



UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
MÉXICO

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

---

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA

**LOS SERVICIOS DE REFERENCIA VIRTUAL: UNA PROPUESTA  
PARA APOYAR LA LICENCIATURA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y  
ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN EN SU MODALIDAD A  
DISTANCIA**

TESINA

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN BIBLIOTECOLOGÍA Y  
ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN**

**P R E S E N T A**

**JUAN PABLO ESCOBAR FARFÁN**

**ASESORA: DRA. PATRICIA LUCIA RODRÍGUEZ VIDAL**



CIUDAD UNIVERSITARIA

2014



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

**A la Universidad y a mis padres,**  
quienes me han dado todo

**A mis queridos abuelos,**  
a quienes les debía este trabajo desde hace mucho

**A Xoxo,**  
por todo su cariño, sus palabras de aliento y su incomparable motivación, sin las  
cuales no sé cuándo hubiera terminado este trabajo

**A mis hermanos,**  
por haber creído siempre en mi

**A Cintia,**  
por su valiosa amistad y su amable ayuda

**A mi asesora, Dra. Patricia Lucía Rodríguez Vidal,**  
por su inmejorable disposición para ayudarme a elaborar este trabajo. Porque  
siempre conté con ella para lo que necesitara.

**A mis sinodales, Dr. Fermín López Franco,  
Mtro. José Tomás Palacios Medellín,  
Lic. Félix Eduardo Vázquez Rodríguez,  
Lic. Sergio Esteban Álvarez Rodríguez.**  
Por su tiempo, sus valiosas observaciones y su apoyo en la revisión de este  
trabajo.

**A ellos todo mi sincero y profundo agradecimiento**

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>I</b>
<b>CAPÍTULO 1 EL SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL</b> .....	<b>1</b>
1.1 ANTECEDENTES DEL SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL .....	1
1.1.1 <i>Evolución del servicio de referencia virtual</i> .....	2
1.1.2 <i>Tendencia actual del servicio de referencia virtual</i> .....	14
1.1.3 <i>Apuntes finales sobre la evolución del servicio de referencia virtual</i> .....	16
1.2 EL SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL Y EL DESFASE DE TIEMPO.....	17
1.2.1 <i>Definición del servicio de referencia virtual</i> .....	19
1.2.2 <i>Características generales del servicio de referencia virtual</i> .....	21
1.2.3 <i>Ventajas y desventajas del servicio de referencia virtual</i> .....	22
1.2.4 <i>Servicios de referencia virtual</i> .....	23
1.3 REFERENCIAS.....	28
<b>CAPÍTULO 2 LA EDUCACIÓN A DISTANCIA</b> .....	<b>32</b>
2.1 ANTECEDENTES DE LA EDUCACIÓN A DISTANCIA.....	32
2.1.1 <i>Evolución de la Educación a Distancia</i> .....	35
2.2 DEFINICIÓN DE EDUCACIÓN A DISTANCIA.....	36
2.3 TIPOS DE EDUCACIÓN A DISTANCIA .....	39
2.4 CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA EDUCACIÓN A DISTANCIA.....	41
2.4.1 <i>Ventajas y desventajas de la Educación a Distancia</i> .....	44
2.5 REFERENCIAS.....	50
<b>CAPÍTULO 3 LA LICENCIATURA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN A DISTANCIA</b> .....	<b>52</b>
3.1 ANTECEDENTES Y EVOLUCIÓN DEL SISTEMA DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y EDUCACIÓN A DISTANCIA DE LA UNAM .....	52
3.2 REQUISITOS DE INGRESO AL SUAYED .....	54
3.3 MODALIDADES EDUCATIVAS DEL SUAYED Y SUS CARACTERÍSTICAS. ....	54
3.3.1 <i>Ventajas del SUAYED</i> .....	57
3.4 ANTECEDENTES DEL SUAYED DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS .....	58
3.4.1 <i>Antecedente de la Licenciatura de Bibliotecología y Estudios de la Información a Distancia</i> .....	59
3.5 MODELO EDUCATIVO DE LA LICENCIATURA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN A DISTANCIA.....	60
3.5.1 <i>Características de la Licenciatura de Bibliotecología y Estudios de la Información a Distancia</i> .....	65
3.6 PLAN DE ESTUDIOS DE LA LICENCIATURA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN A DISTANCIA .....	66
3.6.1 <i>Perfil de ingreso y egreso de la Licenciatura de Bibliotecología y Estudios de la Información a distancia</i> .....	67
3.6.2 <i>Asignaturas de la Licenciatura de Bibliotecología y Estudios de la Información a Distancia</i> .....	71
3.6.3 <i>Requisitos de ingreso y egreso de la Licenciatura de Bibliotecología y Estudios de la Información a Distancia</i> .....	76
3.7 DIAGNÓSTICO.....	79
3.8 REFERENCIAS.....	80

<b>CAPÍTULO 4 PROPUESTA DEL SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL PARA LA LICENCIATURA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN A DISTANCIA</b>	<b>81</b>
4.1 PUNTO DE CONVERGENCIA .....	81
4.2 ASPECTOS ESENCIALES DEL SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL.....	84
4.3 SERVICIOS DE REFERENCIA VIRTUAL PARA LA LICENCIATURA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN A DISTANCIA .....	85
4.3.1 Colecciones que darán sustento al servicio de referencia virtual.....	91
4.4 REFERENCIAS.....	92
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>93</b>
<b>OBRAS CONSULTADAS .....</b>	<b>95</b>

## Introducción

Desde tiempos antiguos la tecnología ha marcado en gran medida el rumbo de la historia, esto es tan así que en épocas recientes, ha afectado y modificado en gran medida todas las actividades del ser humano. La labor bibliotecaria no ha sido la excepción, por lo que el servicio de referencia cambió y tuvo que actualizarse al contexto actual, eminentemente influenciado y guiado por la invención y uso del internet.

De la misma manera, el proceso educativo ha sufrido cambios durante las épocas más recientes debido al efecto sobre ella de la tecnología, uno que sin duda puede apreciarse es el surgimiento de la educación a distancia. Si bien sus inicios se remontan al siglo XIX, fue hasta la segunda mitad del siglo XX que ésta se consolidó como una opción para realizar estudios, los cuales se caracterizan por ser extremadamente competentes, principalmente debido al desarrollo tecnológico.

El siguiente trabajo tiene como objetivo proponer la implementación de un servicio de referencia virtual, que apoye a los alumnos y docentes de la reciente Licenciatura de Bibliotecología y Estudios de la Información Modalidad a Distancia, a través de las colecciones digitales de la UNAM y las de acceso libre encontradas en internet, esto es debido a que actualmente no existe ningún servicio de esta naturaleza.

De esta forma, el primer capítulo aborda lo referente al surgimiento del servicio de referencia virtual, su desarrollo y el estado actual en el que se encuentra. Además se presentan también en este apartado las distintas definiciones y reflexiones acerca del concepto de referencia virtual, sus características principales, sus ventajas y desventajas; finalmente se mencionan los ejemplos más comunes de servicios de referencia virtual que se pueden encontrar actualmente.

Posteriormente, en el segundo capítulo se hace referencia a lo concerniente con el surgimiento, desarrollo y estado actual de la educación a

distancia. Más adelante se muestran las diversas definiciones de este concepto, así como sus tipos, características, ventajas y desventajas.

En el tercer capítulo se presenta lo relacionado con la Licenciatura de Bibliotecología y Estudios de la Información Modalidad a Distancia, comenzando con el contexto en el que se encuentra, por lo que se hace una breve reseña del surgimiento, desarrollo y rasgos principales del Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia de la UNAM. Seguido de esto, se habla acerca de las características principales de dicha licenciatura, así como su modelo educativo y plan de estudios. Para concluir esta parte se hace un diagnóstico de la licenciatura como justificación de la propuesta y pertinencia de un servicio de referencia virtual para la misma.

El capítulo cuarto de este trabajo presenta lo respectivo a la propuesta del servicio de referencia virtual para la Licenciatura de Bibliotecología y Estudios de la Información Modalidad a Distancia. Primeramente se establece un punto de convergencia entre la referencia virtual y la educación a distancia; en éste se manejan los temas de encuentro entre ambos, conceptos los cuales sirven como prueba de la necesidad de implementar un servicio de referencia virtual en apoyo a los docentes y discentes. Posteriormente se analizan los puntos en común entre referencia virtual y la educación a distancia, extrayendo tres rasgos esenciales que deberán ser los que guíen cualquier selección o diseño de un servicio de referencia virtual, encaminado a la satisfacción de necesidades de información de una comunidad de estudiantes y tutores inmersos en un modelo educativo a distancia. Como parte final del capítulo se reflexiona, a partir de los rasgos esenciales mencionados anteriormente, sobre la viabilidad para ser considerados en la propuesta para consolidar la relación entre ambos ejes temáticos desarrollados a lo largo de la investigación.

Finalmente se llega a la conclusión de que el servicio de referencia es dinámico por lo que se encuentra en constante cambio, así, en los últimos tiempos, ha surgido la referencia virtual como una nueva modalidad gracias a los avances tecnológicos, sin embargo, aún existen muchas cosas que probar y llevar a cabo enfocadas a optimizar estos cambios constantes. También que el

bibliotecario de referencia debe aprender a beneficiarse de las nuevas herramientas tecnológicas, y a combinarlas con su creatividad en pos de la innovación para así ofrecer servicios más acordes a las necesidades actuales de sus usuarios.

Por otro lado, los avances tecnológicos y las herramientas derivadas de ellos deben ser vistas por el bibliotecario como oportunidades y no como amenazas o cosas ajenas al quehacer de la profesión, en la medida que esto se lleve a cabo, se obtendrán mejores resultados y usuarios más satisfechos.

No obstante, el servicio de referencia, dada su naturaleza, aún tiene un largo camino que recorrer, por lo que la referencia virtual bien podría ser sólo una fase de éste. Lo importante siempre será procurar plantear y replantear nuevos acercamientos prácticos y teóricos, con el objetivo de brindar el mejor servicio de referencia a toda comunidad de usuarios.

Para finalizar la educación a distancia ha evolucionado dinámicamente desde sus inicios y ha mostrado el potencial que tiene como modalidad de enseñanza. En los últimos años, los cambios propiciados por el desarrollo tecnológico han confirmado estas potencialidades, e inclusive han consolidado como realidad la viabilidad de los modelos de enseñanza-aprendizaje a distancia, de tal manera que actualmente en el mundo entero, se podría decir que todo sistema de enseñanza superior que se precie de ser integral y de calidad, brinda o busca brindar esta modalidad de enseñanza a sus alumnos.

## **Capítulo 1 El servicio de referencia virtual**

### *1.1 Antecedentes del servicio de referencia virtual*

Los estudios de este servicio parten desde la perspectiva y surgimiento del artículo escrito por Samuel Green titulado “*Personal relations between librarians and readers*” (1876), publicado en el *Library Journal*, donde decía que los bibliotecarios eran indispensables para asistir a los usuarios. Desde aquella época hasta nuestros días, diversos factores han propiciado su evolución, algunos directamente y otros indirectamente. Tal vez el factor más determinante para esta situación fue el acelerado desarrollo tecnológico suscitado desde la segunda mitad del siglo XX, el cual entre otras cosas, desencadenó la producción masiva de información como nunca antes se había visto y su digitalización a partir de nuevas tecnologías, como el escáner óptico y las computadoras de escritorio, además de la introducción de muchas tecnologías novedosas en ese tiempo como el fax, el teléfono, el correo electrónico, etc.

Los desarrollos tecnológicos de aquella época significaron a las bibliotecas tanto grandes retos ante la necesidad de actualizarse, como oportunidades de mejorar sus servicios en orden de satisfacer las demandas de sus usuarios. Todo esto vino a modificar sustancialmente la manera de operar de las bibliotecas.

Quizá el desarrollo tecnológico más significativo y que tuvo un impacto más profundo y un efecto más revolucionario en las bibliotecas y la evolución de sus servicios fue Internet. Esto cambió radicalmente, por una parte, la manera de comunicación entre las personas, y por otra, también facilitó enormemente el intercambio de información (por ejemplo a través del correo electrónico) en todo el mundo. Ahora poco importa el lugar geográfico donde uno pudiera ubicarse, porque con un sólo *click* se podía acceder a la información que necesitábamos. Para las bibliotecas todas las tendencias anteriores supusieron nuevas maneras de interactuar con los usuarios y de desarrollar sus colecciones y sus servicios. Además cabe decir que también hubo cierta preocupación a que pudiera

presentar hasta una competencia en cierta medida para la biblioteca, como se verá más adelante.

Para comenzar a hablar de la evolución del servicio de referencia, primero se puede tratar de ubicar sus antecedentes más directos a mediados de la década de los 80's, como dice Rodríguez (2005). En 1984 la Biblioteca de Ciencias Médicas de la Universidad de Maryland en conjunto con la Universidad de Washington, desarrolló el servicio pionero de referencia virtual basado en el empleo del correo electrónico EARS (Electronic Access to Reference Service) el cual posteriormente evolucionaría para crear ASKERIC (un servicio orientado a responder dudas sobre educación a través del correo electrónico), uno de los primeros y más sobresalientes ejemplos de proyectos de referencia virtual. Sin embargo, este servicio era sólo para fines académicos y estaba disponible para un grupo pequeño de usuarios ya que en esos años la idea del Internet aún estaba en un proceso de gestación y experimentación, es decir, se encontraba en una especie de versión beta muy limitada.

### *1.1.1 Evolución del servicio de referencia virtual*

Es hasta mediados de la década de los 90's que se masificó el uso de Internet en todo el mundo, con el desarrollo de la World Wide Web, principalmente en los Estados Unidos (cabe señalar la existencia de una brecha digital que surgió desde aquella época y que hasta nuestros días continua siendo una realidad en regiones como la nuestra) y Europa. Internet supuso un verdadero cambio de paradigma para la manera de acceder a la información y la interacción entre las personas en todo el mundo. A la par de la popularización del Internet surgieron herramientas en la red destinadas específicamente para recuperar información, como los motores de búsqueda, directorios e índices. De esta manera, gracias en buena medida a estas herramientas, fue que las personas comenzaron a virar a Internet para solventar sus dudas y satisfacer sus necesidades de información, y la biblioteca pasó de ser el lugar por excelencia a donde las personas acudían para resolver sus dudas y buscar

información, a estar en segundo plano o ser una opción poco atractiva para el usuario. Dicha situación indudablemente supuso un gran problema para el servicio de referencia en las bibliotecas, el cual tuvo que adaptarse o desaparecer.

Así lo ilustra Coffman y Arrett (2004) al analizar las estadísticas arrojadas por la Association of Research Libraries:

“alrededor de 1999 supimos que el servicio tradicional de referencia estaba en problemas ante la aparición de la red al principio de los 90's. Cada vez más gente se estaba yendo a la red a buscar información, y nuestras estadísticas mostraban cada vez menos gente viniendo al mostrador de referencia” (p. 38).

