticas base para las presentaciones de los panelistas:

- ¿Cómo desarrollaron y diseñaron los servicios virtuales en sus bibliotecas?
- ¿Qué capacitación se les dio a los bibliotecarios que atienden estos servicios?
- ¿Qué aptitudes en el bibliotecario son necesarias para brindar estos nuevos servicios?
- ¿Los servicios virtuales responden a las necesidades de los usuarios?
- ¿Cómo se adaptan a sus requerimientos?
- ¿Realizaron estudios usuarios previos a la implementación de servicios virtuales?
- ¿Realizan estudios para evaluar el impacto de estos servicios en la comunidad?
- ¿Realizan encuestas de satisfacción de usuarios?
- ¿Han desarrollado guías para orientar al usuario?

Teniendo en cuenta que en Argentina existen 8.4 millones de usuarios de Internet (datos fines de 2005) y que se prevé un crecimiento dada la creciente popularidad de la telefonía celular y los accesos públicos a bajo costo.

- ¿Considera que estos servicios contribuirán a acortar la brecha digital?
- ¿Considera que las bibliotecas pueden contribuir haciendo planes a futuro que consideren estructurar servicios virtuales que complementen los servicios tradicionales?

Resumen del panel:

La propuesta a los panelistas consistió en analizar los distintos servicios virtuales disponibles para los usuarios, mostrar experiencias desarrolladas en distintas organizaciones y debatir en el marco de las propuestas y del plan de acción de la Cumbre de la Sociedad de la Información, que respalda el establecimiento de servicios digitales en archivos y bibliotecas públicas.

El panel reunió a colegas especialistas en estos servicios, algunas que los han estudiado e investigado y otras que los han desarrollado e implementado en sus bibliotecas. Por lo tanto dividimos las presentaciones en dos módulos.

El primer módulo estuvo a cargo de la Bibliotecaria Fernanda Rodríguez Briz, quien ha publicado un libro en el que refleja el modo en que el servicio de referencia ha ido surgiendo y transformándose a la luz de las nuevas tecnologías de la información hasta su desarrollo actual y como la virtualidad ha modificado el rol del bibliotecario referencista, que ha debido incorporar nuevos elementos, técnicas y recursos a su cotidianeidad.

La otra integrante de este primer módulo fue la Bibliotecaria Documentalista, Marina Borrell, quien realiza su tesina de Licenciatura en Bibliotecología y Documentación en la UNLP, sobre el tema: "Servicios de Referencia Virtual en bibliotecas universitarias" y orientó especialmente su presentación al servicio por chat.

Estas dos presentaciones permitieron introducir la temática y analizar las distintas variantes de servicios, la planificación necesaria para su desarrollo y la capacitación y perfil de bibliotecario necesarios.

El segundo módulo estuvo a cargo de la Lic. Moira Guppy, de la Biblioteca de la Universidad de San Andrés, quien expuso su experiencia, las distintas etapas para concretar el actual servicio virtual que ofrece la página web de la Biblioteca de la Universidad y la evolución y metas a futuro del servicio.

La otra expositora de este segundo módulo fue la Bibliotecaria Graciela Cañete, Directora de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Médicas –UNCórdoba, quien presentó la experiencia desarrollada en esa Biblioteca, en el marco del proyecto de Biblioteca Virtual en Salud de Argentina, desarrollada por la OPS/OMS y de la red RENICS.

Los participantes mostraron gran interés en las distintas presentaciones, formularon preguntas a los panelistas que permitieron reflexionar sobre los beneficios y dificultades de los servicios virtuales a los usuarios, como así también plantear cuáles son los recursos necesarios para desarrollar estos servicios y analizar la contribución de las bibliotecas para acortar la brecha digital con estos servicios.

Quisiera destacar que la sala estuvo colmada de principio a fin y que tanto las panelistas como la coordinadora recibieron elogios por el amplio e interesante tratamiento del tema.

CVs Panelistas:

Fernanda Rodríguez Briz :

Nacida en 1969 en Capital Federal. Residente en Ushuaia, Tierra del Fuego, desde 1990. Desde 1992, tras obtener una certificación de alcance provincial en Bibliotecología, se desempeña en Bibliotecas Populares, de nivel EGB3, Polimodal y Terciario de la ciudad de Ushuaia. Es Bibliotecaria Escolar, egresada de la Universidad Nacional de Mar del Plata, en 2002. Desde 2003, desarrolla actividad profesional *freelance* para los Estados Unidos: forma parte del equipo de bibliotecarios bilingües de la empresa proveedora de servicios tercerizados de referencia virtual Tutor.com para su división *Librarians by Request* ("Bibliotecarios a Pedido") asistiendo diariamente a los usuarios de las bibliotecas clientes. Desde 2004 hasta 2005 se ha desempeñado como Evaluador de la Calidad en forma *freelance* para el buscador Google.com. Es autora del libro "Servicios de Referencia Virtual: surgimiento, desarrollo y perspectivas a futuro" publicado por Editorial Alfagrama en 2005.