Me parece que esta situación se podría explicar además del factor tecnológico, por lo que señala Rodríguez (2005) respecto a que la biblioteca había siempre jugado un papel estático, el cual se vio sacudido por la vorágine de información que se tenía ahora disponible, y por la tendencia cada vez mayor de los usuarios de recurrir a otros medios para resolver sus dudas y necesidades de información. También cabe mencionar la gran comodidad que representaba el uso de Internet, ya que simplemente bastaba con prender la computadora e ingresar a la red para buscar a través de un motor de búsqueda la pregunta que se tuviera, en cambio, para acudir al servicio de referencia se necesitaban realizar muchas y quizá molestas actividades como salir de casa, manejar hasta la biblioteca, buscar un cajón de estacionamiento, esperar un turno para ser atendido por el referencista, etc. Sin duda otro factor determinante para reforzar dicha tendencia fue la posibilidad de consultar información en Internet las veinticuatro horas del día los siete días de la semana, cosa que ni siquiera la mejor de las bibliotecas podría ofrecer en sus sueños más ambiciosos.

En primera instancia dentro del gremio bibliotecario se vio esta situación como un terrible problema que podría a la larga dejar obsoleta a las bibliotecas, lo que en realidad parecía más bien una visión fatalista y poco proactiva, que de nada servía para ayudar a revalorar y actualizar la actividad de las bibliotecas y

los bibliotecarios. En lugar de la postura anterior se optaría por la actitud tomada por Janes (2003) al apuntar que:

“Tenemos la oportunidad de reinterpretar las funciones, motivaciones y el valor del trabajo de referencia bajo la luz de este ambiente de información dinámico y cambiante” (p. 30).

En realidad, con el paso del tiempo y las reflexiones de gente como Bill Katz y Joseph Janes, han demostrado que la labor del bibliotecario sigue siendo de suma importancia, para muestra basta citar a Wilson (2004) cuando afirma que:

“Los bibliotecarios le agregan valor a la información cuando la organizan, anotan y crean mecanismos de recuperación” (p. 47).

Naturalmente el servicio de referencia no está al margen de esta declaración.

Volviendo a la evolución de los servicios de referencia, afortunadamente existieron bibliotecarios que pensaron positivamente y tomaron esta “crisis” de la mejor manera. Así fue que en este auge de Internet las bibliotecas no se quedaron al margen y comenzaron a utilizar estas nuevas tecnologías y aprovechar sus potencialidades, entonces las bibliotecas más importantes crearon sus propios sitios web. Tal novedad fue considerablemente importante y constituyó los primeros esfuerzos de las bibliotecas para brindar información en línea a los usuarios que prefirieran emplear la red para buscar respuestas a sus preguntas. Las bibliotecas comenzaron a ofrecer servicios de referencia remota a través del empleo de “ready reference answers” o consultas de tipo direccional, éstas respondían a preguntas concretas acerca de actividades de la biblioteca, horarios, servicios, forma de contacto, etc.

Sin embargo, la modalidad más novedosa que se comenzó a implementar como nuevo paradigma del servicio de referencia fue el uso del correo electrónico y los formularios web para responder preguntas. En este punto se podría reconocer el siguiente paso que dio el servicio de referencia para llegar a ser lo que es hoy. Esta nueva manera de ofrecer el servicio de consulta a través de la red fue una gran innovación para el mundo de las bibliotecas y funcionó bastante bien, hasta que comenzó a ser evidente la falta de interacción con el

usuario, lo cual resultaba un problema bastante importante al no permitir que se pudiera llevar a cabo una entrevista de referencia más rica. Esta situación mermaba la calidad de la atención y las respuestas de los bibliotecarios, por tanto hubo que emplear nuevas maneras de interactuar con el usuario.

Paralelamente, en la red se dio un fenómeno que a la larga se podría decir que vino a beneficiar al gremio bibliotecario: con la enorme cantidad de información que se encontraba en la red, totalmente desorganizada y únicamente recuperable de manera rápida a través de los motores de búsqueda, los cibernautas se encontraron con que no resultaba tan fácil recuperar información confiable y precisa que les fuera útil de Internet.

Muchas compañías encontraron esto como una ventana de oportunidad y se volcaron a ofrecer servicios en la red para resolver dudas y responder preguntas de cualquier índole, fue entonces que se dio el auge de los sitios tipo “Ask-A” (pregúntale a un). Este tipo de servicios proliferaron tanto que se podían encontrar todo tipo de variantes de “pregúntale a un”: pregúntale a un experto, pregúntale a un maestro, pregúntale a un ingeniero, a un astronauta, etc. La forma de trabajar de estos servicios fue empleando supuestos expertos o conocedores del tema al que estaba enfocado el sitio web, para responder las preguntas que los cibernautas podían enviar a través de correo electrónico, formularios web o conversaciones por chat. Existieron tanto servicios comerciales que cobraban una cuota accesible (hasta el mismo usuario podía darle un valor a las respuestas) como servicios gratuitos, que podían operar gracias a la publicidad que se anunciaba en sus sitios, y a la ayuda de voluntarios expertos en ciertas temáticas que no cobraban ni un centavo por contestar preguntas.

Alrededor de 1998 WebHelp (excelente ejemplo que muestra el vertiginoso auge y desaparición de este tipo de servicios de paga) hizo su aparición en el mundo de los servicios web tipo “Ask-A”, éste tuvo tal éxito que en aquella época hizo temblar a más de un bibliotecario. Sin embargo, las tendencias comerciales que su director ejecutivo pensó como certeras no fueron acertadas por lo que tuvieron que cambiar su rumbo y terminaron por dedicarse

a vender su software y servicios de información a otras corporaciones. Cosas similares pasaron con servicios de aquella época, tales como ExpertNet, AllExperts, Keen e Inforocket que fueron absorbidos para consolidar otro tipo de servicios, Coffman (2003).

Otro ejemplo es el caso de Ask Jeeves fundado en 1996, este servicio supo adaptarse a los cambios en la red y las demandas de información por parte de los cibernautas. A diferencia del caso antes mencionado, Ask Jeeves supo mantenerse vigente hasta nuestros días. Su servicio consistía en además de ofrecer un motor de búsqueda, poder realizar una pregunta en lenguaje común a expertos en diversas temáticas.

Un ejemplo más cercano a nuestros días es el de Google Answers, cuya aparición fue en 2002. Con una forma más peculiar de operar, este servicio permitía al usuario establecer la tarifa que él considerara justa a la respuesta que le daban; igualmente las preguntas eran respondidas por un grupo de expertos empleados por Google para dichos fines. Este servicio si bien tuvo un amplio uso, terminó por desaparecer en diciembre de 2006, quedando sólo como un archivo de consulta.

En contraste, en junio del 2008 apareció Yahoo Answers como un nuevo servicio que ofrecía a los usuarios que quisieran registrarse la posibilidad de ingresar una pregunta y a la vez responder preguntas que otros usuarios realizaran. Este servicio sin costo alguno ha tenido buena aceptación y ha venido creciendo hasta la fecha.

Diversos servicios como los anteriores fueron ampliamente usados por los usuarios de Internet, hasta que empezaron a presentar varias carencias en su funcionamiento que los hizo desaparecer, en algunos casos de manera abrupta y otros de manera paulatina, además, también existieron factores económicos que marcaron su suerte.

Probablemente la razón más fuerte que llevó a la desaparición de este tipo de servicios que se ofrecían en la web fue el fenómeno del colapso económico sucedido aproximadamente entre marzo de 2000 y octubre de 2002 conocido como “la crisis de los puntocom”. Esta contracción en las acciones de

la bolsa de valores tecnológica de Nueva York marcó el rumbo de una enorme cantidad de compañías de Internet, las cuales inexorablemente desaparecerían. Se estima que del año 2000 al 2003 desaparecieron aproximadamente 5000 compañías de Internet.

Por otro lado, desde el punto de vista bibliotecológico, también habían cosas bastante cuestionables acerca de este tipo de servicios que seguramente influyeron para que cayeran en desuso y posteriormente desaparecieran: la tendencia a la vulgarización de la información que se dio cuando se pasó de verdaderamente utilizar a expertos con una sólida formación académica y profesional para responder preguntas, a emplear a cualquier persona con cierta experiencia en algún tema, a ser el supuesto “experto” que respondería las preguntas. Esto restó calidad y credibilidad a estos servicios.

Lo anterior resulta un tema bastante delicado desde la perspectiva profesional que poseen los bibliotecarios, porque nuestra formación académica nos ha inculcado lo importantísimo que son las fuentes de donde se obtiene la información, para garantizar la calidad de ésta. Desde luego, no es lo mismo buscar información en Internet para aprender a tejer o bordar, porque no se necesita tener una certeza importante en cuanto a que sea una fuente confiable de prestigio y reconocida de dónde se está obteniendo la información, que buscar información en Internet para escribir un ensayo acerca del conflicto religioso entre los Cátaros y la Iglesia Católica, evidentemente en el segundo caso nos encontramos con la necesidad de tener fuentes confiables y de calidad que nos garanticen que la información que estamos obteniendo sea imparcial, confiable y generada por personas con conocimientos sólidos del tema que posean una importante formación académica.

Muy probablemente, como lo analizan Coffman y McGlamery (2000), otra característica negativa de los servicios comerciales tipo “Ask-A” que los llevaría a su desaparición, fue su intención abierta y franca de perseguir beneficios comerciales; éstos priorizaron el interés económico de la compañía en lugar del interés del usuario, lo cual dio paso a la posibilidad de prácticas deshonestas; además de que ante consultas de posibles temas sensibles, el servicio pudiera

brindar información falseada o tendenciosa u ocultar información en forma deliberada.

Respecto a los servicios no comerciales se refiere, surgieron excelentes proyectos que hasta la fecha siguen operando y diversificándose continuamente. Estos servicios deben su sustentabilidad al trabajo excepcional de profesionales de la información que se han interesado en brindar una verdadera guía para buscar recursos informativos de calidad en la red.

Los casos más notables que se pueden mencionar son el de la Internet Public Library de la Facultad de información y Bibliotecología de la Universidad de Michigan; y por otro lado el del Librarian's Index to the Internet desarrollado por La Universidad de California Berkeley. Desde su fundación en 1995 y 1997 respectivamente, estas iniciativas sin fines de lucro (auspiciadas por instituciones académicas de prestigio) han trabajado arduamente para desarrollar servicios de referencia en línea, a disposición de todo usuario de Internet en cualquier parte del mundo.

A partir de las consideraciones anteriores se puede decir que si bien el auge de este tipo servicios en la red provocó preocupación en el seno del quehacer bibliotecario e incertidumbre por lo que pasaría, específicamente en lo que al servicio de referencia concierne, también fue un parteaguas que impulsó nuevas formas de brindar el servicio de referencia e interactuar con los usuarios, en un contexto totalmente nuevo y prometedor como lo era Internet. Basta recordar los dos ejemplos antes mencionados.

Retomando el proceso de evolución del servicio de referencia, para mediados de los 90's las bibliotecas comenzaron a trasladar buena parte de su actividad a sus sitios web, sin duda esto fue un avance muy importante que daría la pauta a futuros desarrollos muy interesantes combinando Internet con los servicios de la biblioteca. En primera instancia, las bibliotecas se concentraron en hacer asequible su información bibliográfica, así proliferaron los OPAC's, también se comenzaron a explotar las bases de datos a través de suscripciones. La idea era poner disponible en la red toda la información

bibliográfica que poseía la biblioteca. A diferencia de los adelantos anteriores, el servicio de referencia se desarrolló mucho más despacio. En esta edad temprana, los adelantos tecnológicos empleados para brindar el servicio de referencia se limitaban al uso del correo electrónico y formularios que fueron implementados en los sitios webs de las bibliotecas. Estos servicios presentaban tres grandes ventajas: su increíblemente bajo costo, la sencillez con la que podían ser operados y el no necesitar de ninguna tecnología especial para funcionar. En este punto podemos reconocer que había surgido el concepto del servicio de referencia digital en las bibliotecas.

La efectividad de estas modalidades de servicio de referencia digital ha sido bastante notable, en especial la del correo electrónico como menciona Coffman (2003), él señala que su uso ha continuado hasta nuestra época al punto en que sólo un puñado de bibliotecas no ofrecen como mínimo esta forma de servicio de referencia. Además señala también, que el correo electrónico sentó la bases para poder desarrollar los que se denominarían servicios de referencia colaborativos, éstos constituyeron un paso más en la evolución de los servicios de referencia.

Los servicios de referencia colaborativos dieron grandes ventajas para solucionar problemas que ya se encontraban en el servicio de referencia tradicional. Esta nueva modalidad de trabajo permitió establecer puentes entre diversas instituciones para fines de colaboración, esto ya se había presentado antes en la organización documental, así, esta forma de colaborar entre distintas instituciones fue trasladado al ámbito del servicio de referencia. Fue posible canalizar a los usuarios con preguntas o inquietudes que no podían ser solucionadas en la biblioteca a la que acudían, a otras bibliotecas con mayores recursos informativos que sí podían responder sus preguntas. La gran ventaja de comunicarse a través del correo electrónico era que no se necesitaba ir físicamente a la biblioteca con el referencista, solo bastaba escribir una serie de textos y enviarlos por Internet para poder entablar una consulta de referencia y obtener muy probablemente una respuesta satisfactoria.

El proyecto más antiguo de colaboración entre instituciones bibliotecarias para brindar servicios de referencia fue el Collaborative Digital Reference Service, desarrollado por la Library of Congress. Este servicio permite a las bibliotecas que no pueden responder preguntas de sus usuarios, remitir estas preguntas a la red del CDRS donde automáticamente es canalizada a la biblioteca más apropiada para responderla. Otros ejemplos pioneros de esta modalidad de servicio colaborativo es el antes mencionado Internet Public Library y el Virtual Reference Desk, desarrollado y auspiciado por el Information Institute of Syracuse.

La colaboración entre bibliotecas o centros de información para prestar servicios de referencia en la red, fue un importante paso para consolidar el servicio de referencia digital como tal en las bibliotecas. Así se redujeron costos de implementación y de personal, lo cual incentivo a las bibliotecas que estuvieran interesadas en brindar esta modalidad de servicio a sus usuarios.

Por otro lado, también benefició el hecho de que ahora, trabajando en red, se podía ofrecer servicio por períodos de tiempo más largos. En algunos casos se tenía la meta de dar servicio de referencia las 24 horas del día los 7 días de la semana, lo cual suena muy ambicioso y prometedor, pero como Katz (2003) reflexiona, es muy dudoso que la mayoría de las bibliotecas que ofrecen servicios de referencia digital necesiten ofrecer el servicio de manera 24/7. Tal modalidad de servicio sólo puede ser sostenida por una demanda enorme de consultas hechas a través de la red, y casi como regla, de manera internacional. Un ejemplo sobresaliente de este esquema de servicio es el de QuestionPoint, desarrollado conjuntamente por la Library of Congress y OCLC en 2002, su servicio es gratuito para los usuarios y sólo presenta un gasto para la biblioteca o grupo de bibliotecas que deseen incorporarlo a sus recursos. Este servicio vino a revolucionar la manera de concebir el servicio de referencia digital. Otro ejemplo, pero comercial, es el antes mencionado Virtual Reference Desk de Library System and Services.

Cabe mencionar que estos ejemplos de servicios colaborativos son sistemas de referencia digital muy avanzados, que se pueden encontrar

actualmente y que tendrían que pasar muchas cosas para que el servicio de referencia digital llegara a ese punto.

Volviendo a lo antes mencionado acerca de la importancia del correo electrónico, podemos afirmar que éste fue de los primeros intentos de brindar un servicio de referencia más innovador y al corriente con las nuevas tecnologías. Sin embargo, esta forma tenía una gran desventaja: la nula interacción con el usuario y la lentitud en la comunicación entre bibliotecario y usuario. Además no sólo la lentitud en las respuestas y la comunicación era un problema, también estaba la problemática de que el proceso de la entrevista de consulta podía demorarse demasiado y convertirse en un servicio tedioso, lo cual sin duda lo hacía poco atractivo para los usuarios que necesitaran una respuesta urgentemente.

Otra desventaja, como lo dice Coffman (2003), era que el proceso de aprendizaje del usuario quedaba truncado ya que toda la investigación necesaria para llegar a la respuesta la terminaba haciendo el bibliotecario. De esta manera había un vacío y una clara dependencia por parte del usuario, lo cual bien podría ser algo contraproducente para el beneficio tanto del usuario como de la biblioteca.

A pesar de estos aspectos negativos, el correo electrónico sigue teniendo su lado brillante, por sólo citar un ejemplo, cabe mencionar que el correo electrónico sigue siendo la herramienta más socorrida por usuarios que desean permanecer en el anonimato, o para redireccionar preguntas a otras bibliotecas en servicios colaborativos, y finalmente para preguntas que no son tan urgentes.

A partir de lo expuesto anteriormente se puede mencionar que dentro de las bibliotecas se identificó la necesidad de crear nuevas maneras de dar un servicio de referencia digital más interactivo y dinámico. Uno de los experimentos pioneros que buscaron solucionar el problema de la falta de interacción y la lentitud en la comunicación, fue el intento hecho por la Internet Public Library cuando intentó usar MOOs (*multiuser object-oriented environments*), un programa basado en texto que simulaba un entorno virtual empleado principalmente para los juegos de rol (*role-playing games*). El

experimento fue un buen intento pero no pudo tener gran uso porque era demasiado complicado de usar, se basaba en una serie de comandos que se empleaban para interactuar.

El siguiente paso que se dio para mejorar la interacción con el usuario y disminuir la lentitud en la comunicación fue gracias al surgimiento de la “videoconferencia de escritorio”, alrededor de 1997. La introducción de esta tecnología permitió mantener una interacción directa con el usuario a través del audio y video que se intercambiaba por medio de la Webcam. Sin embargo, ésta modalidad presentaba un severo inconveniente:

“El problema (...) es que tanto bibliotecarios y usuarios deben estar equipados con todo el hardware y software necesario” (p. 14), apunta Coffman (2003).

Además se debía tener una conexión de alta velocidad para poder obtener resultados decentes. Por este motivo fue que las aplicaciones de servicio de referencia a través de “videoconferencias de escritorio” sólo fueron posibles entre instituciones que tuvieran la misma infraestructura tecnológica, situación que con los usuarios comunes de Internet resultó prácticamente imposible.

A partir de estos avances tecnológicos se fueron desarrollando y adaptando tecnologías utilizadas en Internet para usarse en el contexto de los servicios de referencia de las bibliotecas. Así fue que la siguiente tecnología que se implementó en las bibliotecas fueron los programas de Chat. Antes de comentar un poco acerca de las características de esta modalidad, conviene hacer un alto aquí para señalar que en este punto se podría identificar el último salto en la evolución del servicio de referencia.

Puesto que con las nuevas tecnologías del Chat se permitía una interacción con el usuario en “tiempo real”, hubo autores y estudiosos del tema que identificaron en este punto un nuevo cambio de paradigma en el servicio de referencia, reconociendo así una nueva modalidad que denominaron “referencia virtual”. De este tema y esta diferenciación que propusieron los expertos se ahondará más adelante.

La tecnología del chat cómo se dijo atrás, se adaptó a las bibliotecas, de manera que la diferencia sustancial y ventaja que había entre los chat rooms comunes de Internet y los de la biblioteca era la posibilidad de entablar una comunicación uno a uno con el usuario, en aquél entonces eso era una buena ventaja al evitar que tuvieras que compartir tus preguntas y respuestas con un grupo de personas que estaban conectadas al chat room. El chat tuvo bastantes puntos a su favor, entre los cuales se menciona el hecho de que era fácil de usar, no requería ningún tipo de software o hardware sumamente especializado, por lo que cualquiera en su computadora podía usarlo, no era necesario contar con una conexión de alta velocidad y finalmente, era sumamente barata su implementación.

Los programas de chat siguieron siendo ampliamente utilizados tanto en Internet como en las bibliotecas, por lo que posteriormente comenzaron a aparecer nuevos programas desarrollados por firmas comerciales que nombrarían de “mensajería instantánea”. Su costo de desarrollo era tan bajo y la demanda era tan grande que simplemente se pudieron descargar de manera gratuita, así aparecieron los programas de Microsoft, Yahoo y AOL. Estos programas mantenían la misma interacción a través de mensajes de texto, pero presentaron muchas adiciones atractivas, como la posibilidad de pegar enlaces hipertextuales a otros contenidos de la red, mandar y recibir archivos multimedia y hasta hablar con el usuario a través de la WebCam.

Estos programas supusieron una excelente manera de brindar un mejor servicio de referencia virtual gracias al increíble bajo costo que le implicaba a la biblioteca, y a la cantidad de nuevas opciones de interacción que se podía realizar con el usuario. A pesar de esto, naturalmente hubo algunas desventajas: al ser concebidos para conversar únicamente, estos programas resultaban insuficientes para manejar grandes cantidades de preguntas en bibliotecas que manejaban grandes cantidades de usuarios, además también la necesidad de que tanto usuario como bibliotecario tuvieran instalado el mismo programa supuso una desventaja, ya que no se podía entablar comunicación entre programas de distintas marcas comerciales.

Probablemente el inconveniente más delicado encontrado en estos programas, fue todo lo concerniente a los términos y políticas de uso que se debía hacer del programa y, desde luego, la privacidad del usuario, la cual podía verse en un momento dado comprometida.

Así lo deja ver Coffman (2003) cuando menciona que:

“(...) pero las bibliotecas siempre han tenido especial preocupación por la privacidad del usuario, y los programas comerciales de mensajería instantánea incluyen una tercera parte a la operación, una parte que no siempre pudiera compartir las mismas preocupaciones y valores que nosotros sí” (p. 18).

### *1.1.2 Tendencia actual del servicio de referencia virtual*

Si bien los programas de mensajería instantánea tuvieron gran uso y aceptación, la realidad fue que hubo la necesidad de ir más allá y buscar una solución más sofisticada que satisficiera plenamente las necesidades del servicio de referencia virtual. Fue entonces que surgieron los programas de “entorno web colaborativo” o web collaboration software. En sus primeras etapas de desarrollo su funcionamiento era algo limitado y extremadamente caro por lo que fue hasta que grandes compañías como LSSI (Library Systems & Services, LLC) decidieron trabajar conjuntamente para desarrollar programas diseñados específicamente para cubrir las necesidades de los servicios de referencia virtual en bibliotecas de gran tamaño.

Estos programas trajeron consigo grandes ventajas muchísimo más orientadas a las necesidades de los servicios de referencia virtual. Por ejemplo, los sistemas más sofisticados si permitían al bibliotecario adueñarse del navegador de Internet del usuario y conducirlo a través de Internet hasta localizar la información que necesitaba. Por si fuera poco, dado que estos entornos web colaborativos eran diseñados exclusivamente para brindar el servicio de referencia virtual, su capacidad de operar con múltiples usuarios y bibliotecarios a la vez era realmente potente. También era una gran ventaja el

hecho de que estos programas no necesitaban que el usuario instalara ningún tipo de software en sus computadoras para poder hacer uso del servicio.

Desde luego, estos programas también presentaron desventajas, pero éstas poco o nada tenían que ver con los usuarios o la falta de interacción con ellos por parte los bibliotecarios.

A grandes rasgos, las desventajas que se pueden encontrar en estos sistemas eran: en primer lugar el alto costo de implementación, ya que sólo las bibliotecas con mayor presupuesto podían aspirar a contar con un programa así, en segundo lugar lo difícil que era administrar un servicio de esta naturaleza, ya que requería de una serie de conocimientos específicos para hacer que se pudiera, por ejemplo, tomar control del navegador de Internet del usuario, y finalmente surgió la necesidad de capacitación especializada para los bibliotecarios que pretendieran trabajar con sistemas como estos.

Un par de ejemplos pioneros de este tipo de programas son NetEffect implementado por la University of Calgary en 1998 y LivePerson, un proyecto de la Cornell University.

Los entornos web colaborativos son probablemente el ejemplo más cercano al ideal que pudiera tenerse de programas diseñados para brindar el servicio de referencia virtual, aunque desde luego eso no implica que todas las bibliotecas con este servicio deban poseer uno, ya que las necesidades de cada biblioteca para brindar servicios siempre varía de una comunidad de usuarios a otra.

De esta manera podemos concluir una breve semblanza del proceso de evolución que ha seguido el servicio de referencia virtual, desde sus orígenes más antiguos hasta la tendencia más nueva que ha presentado. La historia de este servicio nos ha dejado descubrir varias cosas importantes que valen la pena rescatar en este punto.

### *1.1.3 Apuntes finales sobre la evolución del servicio de referencia virtual*

En primer lugar, como lo han sugerido los expertos que se han citado, el servicio de referencia esta siempre en constante cambio, en su última fase ha aparecido la referencia virtual, pero ésta aún se encuentra en su etapa de prueba en la gran mayoría de las bibliotecas que se han decidido por echar a andar un proyecto de esta naturaleza, por esto es que aún existen muchas cosas que probar y mejorar en esta modalidad de servicio.

También se puede ver que los avances tecnológicos han influenciado el servicio de referencia de manera sustancial, hasta el punto de cambiar notablemente este servicio en las últimas dos décadas, y que si bien en un principio pueden producir cierto rechazo por los cambios que representan, lo ideal es estudiar los cambios y tratar de sacarles provecho en beneficio del usuario, a fin de cuentas son más herramientas que se pueden agregar a nuestro “*kit*” de trabajo.

No menos importante es el hecho de que expertos como Janes, Katz y Coffman coinciden en que las tecnologías deben ser vistas no como amenazas sino como oportunidades de crecimiento, y que el bibliotecario es quien al apropiarse de estas herramientas se vuelve más efectivo y útil para el usuario, dándole un valor agregado a la información que pasa por sus herramientas intelectuales. Así, la labor desempeñada en las bibliotecas y el papel del bibliotecario se reivindican y revaloran.

Finalmente se reconoce que existen muchos retos en el futuro inmediato del servicio de referencia y que la referencia virtual es sólo la etapa en la que nos encontramos ahora, y no todos requieren o están dispuestos a interactuar de esa manera, por lo que constantemente se deben plantear y replantear nuevos acercamientos para tratar de brindar el mejor servicio de referencia a nuestra comunidad de usuarios.

## *1.2 El servicio de referencia virtual y el desfase de tiempo*

Haciendo un repaso de la literatura que estudia lo concerniente al servicio de referencia podemos encontrar algunas variaciones, por parte de algunos expertos del tema (Coffman, Katz, Janes, Lankes, RUSA, OCLC), respecto a lo que definen cómo servicio de referencia virtual. A grandes rasgos coinciden en la obligatoriedad de una interacción entre el bibliotecario y el usuario a través de Internet utilizando herramientas propias de este entorno. En este punto no hay grandes diferencias, pero respecto a la manera de la interacción (asíncrona y síncrona) es que salen a la luz dos vertientes, una considera como cosas esencialmente diferentes la referencia digital y la virtual, y la otra considera ambas modalidades como parte de una nueva manera de brindar el servicio de referencia.

Esta disyuntiva ha generado cierta polarización, de acuerdo con Lankes, respecto al acercamiento que se ha tomado para el estudio, planeación, implementación y administración de los servicios de referencia digital. Al considerarlos como cosas separadas y diferentes, en esencia se tiende a suponer una incompatibilidad entre ellas, lo cual representa un error fundamental, así lo expresa este autor al citar algunas conclusiones interesantes arrojadas por el Digital Reference Research Symposium de 2002, Lankes (2003):

“En la opinión del autor, los sistemas en tiempo real y los sistemas asíncronos tendrán que coexistir (o mejor los sistemas de referencia digital necesitarán soportar ambas interacciones) (...) el autor considera que hay únicamente una diferencia significativa entre los sistemas síncronos y asíncronos, el tiempo de retraso, y que esta diferencia no debería llevar a la completa incompatibilidad de sistemas, planeando o inclusive seleccionando el personal” (p. 36).

Con base en lo anterior Lankes (2003), llega a la conclusión de que:

“El punto es que, al dividir artificialmente estos dos modelos de comunicación en requerimientos de sistema, no tendremos ningún

sistema que pueda satisfacer el rango completo de necesidades de la referencia digital” (p.37).

Y propone que en esencia tanto el modelo síncrono como el asíncrono realizan la misma actividad, y sólo existe entre ellas un desfase de tiempo. Por lo tanto se debe tender a un acercamiento del servicio de referencia digital integral que considere ambas modalidades igualmente importantes.

Tomando como punto de partida las aportaciones anteriores podemos llegar a la idea de que si bien existe una diferencia entre la referencia digital y la virtual, constituida por el desfase de tiempo en la interacción, esta no debe ser razón suficiente para establecer una división entre ambos acercamientos intelectuales.

A pesar de estas reflexiones se puede encontrar que persisten las divisiones respecto al uso de los términos, como lo muestra Lindbloom *et. al.* (2006) al mencionar las posturas antagonistas de Anne Lipow y Andrew Pace como partidarios del término digital y virtual, respectivamente. Por otro lado Janes y Katz, ampliamente reconocidos por sus aportaciones al tema y su trayectoria profesional, podríamos decir que presentan una actitud más relajada acerca de la cuestión y en ocasiones utilizan indistintamente los términos, sólo haciendo la distinción de manera fenomenológica para propósitos descriptivos.

A manera de conclusión de esta parte cabría rescatar la reflexión que hace Janes (2003) respecto a que la referencia digital o virtual, ya sea asíncrona o síncrona, no es necesariamente mejor la una que la otra, en realidad esto lo determinará las características del contexto que rodea la solicitud de información del usuario.

Con todo lo expuesto en las líneas anteriores se puede establecer el acercamiento más pertinente, de acuerdo a nuestro entendimiento, que seguirá este escrito: concebir el término de referencia digital como el gran conglomerado de nuevas modalidades del servicio de referencia y ver el concepto de servicio de referencia virtual como una forma específica, dentro del marco de la referencia digital.

Una vez aclarada esta cuestión terminológica, pasaré a intentar definir lo qué es el servicio de referencia. Antes de empezar es necesario recuperar las definiciones hechas por los expertos del tema para partir de mejores bases teóricas y así fundamentar lo mejor posible esta definición.