Marina Borrell

Bibliotecaria Documentalista por la Universidad Nacional de La Plata (UNLP), 2001. Realiza su tesina de Licenciatura en Bibliotecología y Documentación sobre el tema: "Servicios de Referencia Virtual en bibliotecas universitarias". Bibliotecaria en la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la UNLP y responsable del Servicio de

Referencia de la Biblioteca de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la misma Universidad. Integrante de ROBLE: Portal Bibliotecas de la UNLP. Ha realizado cursos y seminarios de la especialidad, participado en jornadas y conferencias recientes, e integra equipos de investigación del Departamento de Bibliotecología de la UNLP.

(Tutora de tesis Lic. Sandra Miguel: Licenciada en Bibliotecología y Documentación por la Universidad Nacional de La Plata (UNLP), 1995. Profesora de las cátedras Metodología del Trabajo Intelectual e Investigación Bibliotecológica de la Licenciatura en Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la UNLP, como así también de cursos de postgrado. Directora de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Naturales y Museo de la UNLP)

Moira Guppy. Universidad de San Andrés (UDESA)

Licenciada en Bibliotecología, egresada en el año 1999 de la Universidad de Buenos Aires. A cargo del Servicio de Referencia, Coordinadora de Instrucción Bibliográfica y Webmaster de la Biblioteca de la Universidad de San Andrés. Miembro del Comité Editorial de PAIS (Public Affaire Information Service) Co.autora del trabajo " Nuevas tendencias en el servicio de referencia".

Graciela Cañete. Facultad de Medicina, UNC (Córdoba)

Bibliotecaria - Directora Biblioteca. Facultad de Ciencias Médicas. Universidad Nacional de Córdoba. 1986- hasta la fecha. Secretaria Académica. Escuela de Bibliotecología. Facultad de Filosofía y Humanidades. Universidad Nacional de Córdoba. Abril 2005- hasta fecha. Profesora Titular por Concurso. Cátedra: Administración de Recursos y Servicios de Información I. Escuela de Bibliotecología. Facultad de Filosofía y Humanidades. Universidad Nacional de Córdoba. 1995- Desde 2004- Profesora Titular de Semidedicación. Consejera Suplente por los Profesores Titulares del Consejo Asesor de la Escuela de Bibliotecología. Facultad de Filosofía y Humanidades. Universidad Nacional de Córdoba. 2005- Miembro del Comité Consultivo de la Red Nacional de Información en Ciencias de la Salud –RENICS- Representante de los Centros Cooperantes de las Universidades del País. 2005-.Miembro de los Grupos del Interior de la Red Nacional de Información en Ciencias de la Salud –RENICS- Responsable de la Región Centro. Miembro del Grupo de Trabajo – Bibliotecas Virtuales de Salud Nacionales BVSS- (Integrado por representantes del Ministerio de Salud de la Nación, de la Organización Panamericana de la Salud, de la Red Nacional de Información en Ciencias de la Salud, Centro Argentino de Información en Ciencia y Tecnología –CAICYT-CONICET, de la Universidad de Buenos Aires, de la Sociedad de Pediatría, de GRINSA y de la Universidad Nacional de Córdoba). Agosto 2005- Tutora de pasantes de la Facultad de Filosofía y Humanidades, en el marco del Sistema de Pasantías Rentadas. Ha escrito varias publicaciones y dictado cursos y conferencias.

Coordinadora del Panel: Cristina Borrajo

Bibliotecaria (UBA), Desde hace 22 años se desempeña como Funcionaria a cargo de los Servicios de Información Pública (PRENSA); Biblioteca, Publicaciones y Edición de Páginas WEB de la Oficina de OIT en Argentina, siendo su responsabilidad la comunicación institucional, la organización y dictado cursos y brindar asistencia técnica en Argentina y MERCOSUR a funcionarios de las unidades de información de las organizaciones de trabajadores y empleadores y de los Ministerios de Trabajo. Actualmente integra la Comisión Directiva de RECIARIA y la Comisión coordinadora de la red *Bibliotecas Juried*