### *1.2.1 Definición del servicio de referencia virtual*

Definir lo que es el servicio de referencia virtual no es algo fácil, ya que ni los expertos en la materia han podido llegar a un consenso general que determine homogéneamente las implicaciones de este concepto. Hasta la fecha aún existe entre los expertos varias divergencias sobre los criterios que deben de ser utilizados para definir el concepto del servicio de referencia virtual, esto seguramente debido a las múltiples facetas que puede adoptar dicha modalidad de referencia.

Para comenzar se puede citar la definición de Katz (2003), acerca de la referencia digital:

“Una entrevista de referencia en línea, que pueda llevar menos de un minuto hasta el tiempo que sea necesario para obtener una respuesta satisfactoria” (p. 2).

Respecto a referencia virtual, también apunta que:

“El servicio de referencia digital en tiempo real consiste de un usuario haciendo una pregunta en línea y sosteniendo una conversación (casi como por teléfono) con el bibliotecario” (p. 2).

Katz deja ver que no se preocupa por pequeñeces y apunta al meollo del asunto, la razón de ser del servicio de referencia digital.

Janes (2003) por su parte hace un ejercicio interesante sobre las múltiples facetas que puede tomar el servicio de referencia digital y da la siguiente definición tentativa:

“El uso de tecnologías y fuentes digitales para brindar ayuda directa y profesional a personas que buscan información, donde sea y cuando lo necesiten” (p. 29).

Posteriormente hace un ejercicio interesante con esta definición, para tratar de explicar que lo importante es no perder de vista el objetivo que persigue el

servicio de referencia, y no importan tanto las herramientas a través de las cuales se brinda el servicio. Reflexión muy atinada y valiosa, en mi opinión.

En el caso de McClure y Lankes (2001), lo definen como: “Asistencia intermediada por humanos ofrecida a usuarios a través de la internet” (p. 2).

Una apreciación más general y abstracta pero que deja de manifiesto factores importantes que interactúan en esta modalidad de referencia.

Por otro lado, American Library Association a través de la RUSA (2010) lo define como el:

“servicio de referencia iniciado electrónicamente , a menudo en tiempo real, en donde los usuarios emplean computadoras u otra tecnología de Internet para comunicarse con los bibliotecarios, sin estar físicamente presentes. Los canales de comunicación usados frecuentemente en referencia virtual incluyen videoconferencia, servicios de voz en Internet, correo electrónico y mensajería instantánea.

Aunque es frecuente la utilización de fuentes en línea para la provisión del servicio de referencia virtual, el uso de fuentes electrónicas en la búsqueda de respuesta no es en sí misma referencia virtual.

El seguimiento de las consultas de referencia virtual se hace a menudo por teléfono, fax o correo electrónico, aún cuando esos modos de comunicación no son considerados virtuales” (p. 92).

Quizá esta definición es la más detallada y precisa ya que hace la distinción entre lo virtual y lo electrónico, cuestión que merece, en este contexto, ser tratada así.

El conglomerado Online Computer Library Center (2012) lo define en su sitio web oficial como: “Uso del computador y las tecnologías de comunicaciones para proporcionar servicios de referencia a usuarios en cualquier momento y en cualquier lugar”.

A partir de las definiciones anteriores se puede intentar proponer una definición propia de lo que es el servicio de referencia virtual: es el servicio de referencia soportado en las nuevas tecnologías de información y

comunicación que se puede brindar al usuario en cualquier momento y en cualquier lugar gracias al uso de Internet.

El ámbito del servicio de referencia virtual es sobre todo dinámico por lo que cambia constantemente, así que muy posiblemente las ideas vertidas en este escrito rápidamente parecerán obsoletas, sin embargo éstas bien pueden servir como punto de partida para futuros estudios

### *1.2.2 Características generales del servicio de referencia virtual*

De acuerdo a lo expuesto en el punto anterior, este enfoque considera al servicio de referencia virtual como una forma más dentro del conglomerado de servicios de referencia digital, sin embargo, para efectos fenomenológicos, a continuación se estudiarán de manera separada, pero concebidos como parte de una unidad integral.

De manera general se puede decir que los servicios de referencia digital pueden identificarse en dos vertientes: el primero es la referencia digital y asíncrona, en donde se puede identificar el “desfase de tiempo” que menciona Lankes (2003) en la interacción con el usuario. El ejemplo más común lo constituyen las consultas realizadas por correo electrónico y formularios web, a través del cual los usuarios envían una consulta y el bibliotecario la responde después.

El otro tipo es la referencia virtual y síncrona; donde se establece una comunicación con el usuario a través de sesiones de chat y voz sobre IP, brindando así una comunicación en tiempo real entre el usuario y el bibliotecario, OCLC (2012). La forma más común de esta modalidad la representan los programas de mensajería instantánea, la videoconferencia, el voice-over Internet protocol o inclusive los SMS.

En realidad no resulta conveniente ni fácil dividir categóricamente este tipo de servicios, ya que como lo dejan ver servicios como el QuestionPoint de la Library of Congress y OCLC, los servicios ofrecidos por LSSI y la Internet Public Library: los mejores servicios son los que buscan ser más completos y tienden a

cubrir lo más posible todo el rango de necesidades de información incluyendo ambas modalidades, digital y virtual. Al dividirlos categóricamente de esta manera podría tenderse a sesgar el alcance de éstos, lo cual no es lo ideal.

Sin embargo, por fines ilustrativos resulta conveniente seguir un poco esta diferenciación para hablar de las diversas formas de brindar este servicio de referencia, ya sea síncrona o asíncrona.

### *1.2.3 Ventajas y desventajas del servicio de referencia virtual*

Por otro lado, un ejemplo de sus ventajas y desventajas lo describe Neuhaus y Marsteller (2002):

Ventajas:

- Proporciona asistencia inmediata para usuarios remotos
- Es bueno para estudiantes de educación a distancia
- Debido a que el usuario ya está en línea, el puede implementar las instrucciones del bibliotecario desde el principio
- Es mejor que el e-mail para realizar una entrevista
- Permite el anonimato
- Automáticamente responde un e-mail cuando el bibliotecario no esta disponible
- Crea conciencia de la biblioteca entre su comunidad de usuarios

Desventajas:

- Brindar el servicio sin contratar personal adicional representa demandas más grandes sobre los bibliotecarios ya ocupados
- Los horarios para los bibliotecarios llegan a ser menos flexibles
- Los bibliotecarios algunas veces carecen del conocimiento necesario sobre algunos temas
- El bibliotecario no recibe indicaciones visuales o auditivas durante la entrevista de referencia
- Es menos interactivo que la referencia en persona o por teléfono
- El teclear toma más tiempo

- Algunos usuarios salen de la sesión antes de que el bibliotecario termine de contestar sus preguntas
- Si la comunicación es lenta, los usuarios simplemente salen de la sesión antes de que se conecte

#### *1.2.4 Servicios de referencia virtual*

A continuación se enumeran las formas más comunes y usadas con las que se brinda el servicio de referencia virtual.

La primera herramienta utilizada para brindar el servicio de referencia digital fue el correo electrónico, sus orígenes se remontan a mediados de la década de los 80's. Consiste en mensajes de texto que se envían entre el usuario y el bibliotecario, su interacción es eminentemente asíncrona, por lo que posee ventajas y desventajas dependiendo de la urgencia de la respuesta por parte del usuario. Su uso se ha mantenido vigente hasta nuestros días y sigue siendo ampliamente usado tanto en su forma tradicional, como de forma auxiliar en los servicios de referencia virtual para dar seguimiento a las preguntas de los usuarios.

En segundo lugar encontramos los formularios web, estos surgieron con el objetivo de reducir considerablemente el número de mensajes entre el usuario y el bibliotecario en una consulta de referencia en línea. Funcionan a través de formatos especiales en los sitios de Internet que el usuario debe llenar con sus datos y la información que requiere. La gran ventaja que presentan es la posibilidad de que el usuario brinde información categorizada y mucho más específica acerca de su pregunta, lo cual reduce considerablemente la necesidad de intercambiar mensajes de más con el bibliotecario. Sin embargo esta misma característica en algunos casos puede ser su desventaja al ser poco explícito si el usuario no se extiende en su explicación.

Por otro parte, el ejemplo más común de referencia digital síncrona lo representa el Chat, el cual es una conversación en "tiempo real" sostenida entre

el usuario y el bibliotecario a través de mensajes de texto, en la cual se puede responder inmediatamente una pregunta que formule el usuario. Esta forma es quizá la más común y utilizada para brindar atención inmediata a los usuarios con preguntas que necesiten una respuesta urgentemente.

Bakker (2002) nos señala las siguientes ventajas y desventajas del uso del chat para el servicio de referencia virtual:

#### Ventajas:

- De alguna manera se siente como interacción de referencia en vivo; puedes hablarle directamente el usuario
- Puede conducir una entrevista de referencia ahí mismo intercambiando mensajes cortos de texto, con la intención de obtener una mejor idea de qué es lo que se esta preguntando
- Elimina problemas que pudiera causar el escuchar mal lo que se dijo
- Es útil para aquellos con discapacidad auditiva o problemas del habla
- Los usuarios pueden guardar el texto de la sesión de chat para futuras referencias

#### Desventajas:

- Es solo plática, por lo que puedes conversar con el usuario y dirigirlo a una página web en específico para encontrar información, sin embargo, no se puede llevarlo realmente ahí, o conducirlo a través de una base de datos
- Lleva más tiempo que la comunicación normal de voz porque tienes que escribir todo, además de los errores ortográficos y de escritura que pudieran colarse
- Los programas más básicos de chat no permiten dar turnos y direccionar preguntas fácilmente, ni ofrecen mensajes secuenciados para manejar funciones de rutina y peticiones
- El usuario pudiera no tener el mismo nivel de paciencia con los esfuerzos del bibliotecario para ayudarlo, los usuarios esperan que sean inmediatos, convenientes y eficientes

- Si el usuario cierra la sesión antes de tiempo, pudiera no darse cuenta inmediatamente el bibliotecario, especialmente si está ocupado buscando algo en un libro o en una computadora para el usuario

Con el paso del tiempo los programas de chat han ido evolucionando, pero fue con el desarrollo de QuestionPoint que se marcó un parte aguas en los servicios de referencia virtual, así lo manifiesta Liu (2007) cuando dice que:

“El desarrollo de QuestionPoint fue un hito en el ambiente de la referencia digital, ya que combina software para chat y correo electrónico de referencia en un ambiente” (p. 32-33).

Y además advierte que:

“En el futuro próximo, voice-over IP, conferencias en red y otros software con características más complejas podrían incorporarse dentro del servicio de referencia de chat” (p. 32-33).

Actualmente esta herramienta constituye la forma más socorrida por las bibliotecas y bibliotecarios para brindar asistencia a los usuarios de manera virtual, además tal tecnología continua evolucionando día a día permitiendo nuevas maneras de interacción.

Una forma ampliamente conocida y usada en las bibliotecas es el uso de las Frequently Asked Questions (FAQ) o Preguntas frecuentes. Éstas son listas de las preguntas más frecuentes que se llevan a cabo en el mostrador de referencia virtual. Este servicio se ha desarrollado considerablemente a partir de que los bibliotecarios han encontrado una gran utilidad en el uso de estas preguntas. Los bibliotecarios las revisan y valoran a partir de sus estadísticas, de tal manera que son cuidadosamente seleccionadas. Inclusive como menciona Liu (2007), muchos servicios de referencia digital lo recomiendan como el primer procedimiento a seguir en un servicio de referencia virtual, así, de esta manera si el usuario no encuentra una respuesta satisfactoria en la lista de preguntas frecuentes, entonces se pone en contacto con el bibliotecario. Esta modalidad se ha convertido en una de las presentaciones principales de una buena cantidad de servicios de referencia virtual.

Otra notable herramienta que ha extendido su uso en las bibliotecas son las denominadas bases de conocimiento o *Knowledge Bases*. Estas son algo similares a las FAQ en cuanto a que son información acumulada a partir de preguntas respondidas, pero su diferencia primordial radica en el hecho de que estas son preguntas y respuestas guardadas en bases de datos y poseen la característica de ser editadas o actualizadas en cualquier momento. Sin embargo, estas herramientas presentan una desventaja considerable y es que debido a la naturaleza de las preguntas y respuestas, pudiera ser un problema la confidencialidad del usuario y la información que manejan en el sentido de que pudiera no ser resguardada debidamente la privacidad de los usuarios al poner disponible al público cierta información que pudiera solo concernir al usuario.

Autores como Wilson (2004) señalan que otra gran posibilidad que ha abierto el uso de la web en las bibliotecas, es todo lo concerniente al proceso de enseñanza-aprendizaje suscitado entre el usuario y la biblioteca. Es así que se encuentra la denominada “Enseñanza Basada en la Web” o *Web-Based Instruction* como otra gran herramienta empleada para brindar referencia virtual. Estos desarrollos han sido utilizados ampliamente, siendo el caso más común cuando son usados para enseñarle al usuario a aprovechar mejor los recursos de información encontrados en las bibliotecas (Desarrollo de habilidades Informativas). Dentro de este marco encontramos las Guías de colecciones o los Recorridos Virtuales. Estos como su nombre lo indica, buscan dar a conocer al usuario el acervo documental que se posee, así como las instalaciones de la biblioteca.

Un ejemplo muy aclamado que refleja lo anterior es el *Webquest*. Esta es una herramienta empleada en un proceso de aprendizaje guiado y que utiliza recursos de información de Internet. *Webquest* esta eminentemente orientada al ambiente escolar y académico por lo que, como señala Wilson (2004) tendría que adaptarse para su uso en la biblioteca. El objetivo de esta herramienta es promover una búsqueda dirigida de los recursos del Internet, lo cual podría incrementar notablemente su aprovechamiento. Situación que como prestadores del servicio de referencia virtual podría ayudar a dar un paso más adelante e

involucrarnos un poco más en la formación de los estudiantes y en general de las personas que pudieran buscar hacerse de nuevo conocimiento.

Por otra parte hay servicios más orientados a la referencia virtual como los exploradores o *pathfinders* y las guías de investigación o *research guides*. Estas herramientas son guías especializadas que el bibliotecario construye a partir de ir localizando los contenidos y fuentes más pertinentes en la red, las cuales almacena o marca para poder utilizarlas para ahorrar tiempo en futuras consultas. Son excelentes herramientas de consulta ya que pueden ser mantenidas y actualizadas rápidamente, además de poder ser distribuidas fácilmente a los usuarios. Estas guías generalmente están formadas de obras de consulta como enciclopedias, diccionarios, etc.

Finalmente podemos nombrar a los servicios de referencia o *Referral Services*, los cuales como su nombre lo indica sirven para obtener información rápidamente de otras fuentes. Estos servicios pueden remitir a fuentes que ayudan a localizar la información buscada. En su mayoría estas fuentes están organizadas de acuerdo a su temática, para que puedan ser manejadas mejor y se remita al usuario a la información o la fuente más pertinente.

Los anteriores son algunos ejemplos representativos de las herramientas y los tipos de servicios que las bibliotecas brindan en el marco del servicio de referencia virtual. Actualmente con lo cambiante de las tecnologías las bibliotecas siguen buscando la herramienta que mejor se acomoda a sus necesidades, para poder ofrecer un mejor servicio de referencia virtual a sus usuarios.

### 1.3 Referencias

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION - RUSA (2010). Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Service. *Reference & User Service Quarterly*. Vol. 50, no. 1, 92-96.

BAKKER, Trix (2002). Virtual reference services: connecting users with experts and supporting the development of skills. *Liber Quarterly*. no, 12, 124-137.

COFFMAN, Steve (2003). Going live: starting & running a virtual reference service. Chicago: ALA, 3-21.

COFFMAN, Steve y Arrett, Linda (2004). To chat or not to chat – laking. Another look at virtual reference, Part 1. *Searcher*. Vol. 12: no. 7. Disponible en: [http://www.infotoday.com/SEARCHER/jul04/arret\\_coffman.shtml](http://www.infotoday.com/SEARCHER/jul04/arret_coffman.shtml). [Consultado el 24 de marzo de 2013].

COFFMAN, Steven y McGlamery, Susan (2000). The librarian and Mr. Jeeves. *American Libraries*. Vol. 31: no. 5. 66-69.

JANES, Joseph (2003). Introduction to reference work in the digital age. New York: Neal-Schuman, 10-35.

KATZ, Bill (2003). Digital reference: An Overview. En: Digital reference services. New York: Haworth Information, 1-17.

LANKES, David (2003). The digital reference fallacy. En: Digital reference services. New York: Haworth Information, 35-44.

LINDBLOOM, Mary Carol, et. al. (2006). Virtual reference: a reference questions is a reference question... Or is virtual reference a new reality? New career opportunities for librarians. En: *New Directions in Reference*. Binghamton, NY: Haworth Press, 3-22.

LIU, Jia. (2007). The evaluation of worldwide digital reference services in libraries. Oxford, UK: Chandos Publishing, 13-47.

McCLURE, C. R. Y Lankes, David. (2001). Assessing quality in digital reference services: a research prospectus. Disponible en: [http://dlis.dos.state.fl.us/bld/Research\\_Office/pdfs/VRDphaseIIITLitReview-1.pdf](http://dlis.dos.state.fl.us/bld/Research_Office/pdfs/VRDphaseIIITLitReview-1.pdf) [Consultado el 22 de mayo de 2013].

NEUHAUS, Paul y Marsteller, Matthew R. (2002). Chat Reference at Carnegie Mellon University. *Public Services Quarterly*. Vol. 1, no. 2, 29-41.

OCLC. (2012). ¿Qué es referencia virtual?. Disponible en: <http://www.oclc.org/americalatina/es/questionpoint/about/virtual/default.htm> [Consultado el 19 de febrero de 2013].

RODRÍGUEZ Briz, Fernanda. (2005). Los servicios de referencia virtual: surgimiento, desarrollo y perspectivas a futuro. Buenos Aires: Alfagrama, 24-38.

RODRÍGUEZ Vidal, P. (2005). Formación de referencistas en el nuevo entorno de la información y las bibliotecas. México: El autor. Tesis Maestría (Maestría en Bibliotecología y Estudios de la Información) – UNAM

WILSON, A. P. (2004). Library web sites: creating online collections and services. Chicago: ALA, 46-62.

### **Otros documentos de interés:**

ARRIOLA NAVARRETE, Oscar (2007). Referencia virtual: un nuevo reto para las bibliotecas. *Biblioteca universitaria*. Vol. 10: no.2, 138-152.

BAJPAI, R. P. (2004). Digital libraries and information services. New Delhi: Shree, 231 p.

BODNER, Stewart (2009). Virtual reference reflections. *Journal of Library Administration*. 49: 675-685.

CASSELL, Kay Ann y Hiremath, Uma (2009). Reference and information services in the 21st Century: an introduction. New York: Neal-Schuman, 461 p.

CUADRADO FERNÁNDEZ, María Isabel y Rivera Díaz, Eva (2009). Pregunte: las bibliotecas responden. Servicio de referencia virtual de las bibliotecas públicas españolas. *El Profesional de la Información*. Vol. 18: no. 6, 642-648.

KEEGAN, Desmond (1996). Foundations of distance education. London: Routledge. 224 p.

McLEAN, Evadne y Dew, Stephen H. (2006). Providing library instruction to distance learning students in the 21st. Century: Meeting the current and changing needs of a diverse community. *Journal of Library Administration*. Vol. 45: no. 3/4 , 315-337.

PALMA PEÑA, Juan Miguel (2009). La sección de consulta automatizada en las bibliotecas universitarias del siglo XXI: propuesta de actividades virtuales. *Biblioteca Universitaria*. Vol. 12: no. 2, 104-118.

Primary Reserach Group (2003). Creating the virtual reference service. New York: Primary Research Group, 79 p.

SÁNCHEZ AVILLANEDA, María del Rocío (2008). El modelo de series de tiempo como alternativa metodológica para determinar prospectivas del servicio de referencia digital. México: el autor. Tesis Maestría (Maestría en Bibliotecología y Estudios de la Información) – UNAM.

## Capítulo 2 La Educación a Distancia

### *2.1 Antecedentes de la Educación a Distancia*

Los antecedentes de la educación a distancia se pueden remontar al siglo XVIII, cuando el 20 de marzo del año 1728 apareció en la Gaceta de Boston un anuncio ofreciendo material de enseñanza y tutorías por correspondencia, éste quizá es el testimonio más antiguo de cómo se comenzó a utilizar la educación por correspondencia, clásico ejemplo de la primigenia instrucción remota.

Otras fechas importantes en la evolución de la educación a distancia podrían ser el año de 1840, cuando el inglés Isaac Pitman programó un sistema de taquigrafía a base de tarjetas e intercambió postales con sus alumnos, y que posteriormente en 1843 fundaría la Phonographic Correspondence Society que se encargaba de corregir las tarjetas con los ejercicios de taquigrafía mencionados antes.

Más adelante en 1856 Charles Toussain y Gustav Laugenschied en Berlín fueron patrocinados por la Sociedad de Lenguas Modernas para enseñar francés por correspondencia, la cual fue quizá la primera institución verdaderamente de enseñanza por correspondencia.

Así, en 1858 la Universidad de Londres comenzó a otorgar títulos a estudiantes externos que recibían enseñanza por correspondencia. Posteriormente en 1883 en Ithaca, Nueva York, comienza sus actividades la Universidad por Correspondencia.

Para finales del siglo XIX y principios del XX, el germen de la educación a distancia se extendería por todo el mundo, dando paso al surgimiento de diversas instituciones de enseñanza como es el caso de países como Francia (con el Centro Ecole Chez Soi, 1891), en Suecia (el Hermonds Korresondeninstitut, 1898), España (la Escuela Libre de Ingenieros, 1903), Australia (a través de la Universidad de Queensland, en 1911), la extinta URSS en 1920, Nueva Zelanda (con la New Zealand Correspondence School, 1922).

Más adelante se registró el surgimiento de instrumentos y sistemas más complejos para brindar instrucción de manera remota, esto supuso un cambio enorme sobre todo en la manera de entender los alcances y objetivos de la educación como tal. Para la década de 1940, diversos países europeos del centro y este iniciaron formalmente esta modalidad de estudios, debido a que ya por estos años los avances técnicos propiciaron otras perspectivas que las de la enseñanza meramente por correspondencia, García (1994).

En 1969 ocurriría un suceso trascendente con el cual se modificarían las formas de enseñanza a distancia, sobre todo a nivel de formalidad y consolidación como una opción completamente funcional de educación: Se crea The Open University en el Reino Unido, la cual sería la primera institución verdaderamente pionera y baluarte de lo que hoy en día se entiende como educación superior a distancia. Esta institución iniciaría sus cursos en 1971, y a partir de esta fecha la expansión de esta modalidad de enseñanza en el mundo sería inusitada, así lo refiere García (1994).

García Aretio alude que la creación de la Open University en el Reino Unido desató el florecimiento de instituciones de nivel universitario y no universitario, así como de asociaciones y redes de educación a distancia que se pueden encontrar en todo el mundo.

En épocas recientes, gracias al acelerado desarrollo tecnológico, surgieron las denominadas tecnologías de información y la comunicación (TIC) las cuales como menciona Barajas (2009), son los medios tecnológicos por excelencia utilizados para los procesos de enseñanza-aprendizaje que se llevan a cabo en los cursos basados en la modalidad de educación a distancia. El uso de estas tecnologías ha ocupado un lugar muy importante en la discusión que existe sobre el estudio de la educación a distancia, y tiene implicaciones bastante serías las cuales a continuación se mencionaran.

En los primeros días de la educación a distancia la tecnología limitaba significativamente los alcances del modelo enseñanza-aprendizaje que suponía dicha modalidad. El hecho más significativo era la limitada interacción de los

canales de comunicación entre ambas partes establecida por la separación física que existía. Este hecho además agregaba en buena medida una carga negativa que hacía considerar a la educación a distancia como una instrucción secundaria e inferior comparada con la tradicional forma presencial, ya que las únicas autoridades reconocidas y de peso para brindar enseñanza de calidad eran las instituciones educativas formales y sus aulas los únicos lugares viables para estos propósitos educativos.

Sin embargo, García (2007) identifica tres factores determinantes que modificaron la manera de concebir la educación a distancia y su implementación. El primero fue la afirmación que manifestó la educación como proceso educativo a lo largo de la vida y no sólo como de una etapa específica; en segundo lugar esta la concepción firme por parte de los pedagogos de que todo espacio de interacción humana tiene la potencialidad de convertirse en un escenario educativo, y finalmente la definitiva consolidación de las TIC como el conjunto de herramientas fuertemente viables y con mayor potencial para entablar mejores canales de comunicación y de recursos didácticos para el proceso enseñanza-aprendizaje.

Estos tres factores incidieron no solo en lo concerniente a la educación a distancia, sino que también constituyeron un punto de cambio en el modelo presencial de enseñanza al permitir la inclusión de nuevos recursos didácticos y perspectivas pedagógicas.

De esta manera fue que el proceso de enseñanza-aprendizaje secuencial sufrió un revolucionario planteamiento el cual supuso su desaparición, ya que los nuevos entornos de aprendizaje surgidos por el desarrollo de las TIC posibilitaron la inclusión de un proceso más interactivo de enseñanza. Resulta claro que en el siglo XXI el auge de las tecnologías de comunicación, información y de redes, como Internet por citar un ejemplo elocuente, impulsaron cambios drásticos en la manera de entender el proceso educativo, ya que el cómo se enseña y cómo se aprende plantea nuevos enfoques teóricos basados en la práctica de quienes ya están inmersos en los procesos formativos a través de sistemas y redes digitales.

Entonces fue que se pudo pasar de una educación a distancia a la educación sin distancias, así lo manifiesta García (2007):

“La consolidación y expansión de la Red ha permitido deslocalizar y destemporalizar esas fuentes de información y generación de conocimientos. Como surtidor de recursos informativos, formativos y comunicativos, Internet esta sirviendo de base a una educación a distancia que cada vez se hace más cercana, al posibilitar su presencia en cualquier escenario. La Red se ha convertido en el lugar de convergencia de los diferentes actores del hecho educativo. De la educación a distancia visualizada como una enseñanza en la que docentes y estudiantes se encontraban en espacios separados, se ha pasado a una educación a distancia en la que espacio y tiempo no aparecen como condicionantes, sino como factores que se utilizan para cada propuesta educativa, generando así un nuevo entorno pedagógico” (p. 53).

### *2.1.1 Evolución de la Educación a Distancia*

A partir de este nuevo entorno tecnológico es que se puede reconocer el paso de la educación a distancia a la educación virtual. Dicho avance si bien supuso muchos beneficios al proceso enseñanza-educación que nunca antes se hubiera podido pensar, también cabe decir que en esencia el objetivo educativo de la educación a distancia ha prevalecido invariablemente. El empleo de la tecnología modificó las maneras de pensar y plantear las propuestas pedagógicas, pero lo que garantizará y hará la diferencia en la calidad de la educación siempre ha sido y será el diseño pedagógico de los programas de estudio.

Al igual que en muchos otros campos del conocimiento, en la educación a distancia si se opta por un uso indiscriminado de la tecnología sólo por seguir

una tendencia o porque se cree que por sí misma hará la diferencia en cuanto a calidad, indudablemente estaremos cayendo en un grave error.

En este sentido es determinante el hecho de que la calidad de la educación a distancia no reside de ninguna manera en el uso de nuevas tecnologías, sino que ésta será únicamente consecuencia de la formación, intención y decisión del pedagogo más que del experto en informática o especialista en redes. El valor agregado que da calidad al proceso educativo es el trabajo intelectual de diseño que lleva a cabo el “ingeniero educativo” cuando plantea nuevos enfoques pedagógicos. Así podemos establecer que las directrices básicas que dan razón de ser a las actividades de la educación a distancia no han cambiado con las TIC, aunque si requieren de replanteamientos y adaptaciones obligados por los nuevos canales de comunicaciones surgidos en últimas fechas y que a fin de cuentas todos estos nuevos medios de interacción son herramientas, instrumentos o variables curriculares que deberán cambiarse cuando los objetivos, contenidos o problemáticas comunicativas a resolver así lo justifiquen.

La educación a distancia ha evolucionado dinámicamente desde sus inicios y desde entonces ha mostrado el potencial que tiene como modalidad de enseñanza. En los últimos años los cambios propiciados por el desarrollo tecnológico ha confirmado estas potencialidades e inclusive ha consolidado como realidad la viabilidad de los modelos de enseñanza-aprendizaje a distancia, de tal manera que actualmente en el mundo entero se podría decir que todo sistema de enseñanza superior que se precie de ser integral y de calidad, brinda o busca brindar esta modalidad de enseñanza a sus alumnos.

## *2.2 Definición de Educación a Distancia*

La educación a distancia es una modalidad de enseñanza compleja de la cual se ha escrito mucha literatura tratando de estudiarla y definirla. Para empezar cabe señalar que existe una seria complejidad en la definición de este concepto al encontrar una gran diversidad de denominaciones. Así es como podemos encontrar que se refieran a ella como a distancia, virtual o abierta. Estas

diferencias son aún más comunes si se consulta literatura especializada sobre el tema, ya que dependiendo del país o cultura se le denomina de una manera específica.

García (1994) apunta que a pesar de esas diferentes denominaciones, hoy se viene aceptando de forma generalizada el nombre de educación a distancia para calificar estudios, hasta el punto de que el más prestigioso organismo mundial que agrupa a las instituciones que imparten esta modalidad de enseñanza, denominado desde su fundación en 1938 ICCE (Consejo Internacional para la educación por correspondencia), cambió su nombre en su 12ª conferencia mundial de 1982 celebrada en Vancouver, por el de ICDE (International Council for Distance Education) Consejo Internacional de Educación a Distancia.

Con todo y las diferencias entre enfoques, metodologías, estructuras, etc., las modalidades de educación que se basan en estas premisas comparten rasgos en común en donde convergen sus apreciaciones sobre el tema. Antes de intentar dar una definición de este concepto, primero se debe partir de los puntos de vista de los expertos del tema que han estudiado ampliamente los bemoles de la educación a distancia, este ejercicio seguramente servirá para fundamentar inferencias posteriores.

Primeramente García Llamas (1986) dice que:

“La educación a distancia es una estrategia educativa basada en la aplicación de la tecnología al aprendizaje sin limitaciones de lugar, tiempo, ocupación o edad de los estudiantes. Implica nuevos roles para los alumnos y para los profesores, nuevas actitudes y nuevos enfoques metodológicos” (p. 10).

El estudio formal por parte de expertos en educación ha arrojado muchas reflexiones interesantes sobre ésta, Hölmberg (1977) apunta que:

“El término de educación a distancia cubre las distintas formas de estudio a todos los niveles que no se encuentran bajo la continua, inmediata supervisión de los tutores presentes con sus estudiantes en el aula, pero que sin embargo, se benefician de la planificación, guía y seguimiento de una organización tutorial” (p. 9).

Esta valiosa apreciación resulta un tanto teórica pero bastante ilustrativa, ya que establece de manera general, casi axiomática, la manera de interactuar entre los personajes principales de esta modalidad, los tutores y los estudiantes.

Otra reflexión formal que se puede rescatar es la señalada por Rudolf Manfred Delling, en la obra de Schlosser y Simonson (2010), donde se define a la educación a distancia como:

“una actividad sistemáticamente planeada que comprende la selección, preparación didáctica y la presentación de materiales de instrucción , así como la supervisión y soporte al aprendizaje del estudiante, lo cual es logrado al “atraer y acortar” las distancia física entre el estudiante y el maestro a través de al menos un medio técnico” (p. 3).

En primera instancia Hölmberg mencionó el elemento de la tutoría organizada; cómo podemos ver Manfred la retoma y complementa una posible definición introduciendo un aspecto muy relevante: el medio tecnológico a través del cual esta soportada la educación a distancia.

Por su parte Henri (1985) establece que:

“La formación a distancia es el producto de la organización de actividades y de recursos pedagógicos de los que se sirve el estudiante, de forma autónoma y siguiendo sus propios deseos, sin que le sea impuesto someterse a las constricciones espacio-temporales ni a las relaciones de autoridad de la formación tradicional” (p. 27).

Otra definición propuesta es la de Moore (1972):

“La enseñanza a distancia es el tipo de método de instrucción en que las conductas docentes acontecen aparte de las discentes, de tal manera que la comunicación entre el profesor y el alumno pueda realizarse mediante textos impresos, por medios electrónicos, mecánicos o por otras técnicas” (p. 212).

Otro atisbo sobre la definición de educación a distancia es el que hace Sarramona (1991):

“metodología de enseñanza donde las tareas docentes acontecen en un contexto distinto de las discentes, de modo que éstas resultan, respecto de las primeras, diferidas en el tiempo, en el espacio o en ambas dimensiones a la vez” (p. 199).

Por su parte, García (1994) menciona que:

“la enseñanza a distancia es un sistema tecnológico de comunicación bidireccional, que puede ser masivo y que sustituye la interacción personal en el aula de profesor y alumno como medio preferente de enseñanza, por la acción sistemática y conjunta de diversos recursos didácticos y el apoyo de una organización y tutoría, que propician el aprendizaje independiente y flexible de los estudiantes” (p. 52).

Con base en lo anterior se propone una definición general de la educación a distancia, como una modalidad de enseñanza donde se establece una relación tutor-estudiante, que puede ser asíncrona o síncrona, a través del uso de un soporte tecnológico determinado sin la necesidad de compartir un mismo espacio físico o geográfico.

La anterior definición es sólo una aproximación para ilustrar en términos sencillos las implicaciones de la educación a distancia. Este tema demanda gran análisis y profundidad por parte del interesado.

### *2.3 Tipos de Educación a Distancia*

Antes de tratar de enumerar los rasgos característicos de la educación a distancia conviene establecer una especie de tipología para poder saber en qué modelo de enseñanza-aprendizaje determinado estamos parados.

De acuerdo a Peters (1998) los modelos pedagógicos en los que se fundamentan los programas de educación a distancia se pueden clasificar de la siguiente manera:

- Preparación de exámenes. Estudiantes que mediante la modalidad a distancia se preparan para realizar un examen.
- Educación por correspondencia, relativo a la primera generación de la educación a distancia. Textos impresos y evaluaciones a distancia.
- Medios de comunicación de masas. La radio y la televisión ocupan un lugar central en el proceso de educativo.

- Educación a distancia basado en grupos. Los alumnos acuden a un centro donde reciben asesorías grupales.
- Aprendizaje autónomo. Modelo que garantiza y promueve la libertad del estudiante para realizar un estudio independiente.
- Basado en la red. A partir del surgimiento de la Internet y la digitalización de la información aparecen programas y bases de datos a los que pueden acceder los alumnos los cuales pueden ser guiados igualmente a través de la red.
- Clase extendida a través de las tecnologías. El profesor dicta su clase y la transmite a otras aulas o grupos por televisión, videoconferencia, etc. Es educación síncrona basada en los medios tecnológicos.

A partir de estos modelos, García (2007) adopta los siguientes modelos pedagógicos para integrar las diversas prácticas pedagógicas encontrada en las reflexiones de diversos autores:

- Institucionales. Los marcados por las instituciones educativas que en los primeros años de la educación a distancia daban la pauta en la forma de enseñar y aprender.
- Organizativos. Enfocado al proceso de configuración de las relaciones entre los docentes y los estudiantes en programas o cursos a distancia; Grado en que se presentan relaciones síncronas y asíncronas.
- Pedagógicos. A partir de las corrientes pedagógicas, las variables del proceso de enseñanza-aprendizaje. Tipo de cursos o materias, grado de dependencia-autonomía.
- Tecnológicos. Donde los medios a través de los cuales el proceso educativo es posible juegan un papel central.

Estos modelos ilustran las diversas facetas que se pueden encontrar en la educación a distancia, la anterior sólo es un acercamiento introductorio que pretende esbozar la riqueza de modalidades y sus matices.

## *2.4 Características generales de la Educación a Distancia*

Por otra parte, definir las características de la educación a distancia no es sencillo debido a la gran diversidad de enfoques que existen acerca de esta temática. Existe una gran cantidad de autores que han estudiado los rasgos más significativos de dicha modalidad de enseñanza, por tal situación es que se pueden encontrar una gran cantidad de características presentes en los modelos de enseñanza-aprendizaje a distancia. Estas características si bien hacen distinciones entre modelos educativos, también presentan rasgos en común que sugieren cualidades casi obligatorias que deben estar presentes en la educación a distancia para ser considerada como tal.

De acuerdo a lo planteado por Keegan (1980), la educación a distancia, sin importar sus métodos específicos de acuerdo al modelo pedagógico de que se trate, posee las siguientes características:

- La separación del profesor y el alumno que la distingue de las clases cara a cara
- La influencia de una organización educacional que la distingue del estudio privado
- El uso de medios técnicos usualmente impresos, para unir al profesor y alumno y ofrecer el contenido educativo del curso
- La provisión de una comunicación bidireccional de modo que el estudiante pueda beneficiarse y aún iniciar el diálogo lo que la distingue de otros usos de la tecnología educacional
- La enseñanza de los estudiantes como individuos y raramente en grupos, con la posibilidad de encuentros ocasionales con propósitos didácticos y de socialización
- La participación en una forma más industrializada de educación basada en la consideración de que la enseñanza a distancia se caracteriza por: división del trabajo, mecanización, automatización, aplicación de principios organizativos, control científico, objetividad de la enseñanza, producción masiva, concentración y centralización

Estos puntos a decir de García Aretio, resultan un tanto rigurosos y restrictivos, por lo que el mismo autor plantea los siguientes rasgos como características de la educación a distancia, las cuales pueden o no pueden aparecer en cada uno de los diversos modelos pedagógicos de educación a distancia.

- *Separación profesor-estudiante.* Esta es una característica presente implícitamente y explícitamente en todas las formulaciones del concepto de educación a distancia. Es el rasgo más típico pero que no determina la definición del concepto.
- *Utilización de medios técnicos.* El conjunto de herramientas tecnológicas que han incrementado la posibilidad de los alumnos de acceder a contenidos educativos y de información, para incrementar la calidad de los resultados del proceso educativo llevado a cabo en la educación a distancia. Estos recursos tecnológicos han facilitado el aprendizaje y sobre todo la comunicación entre los principales actores del proceso educativo.
- *Organización de apoyo-tutoría.* La posibilidad de aprender por si mismo, de manera autodidacta. Se fomenta el aprendizaje individual, privado y no grupal de forma ideal, pero igualmente se cuenta con la posibilidad de que una institución apoye al estudiante, le motive, le guíe, facilite y le ayude a evaluar su conocimiento.
- *Aprendizaje independiente/colaborativo y flexible.* La posibilidad de una planificación cuidadosa para la utilización de recursos y metodologías que propicien el trabajo independiente del alumno, y por tanto la individualización del aprendizaje soportado en la flexibilidad que permite el modelo a distancia. Sin hacer a un lado el valor de la educación independiente, gracias a la ayuda de la nueva tecnología, este rasgo se ha matizado dando paso al aprendizaje colaborativo.
- *Comunicación bidireccional.* La posibilidad de una comunicación completa, de dos vías entre el docente y el discente. Así los alumnos

pueden responder a las interrogantes planteadas en sus materiales de estudios a través del tutor, pero al mismo tiempo iniciar el dialogo.

- *Enfoque tecnológico.* La utilización de la tecnología para optimizar la educación y su proceso enseñanza-aprendizaje, sin quitar la vista sobre la importancia de la concepción planificada de dicho proceso de manera científica, sistemática e integradora.
- *Comunicación masiva.* La posibilidad de manejar grandes cantidades de mensajes educativos y permitir la creación de canales de comunicación más efectivos a la hora de establecer contacto entre docente y alumno sin importar la distancia geográfica que exista entre ellos. Es un rasgo que le da un carácter masivo a los sistemas educativos pero que no por eso excluye la posibilidad de estar dirigida o poder funcionar con grupos de muy pocos alumnos.
- *Procedimientos industriales.* Este rasgo fue identificado por algunos autores que decían que existía una producción y distribución masiva de materiales de aprendizaje y una coordinación de actividades para alumnos dispersos geográficamente. Esta implicación suponía una estructura muy rígida y estructurada respecto a los modelos de enseñanza-aprendizaje. Además de que este rasgo podría mas bien depender de la cantidad de alumnos que se tuviera inscritos en el curso, por tanto pudiera no ser una característica fundamental.

Estas características se podrían considerar como las principales cualidades que dan identidad a los modelos enseñanza-aprendizaje a distancia. Desde luego son rasgos que pueden o no aparecer dependiendo del modelo pedagógico que se tenga, y éste dependerá simple y sencillamente de los objetivos educativos que se busquen conseguir así como también de las características adyacentes al grupo de estudiantes para quien se esté desarrollando el programa de estudios.

#### 2.4.1 Ventajas y desventajas de la Educación a Distancia

Para concluir este apartado se considera conveniente presentar las ventajas y desventajas que pudiera suponer la educación a distancia. A continuación se hace un repaso de éstas a partir del análisis de expertos en la temática.

En últimas fechas los sistemas educativos basados en la modalidad a distancia ofrecidos en instituciones educativas de todos niveles, universidades principalmente, se han consolidado como una oferta valiosa de enseñanza. Esta situación podríamos decir que se ha propiciado en gran medida a los siguientes factores que menciona García (2009):

- *Apertura.* Amplitud en la oferta de cursos, la posibilidad de que los estudiantes estén dispersos geográficamente, variedad de entornos educativos, diversidad de niveles y estilos de aprendizaje.
- *Flexibilidad.* Posibilita realizar los estudios y continuarlos sin la rigidez que representan factores como el espacio, asistencia, tiempo y ritmo, propios de la educación tradicional.
- *Eficacia.* Convierte al estudiante en el actor principal en el proceso educativo y en un sujeto activo en su propia formación. Se propicia la autoevaluación, facilita la integración de medios y recursos en el proceso de aprendizaje, la formación puede ligarse rápidamente a la experiencia laboral.
- *Economía.* Se pueden ahorrar gastos de desplazamiento, puede evitarse el abandono de un puesto de trabajo por el estudio, se disminuye el tiempo complementario de permanencia en el trabajo para acceder a la formación académica, facilidad en la edición, modificación y actualización de los materiales educativos, se propicia la economía a escala.
- *Formación permanente.* Proporciona una solución a la gran demanda de formación que existe en las sociedades actuales, supone una forma ideal para la formación en servicio, actualización y reciclaje, fomenta la adquisición de actitudes, intereses y valores.
- *Motivación e iniciativa.* Dada la inmensa información que se puede encontrar en la Internet, motiva la navegación libre por las páginas web,

- atractivo carácter multimedia, la libertad de navegación e interactividad de la páginas web mantiene la atención y fomenta el desarrollo de la iniciativa en el estudiante.
- *Privacidad e individualización.* Se posibilita el estudio íntimo y no deja que exista una posible presión de grupo, se puede manifestar conocimiento o dudas que frente a un grupo pudieran obviarse, se fomenta el trabajo individual de los estudiantes ya que existe una enorme libertad al buscar y consultar lo que pudiera importarle a cada uno en función de sus experiencias, conocimientos previos o intereses.
  - *Interactividad.* Posibilita la comunicación total, bidireccional y multidireccional, la relación se convierte próxima e inmediata, permite la interactividad e interacción tanto síncrona como asíncrona, simétrica y asimétrica.
  - *Aprendizaje activo.* El estudiante es más sujeto activo de aprendizaje, su autoaprendizaje le exige más esfuerzo personal, procesamiento y un alto grado de implicación en el trabajo.
  - *Aprendizaje colaborativo.* Se propicia el trabajo en grupo y el cultivo de actitudes sociales, permite el aprender con otros, de otros y para otros a través del intercambio de ideas y tareas, se desarrollan estos aprendizajes de manera más o menos dirigida (cooperativos).
  - *Macro-información.* Porque pone a disposición del estudiante la mayor colección bibliográfica jamás imaginada.
  - *Recuperación inteligente.* Fomenta que el estudiante pase de mero receptor de información a poseer la capacidad de buscar, valorar, seleccionar y recuperar inteligentemente la información.
  - *Democratización de la educación.* Trasciende el acceso limitado a la educación que provocan los problemas laborales, de residencia, familiares, etc.
  - *Democratización de la información.* Hace realidad la universalidad de la información, todos pueden acceder a todo tipo de documentos textuales y audiovisuales de los más prestigiosos autores.

- *Diversidad y dinamismo.* La información presentada es diversa, variada y complementaria, la web ofrece múltiples maneras de acceder al conocimiento de forma atractiva y dinámica.
- *Inmediatez.* La posibilidad de subir a Internet cualquier material y ponerlo a disposición de quien quiera descargarlo, sin importar la hora y el lugar.
- *Innovación.* Estimula formas diferentes y creativas de enseñar y aprender.
- *Permanencia.* La información formativa no es fugaz como el de la clase ya que permanece disponible para su consulta posterior las veces que sea necesaria.
- *Multiformatos.* Porque la diversidad de configuraciones que nos permiten los formatos multimedia e hipertextuales estimulan el interés por aprender, se posibilita la oferta de distintos ángulos de un concepto, idea o acontecimiento.
- *Multidireccionalidad.* Por la gran facilidad que existe para que documentos, opiniones y respuestas tengan simultáneamente diferentes y múltiples destinatarios, seleccionados con un *click*.
- *Teleubicuidad.* Porque los participantes en el proceso enseñanza-aprendizaje pueden estar virtualmente presentes en muchos lugares a la vez.
- *Libertad de edición y difusión.* La posibilidad de que cualquier alumno pueda editar sus trabajos y difundir sus ideas que, a la vez, pudieran ser conocidas por multitud de internautas.
- *Interdisciplinariedad.* Porque todos los ángulos, perspectivas y dimensiones de cualquier tema, cuestión, problema, idea o concepto pueden ser contemplados desde diferentes áreas disciplinares y presentados de manera inmediata a través de los enlaces hipertextuales y buscadores.

A partir de estas ventajas se ha venido construyendo un sistema fuerte de educación a distancia en muchos países del mundo, pero también vale la pena mencionar que aún hay un buen trecho que caminar para que la educación a distancia pueda estar presente en instituciones de cualquier nivel en todo el

mundo. Las posibilidades de las TIC sin duda alguna han incrementado enormemente el campo de acción de la educación y han dotado de herramientas poderosas a quienes han encontrado en la educación a distancia una opción ideal para poder continuar su formación educativa, sin embargo, existen varios puntos que se deben cuidar por parte de los especialistas en la educación al momento de querer desarrollar proyectos de educación a distancia. Un punto básico por la atención que se debe poner en él es el posible uso indiscriminado de la tecnología como solución a cualquier problema.

Como se dijo anteriormente, la parte sustancial que garantiza la calidad y éxito de cualquier sistema educativo es el contenido intelectual que posee y el que sirvió de base para diseñar el modelo pedagógico que coordinará y fundamentará todas las posteriores actividades de enseñanza, aprendizaje y evaluación. Así entonces se puede establecer que de ninguna manera la calidad dependerá de la tecnología que se emplee para satisfacer las necesidades formativas de cierta comunidad de estudiantes, o resolver ciertos problemas que pudiéramos encontrarnos. Y es que dado el auge que han tenido estas tecnologías en las últimas décadas, se ha podido identificar cierta tendencia negativa en tomar como un indicador de calidad el uso de las TIC sin detenerse a analizar la pertinencia y coherencia de sus aplicaciones.

Ciertamente lo anterior podría constituir un problema grave si no se tiene cuidado al momento de planear un sistema de educación a distancia, por lo que García (2007) apunta los siguientes problemas derivados de tal situación:

- Las TIC, la Internet y la sociedad de la información suponen grandes posibilidades a la educación sin embargo en sí éstas representan sólo un escaparate de informaciones. La educación supone la adquisición de conocimientos, sabiduría, habilidades, valores, hábitos, autonomía, libertad, sociabilidad, y las herramientas mencionadas en sí mismas no son educación, son vehículos de la educación.
- Existe la creencia equivocada en ámbitos empresariales e inclusive docentes de que la difusión de información y el uso de modernos sistemas de comunicación suponen la implementación de propuestas

- actuales y modernas de aprendizaje, cuando en realidad los sistemas de información claramente no son sistemas de aprendizaje.
- La pedagogía tradicional está demasiado arraigada en los docentes como para que sea posible un cambio innovador basado en las TIC. El peligro sería plasmar en la red un modelo de pedagogía reproductora y similar a la que ya se venía impartiendo en forma presencial.
  - A veces se asocia el uso de tecnologías con la renovación de propuestas pedagógicas, cuando esta renovación se sustenta en el saber hacer pedagógico y la actuación de los propios docentes antes que el soporte tecnológico.
  - La falta de preparación por parte de los docentes en la utilización de estas nuevas tecnologías es uno de los inconvenientes más graves para cualquier propuesta educativa innovadora.
  - Existen gran cantidad de acciones formativas con TIC sin un soporte previo en diseños pedagógicos.
  - A fin de mostrar la gran cantidad de recursos de información que ofrece la red, pudiera llegarse a saturar al estudiante si no se selecciona ni se sistematiza la información más relevante para realizar sus actividades de aprendizaje.
  - Existe un efecto de excesiva confianza en el efecto motivador de las TIC. Lo cual podría ser válido en una fase inicial, pero para sostener esa motivación se requiere de poner en práctica estrategias psicopedagógicas complejas que van más allá de la navegación por la red.
  - Muchas instituciones suponen que los docentes están capacitados para no sólo usar las herramientas tecnológicas sino para también darles una aplicación didáctica.
  - La mayoría de las propuestas formativas apoyadas en tecnologías no parten de análisis rigurosos fundamentados en necesidades, disponibilidades, procesos, costos y la previsión de resultados.

Estos puntos nos dejan ver que aún hay buena parte que hacer pero sobre todo planear en el desarrollo e implementación de un sistema de educación a distancia.

## 2.5 Referencias

BARAJAS VILLARRUEL, Juan Ignacio (2009). La clasificación de los medios tecnológicos en la educación a distancia. Un referente para su selección y uso. *Apertura*. Año 9: no. 10, 120-129.

GARCÍA Aretio, Lorenzo (2009). ¿Por qué va ganando la educación a distancia?. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia, 15-67.

----- (2007). De la educación a distancia a la educación virtual. Barcelona: Ariel, 23-86.

----- (1994). Educación a distancia hoy. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia, 11-61.

GARCÍA Llamas, J.L. (1986). Un modelo de análisis para la evaluación del rendimiento académico en la enseñanza a distancia. Madrid: OIE.

HENRI, F. (1985). La formation a distance: definition et paradigme. Québec: Télé. Université.

HÖLMBERG, Börje (1977). Distance education: a survey and bibliography. Michigan: Kogan Page, 167 p.

KEEGAN, Desmond (1980). On the nature of distance education. Hagen: ZIFF.

MOORE, M.G. (1972). Learner Autonomy: The second dimension of independent learning. Collection of conference papers, Vol. II.

PETERS, Otto. (1998). Learning and teaching in distance education. Analyses and interpretations from an international perspective. Londres: Kogan Page.

SARRAMONA, J. (1991). Enseñanza a distancia. Tecnología de la educación. Madrid: Santillana.

SCHLOSSER, L. A. Y Simonson, M. (2010). Distance education: definitions and glossary of terms. Charlotte, North Carolina: IAP, 4.

### **Otros Documentos de interés:**

ARBOLEDA Toro, Néstor (2005). ABC de la educación virtual y a distancia. Bogotá: Instituto Internacional de consultoría pedagógica y estudios a distancia. 320 p.

MANSO RODRÍGUEZ, Ramón Alberto (2008). Referencia virtual: un enfoque desde las dimensiones asociadas a la gestión de información. *Ciencias de la información*. Vol. 39: no.2, 59-68.

MARCOS RECIO, Juan Carlos (2006). Hacia la educación a distancia en la bibliotecología: algunas propuestas en México y España. *Investigación Bibliotecológica*. Vol. 20: no. 40, 73-120.

PISANTY BARUCH, Alejandro (2006). Panorama de la educación a distancia. Disponible en: [www.oocities.org/es/cibercero/hw/foro/117.htm](http://www.oocities.org/es/cibercero/hw/foro/117.htm)

## **Capítulo 3 La licenciatura de Bibliotecología y Estudios de la Información a Distancia**

### *3.1 Antecedentes y evolución del Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia de la UNAM*

A continuación se presenta una síntesis de los antecedentes y los rasgos más significativos del SUAyED de la UNAM hecha a partir de lo expuesto en el documento *¿Qué es el Sistema Universidad Abierta y Educación?*. Disponible para su consulta en sitio web del SUAyED.

Los inicios del Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia de la Universidad Nacional Autónoma de México se remontan a la década de los 70's, cuando originalmente se le concibió como parte de la Reforma Universitaria impulsada por el Rector Dr. Pablo González Casanova. Ésta se denominó como Coordinación del Sistema Universidad Abierta (CSUA), el cual tuvo el objetivo primordial de brindar una opción educativa flexible e innovadora en sus metodologías de enseñanza y evaluación de conocimiento, además de buscar satisfacer la creciente demanda de servicios educativos de nivel superior, a través de la concepción de un sistema completo de enseñanza universitaria, que multiplicaría la capacidad de atención a la demanda y además desarrollaría nuevas metodologías y estrategias de enseñanza-aprendizaje. El primer paso que se tomó para dicho propósito fue la implementación de criterios de calidad y una normalización a través del Estatuto aprobado por el Consejo Universitario en febrero de 1972, y por el establecimiento del Reglamento aprobado en diciembre de 1977. Gracias a este Sistema flexible se propició el estudio independiente y se eliminaron posibles obstáculos como el horario, lugar, edad, trabajo, etc. Así, cualquier persona que cubriera los requisitos de ingreso podía aspirar a obtener un título universitario.

Posteriormente, en el año de 1997 como producto de una reorganización de la UNAM, la CSUA absorbe las funciones que desempeñaba el Centro de Investigaciones y Servicios Educativos (CISE) y se transforma en la

Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia (CUAED), que tuvo como propósito fundamental primeramente reestructurar a la coordinación para redefinir las funciones de las direcciones y la creación de su consejo asesor, así como también revisar y actualizar el Estatuto del Sistema de Universidad Abierta, los reglamentos y las normas aplicables; y en segundo lugar desarrollar la base tecnológica requerida tanto en equipo como en software, además de desarrollar programas de formación y capacitación del personal de las entidades universitarias, todo esto a través de brindar apoyo técnico, académico y de infraestructura.

En 2003, debido a otro acuerdo encaminado a reorganizar la estructura administrativa de la UNAM, se establece que la CUAED continuará realizando las funciones contempladas en el Estatuto del Sistema Universidad Abierta de la UNAM, pero además deberá dar apoyo a los programas formales (tanto escolarizados como abiertos) y no formales (educación continua), que se realizarán a distancia, así como también brindar actividades académicas en esta misma modalidad.

En la actualidad el Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia se conforma de un Consejo Asesor integrado por las Facultades, Escuelas y Centros que ofrecen programas académicos, y por la CUAED. A partir de las nuevas modificaciones al Reglamento y Estatuto del 2009, se estableció que el SUAyED de la UNAM tiene como objetivo extender la educación media superior y superior hacia grandes sectores de la población, a través de medios teórico-prácticos de transmisión y evaluación de conocimientos, y de la creación de grupos de aprendizaje que trabajan dentro o fuera de los planteles universitarios y además deberá impulsar la integración de las tecnologías de Información y comunicación a los procesos educativos.

### *3.2 Requisitos de ingreso al SUAyED*

Los requisitos de ingreso al SUAyED son los mismo que pide la UNAM para sus carreras presenciales, de acuerdo a la normatividad vigente, y otorga a los alumnos seleccionados los mismos títulos y grados según corresponda, ya que tiene los mismos derechos y obligaciones que cualquier otro alumno de la Universidad.

### *3.3 Modalidades educativas del SUAyED y sus características.*

El SUAyED se caracteriza por ser un sistema flexible que apoya a los estudiantes con asesorías presenciales y a distancia, según el plan de estudios que se trate; además ha desarrollado materiales didácticos especialmente para cada modalidad, las cuales propician el estudio independiente y autogestivo, de tal manera que el alumno y el docente en el SUAyED tienen la oportunidad de incorporar el uso de las TIC como auxiliares del proceso enseñanza-aprendizaje a través de herramientas como el correo electrónico, videoconferencia, grupos virtuales y foros entre otro más, lo cual contribuye enormemente a la creación de grupos de estudio que reafirman el conocimiento adquirido por los alumnos.

El SUAyED cuenta con dos modalidades educativas, la abierta y a distancia. La primera ofrece veintidós licenciaturas en ocho facultades y una escuela, así como cuatro especializaciones en una facultad. La modalidad a distancia oferta un bachillerato, diecinueve licenciaturas, nueve maestrías y seis especializaciones, las cuales se imparten en sedes ubicadas en el extranjero y en centros a distancia en la República Mexicana.

Las modalidades ofrecidas por el SUAyED presentan las siguientes características:

- Interacción

Abierta. Se lleva a cabo de acuerdo a la asistencia a las asesorías programadas en la entidad académica.

A distancia. Se lleva a cabo generalmente por medios tecnológicos como videoconferencia, aulas virtuales o también eventualmente cuando pudiera programarse una asesoría presencial.

- Contacto con el asesor

Abierta. Existe la posibilidad de contacto presencial, telefónico y vía correo electrónico.

A distancia. Posibilidad de contacto vía telefónica y en ocasiones presencial.

- Asesorías

Abierta. Pueden ser grupales, individuales, presenciales y a distancia usando diversos medios de comunicación como teléfono, chat, foro, videoconferencia, aula virtual o por correo electrónico.

A distancia. Exactamente iguales que en el caso de la modalidad abierta.

- Evaluación

Abierta. Depende mayormente de la escuela o facultad de la que se trate, sin embargo, de acuerdo al artículo 11 del Reglamento General de Exámenes, hay dos periodos de exámenes extraordinarios, uno al término de los cursos correspondientes y otro antes del siguiente periodo lectivo. Así el estudiante podrá presentarse en cualquiera de esos periodos, o en ambo; pero si acredita la materia en alguno de esos, la calificación será definitiva.

A distancia. En esta modalidad cada asignatura posee su propia estrategia de calificación y ponderación para la evaluación, sin embargo, se aplica también lo estipulado en el artículo 11 del Reglamento General de Exámenes.

- Organización de asignaturas
  - Abierta. Las asignaturas inscritas se cursan simultáneamente a lo largo de las 16 semanas que dura el semestre. El alumno tiene la opción de elegir el número de materias que desee cursar, aunque debe tener en cuenta el tiempo límite para cursar estudios en la UNAM, como lo marca el artículo 22 del Reglamento General de Inscripciones.
  - A distancia. Es exactamente igual que en el caso de la modalidad abierta.
  
- Demanda de estudio
  - Abierta. El alumno administra su tiempo para el desarrollo de sus actividades.
  - A distancia. Igualmente el alumno administra su tiempo para el desarrollo de sus actividades.
  
- Habilidades personales recomendadas
  - A distancia. Responsabilidad para el estudio independiente. Tiempo y capacidad de organización personal para el estudio independiente. Compromiso y disciplina para el trabajo. Habilidades de comprensión de lectura. Manejo intermedio y avanzado de Windows, Word e Internet.
  
- Estrategias personales de aprendizaje
  - A distancia. Organización del tiempo para el estudio independiente. Planeación, supervisión, autoevaluación y modificación de actividades de aprendizaje . Preparación de guías de estudio, resúmenes, cuadros sinópticos e informes.

- **Habilidades recomendadas**  
A distancia. Comprensión de textos y expresión escrita. Manejo intermedio o avanzado de computación, paquetería de ofimática y herramientas de Internet.
  
- **Equipo de cómputo necesario**  
Abierta. Acceso a Internet, memoria y disco duro suficientes para ejecutar correctamente los programas asociados a las asignaturas, navegador de Internet capaz de ejecutar archivos flash y java, lector de archivos PDF, impresora, audífonos de diadema, cámara web y antivirus actualizado.  
A distancia. Se requiere el mismo equipo que para la modalidad abierta.
  
- **Requisitos de ingreso**  
Abierta. Aprobar el concurso de selección, cumplir con los requerimientos propios de la carrera y el plan de estudios de nuestra elección.  
A distancia. Aprobar el concurso de selección, acreditar satisfactoriamente los cursos propedéuticos del SUAyED, cumplir con los requerimientos propios de la carrera y el plan de estudios de nuestra elección.

### *3.3.1 Ventajas del SUAyED*

Por otro lado, los cursos ofrecidos por el SUAyED poseen las siguientes ventajas significativas que lo constituyen como un sistema educativo sólido:

- La modalidad abierta cuenta con la posibilidad de asesorías presenciales, grupales o individuales, libertad de no asistir a asesorías y apegarse a lo que establecen los artículos 11 y 12 del Reglamento del Estatuto del Sistema de Universidad Abierta y Educación a

Distancia, posibilidad de conocer y trabajar presencialmente con compañeros de grupo, libertad de elegir un propio ritmo de avance o de adelantar créditos, siempre y cuando se tome en cuenta lo que dice el artículo 22 del Reglamento General de Inscripciones.

- Por su parte la modalidad a distancia ofrece la posibilidad de asesorías grupales o individuales a distancia, y eventualmente presenciales, libertad en la realización de actividades académicas, posibilidad si así se desea de apearse a lo establecido por los artículos 11 y 12 del Reglamento del Estatuto del Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia, en algunas asignaturas existe la posibilidad de conocer y trabajar a distancia con compañeros de grupo, acceso a materiales didácticos especializados, impresos o en línea para apoyar la realización de las actividades académicas.

Actualmente el Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia imparte un bachillerato a distancia, licenciaturas, posgrados y educación continua, tanto en la modalidad abierta como a distancia, en escuelas y facultades ubicadas en el Campus de Ciudad Universitaria, así como en la zona conurbana de la Ciudad de México y en otros estados de la República, UNAM, SUAyED (2013).

### *3.4 Antecedentes del SUAyED de la Facultad de Filosofía y Letras*

La Facultad de Filosofía y Letras estableció en 1972 una División del Sistema Universidad Abierta con la meta de poder elaborar el proyecto para desarrollar estudios profesionales en esta modalidad, cuatro años más tarde, en 1976 se definirían los lineamientos teóricos, metodológicos y técnicos que darían soporte al modelo educativo de la División, tanto para los aspectos administrativos y técnicos como para lo concerniente al diseño pedagógico que dirigiría las actividades de enseñanza, aprendizaje y evaluación.

De esta manera se dio paso a la elaboración de los planes de estudio de seis carreras de la Facultad: Filosofía, Geografía, Historia, Letras Hispánicas, Letras Inglesas y Pedagogía, los cuales serían aprobados hasta 1979.

Un año antes de que se aprobaran los primeros programas de educación a distancia de la Facultad de Filosofía y Letras, durante una reunión del Colegio de Directores de la UNAM, se acordó el replanteamiento del Sistema Educación a Distancia a fin de que adoptara como principal función apoyar al mejoramiento operacional del sistema escolarizado, de tal forma que ofreciera servicios de educación superior a aquellos alumnos que por diversas razones no pudieran disponer de tiempo para asistir a clases en la modalidad escolarizada.

Desde luego que esta concepción del SUA tuvo que modificarse significativamente por el efecto del desarrollo tecnológico, específicamente de las tecnologías aplicadas al proceso enseñanza-educación y también por la demanda de educación superior, producto del crecimiento poblacional. Fue así como en el Programa de Trabajo del periodo 1993-1996 del SUAyED se modificó su misión, haciéndose de un mayor alcance y procurando un enfoque más integral.

En fechas más actuales, el SUAyED de la Facultad de Filosofía y Letras además de las seis carreras en modalidad abierta que inicialmente ofreció, ahora también ha sumado en la modalidad a distancia las dos licenciaturas de Pedagogía en 2006 y más recientemente la de Bibliotecología y Estudios de la Información en 2009. Facultad de Filosofía y Letras, División Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia (2014).

#### *3.4.1 Antecedente de la Licenciatura de Bibliotecología y Estudios de la Información a Distancia*

A continuación se presenta una breve síntesis sobre los antecedentes y rasgos generales de la licenciatura de Bibliotecología a Distancia, la cual se elaboró a partir del documento Modelo educativo de la Licenciatura de Bibliotecología y Estudios de la Información: modalidad a distancia, el cual fue presentado como

propuesta para la implementación de dicha licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de México (2009)

El proyecto de implantación a la modalidad de educación a distancia de esta licenciatura tiene sus orígenes en la elaboración de las seis asignaturas de prerrequisito para ingresar a la Maestría en Bibliotecología y Estudios de la Información que se imparte a distancia en la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM, desde 2006, las materias son: *Fundamentos de la Organización Documental, Fundamentos de la Bibliotecología, Fundamentos de los Servicios de Información, Consulta I, Consulta II y Desarrollo de Colecciones*. De igual forma por acuerdo de las autoridades competentes, se estableció que la licenciatura conservaría los mismos rasgos curriculares que la ofrecida presencialmente, a fin de conservar coherencia y consistencia entre ambas.

### *3.5 Modelo educativo de la Licenciatura de Bibliotecología y Estudios de la Información a Distancia*

El Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia de la UNAM posee un modelo educativo institucional abierto, dinámico, incluyente, flexible en operación, autorreferente y perfectible, el cual privilegia el aprendizaje; Éste está fundamentado en la teoría general de sistemas. Dicho modelo educativo puede sintetizarse en dos grandes rubros que lo caracterizan y dan razón de ser:

#### I. Fundamentos teóricos

Los fundamentos teóricos se organizan en cuatro principios: razón, sistemas abiertos, aprendizaje y estructura didáctica. El primer rubro hace referencia a la interacción de fines, medios y valoración.

El sistema abierto que se concibe es como una complejidad organizada, donde el todo es más que la suma de las partes y las

relaciones y componentes forman la estructura y cada uno de los elementos es parte y cada parte da cuenta de todo.

El concepto de aprendizaje que considera este modelo es como el proceso complejo que acepta como punto de partida tres categorías: el sujeto de conocimiento, el objeto de conocimiento y una acción que los vincula y los constituye como tales.

El último fundamento, la estructura didáctica, consta de cinco elementos en interacción generalizada: alumno, asesor, el contenido (eje de articulación alumno-asesor), el objetivo de aprendizaje y las estrategias didácticas.

## II. Categorías

El modelo está configurado por cinco categorías principales: el currículum, la evaluación, el asesor, el alumno y los recursos y materiales didácticos.

### 1. El currículum

Se concibe como la expresión de las intenciones institucionales y tiene como representación objetiva los planes de estudios. Los planteamientos curriculares son los que le dan a cada División SUA la continuidad académica de la UNAM. El currículum tiene un planteamiento que orienta la acción de los sujetos y expresa los fines institucionales a través de los objetivos generales de las diversas licenciaturas. Un desarrollo que es el despliegue funcional de la acción de los actores involucrados, aquí es donde se vincula la propuesta didáctica y finaliza en una evaluación curricular, que da cuenta de la legitimidad del planteamiento, del desarrollo y de la acción de la institución en general y de los sujetos en particular.

## 2. La evaluación

Entendida como un proceso de valoraciones e investigación del SUA, su propósito es el de perfeccionamiento del mismo, y le imprime sentido de logro a la labor educativa como acción y al proyecto pedagógico como proposición. La evaluación en el modelo SUA podrá ser tan amplia o limitada como lo permiten los propósitos de la evaluación (tanto didáctica como institucional), el propio planteamiento curricular y los objetivos educativos. Cada uno de los elementos del modelo educativo puede ser evaluado desde diferentes perspectivas y con diferentes propósitos.

## 3. La asesoría

Se concibe como una práctica docente, la cual constituye un método didáctico sustentado en el principio organizado del aprendizaje, que revincula con los elementos de la estructura didáctica de la siguiente manera:

### Asesor-contenido

El contenido es la estructuración conceptual de la disciplina objeto del aprendizaje, organizada con los tres principios pedagógicos de secuencia, amplitud y profundidad.

### Asesor-actividades

Las actividades didácticas son de dos tipos: las que se han diseñado como actividades tipo (técnicas didácticas) y las específicas, diseñadas por el asesor. El fundamento, tanto del diseño como de su despliegue, es la naturaleza del contenido a trabajar.

#### Asesor- recursos didácticos

Constituyen la representación objetiva de los contenidos por diversos medios sustentada en el lenguaje hablado, escrito, gráfico e icónico a través de los medios (materiales y equipos) y canales (convencionales y electrónicos) de comunicación pertinentes.

#### Asesor-interacciones

Tanto la presencia tácita y ostensible como la presencia sincrónica o diferida de los sujetos (asesores alumnos) es indisoluble, y el vínculo fundamental es el contenido en tanto estructuración jerarquizada y con secuencia del objeto de estudio.

La asesoría puede ser individual o grupal, presencial, a distancia o ambas. Las actividades de aprendizaje pueden ser diacrónicas o sincrónicas.

#### 4. El alumno

El alumno como sujeto cognoscente es responsable de participar activamente y plenamente de la vida cultural universitaria, de desplegar las estrategias de apropiación del contenido, de realizar las actividades de aprendizaje individuales o grupales, de conocer los objetivos para el estudio independiente pero relativo a los programas de estudio, entre otras.

El alumno también se vincula con los elementos de la estructura didáctica, a través de la relación alumno-contenido, alumno-actividades, alumno-recursos didácticos y alumno-interacciones.

## 5. Los materiales y recursos didácticos

Al ser el soporte concreto del contenido curricular, son representaciones que se hacen de la realidad a través del lenguaje. Por su diseño, producción y utilización comprenden una amplia gama de posibilidades que van desde el lenguaje oral y escrito, hasta los paquetes multimedia. Estos materiales constituyen un medio de comunicación entre los objetivos y actividades de aprendizaje pertinentes, las interacciones adecuadas para el trabajo sobre el contenido y la sistematización para el curso, las unidades y las sesiones.

Para diseñar, construir y seleccionar los materiales y recursos adecuados es indispensable considerar la naturaleza del contenido a representar, diseñar las actividades de aprendizaje en las que se va utilizar y considerar las características personales de los alumnos en relación con su grado de avance en el plan de estudios.

La licenciatura de Bibliotecología y Estudios de la Información a Distancia al ser parte de la oferta educativa de la Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM presenta estas características teóricas en su modelo educativo de manera general, sin embargo, de igual forma posee particularidades que le imprimen un enfoque más orientado a las necesidades de una carrera como la de Bibliotecología y Estudios de la información.

Por otro lado, la propuesta del modelo educativo de la Licenciatura considera la educación a distancia como la separación física entre los alumnos (aprendices) y los tutores (facilitadores), lo que además implica la no coincidencia en tiempo y espacio de los sujetos partícipes del proceso educativo;

De allí que se apoya en diversos métodos, didácticas, estrategias, medios y recursos técnico-pedagógicos que se diseñaron especialmente para ella.

A través de ésta se ofrece a los alumnos información cognoscitiva, formativa y la posibilidad de tener accesos al conocimiento independientemente del lugar donde se encuentren localizados.

Así, debido a su naturaleza peculiar, resulta necesario que el diseño de los materiales didácticos y los contenidos de la Licenciatura se traten de una manera especial, donde se presenta y se entrega información al estudiante, quien asumirá por sí mismo la responsabilidad y autonomía de su aprendizaje.

### *3.5.1 Características de la Licenciatura de Bibliotecología y Estudios de la Información a Distancia*

Por otro lado, en lo que respecta al proceso de enseñanza y aprendizaje, la Licenciatura, como ya se dijo, se basa en un modelo pedagógico centrado en el estudiante, en el que se involucran el apoyo administrativo, la atención personal, el soporte tecnológico y los servicios académicos.

De esta manera, fundamentalmente está dirigido a los estudiantes que se ven inmersos en procesos y ambientes de aprendizaje, de tal forma que la metodología empleada en esta modalidad, hace especial hincapié en inculcar y fomentar los hábitos de estudio independiente y de autoaprendizaje, buscando que el alumno comprenda y profundice adecuadamente en la respuesta a las problemáticas diseñadas para aprender. Esto a través del manejo de aspectos de todo tipo incluyendo los prácticos, lo cual motivará su aprendizaje tanto individual, como de grupo; obteniendo así experiencias colaborativas valiosas de aprendizaje que lo fortalecerán para realizar sus actividades de enseñanza en el modelo a distancia a través de internet.

### *3.6 Plan de estudios de la Licenciatura de Bibliotecología y Estudios de la Información a Distancia*

La Licenciatura responde a la necesidad de formar bibliotecólogos que cubran la demanda de profesionales que satisfagan los requerimientos de información en este campo a nivel nacional. Producto de esta idea, el plan de estudios de la Licenciatura indica que el estudiante realizará sus estudios sin la presencia física en el aula, apoyándose en el estudio independiente y con el auxilio de materiales didácticos elaborados, seleccionados y diseñados expresamente para cursar las asignaturas en la modalidad a distancia.

El Plan de Estudios de esta modalidad educativa toma en cuenta los siguientes aspectos como fundamento de sus acciones y objetivos:

- El campo de la información, de carácter inter, multi y transdisciplinario se encuentra en un proceso de diversificación.
- El procesamiento y el uso de la información están estrechamente vinculados con la tecnología, que obliga a una ampliación y adquisición de nuevas habilidades y capacidades profesionales.
- Las competencias profesionales dependen de la adquisición de nuevos conocimientos y del desarrollo de valores y actitudes.

Siendo así, el plan posee los siguientes objetivos:

- **Objetivo general**  
Formar profesionales capaces de seleccionar, organizar, difundir y recuperar la información, así como promover su uso entre los diferentes sectores de la sociedad y, con ello, contribuir al desarrollo científico, tecnológico, cultural y educativo del país.

- **Objetivos específicos**  
Ofrecer a los estudiantes conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes para valorar la importancia de la información impresa y digital; Organizar los recursos de información, de acuerdo con normas y sistemas internacionales; Planificar, organizar y dirigir bibliotecas, centros de documentación, centros de información y otras unidades de información documental, ya sean físicas o virtuales; Satisfacer adecuadamente las necesidades de información de los integrantes de distintas comunidades; Usar las tecnologías de información en los servicios bibliotecarios y de información; Aplicar los métodos y técnicas de investigación propios y de otras disciplinas para encontrar soluciones a los problemas del ejercicio profesional y ampliar su perspectiva disciplinaria; Adquirir experiencias de aprendizaje que contribuyan al desarrollo integral del futuro profesional.

### *3.6.1 Perfil de ingreso y egreso de la Licenciatura de Bibliotecología y Estudios de la Información a Distancia*

Además contempla un perfil de ingreso y egreso, los cuales hacen hincapié en las habilidades, aptitudes y actitudes necesarias para ingresar, en primer instancia, y con las cuales egresará posteriormente el alumno. El perfil de ingreso, además de los requisitos que la UNAM exige, requiere que el aspirante a la Licenciatura cuente con las siguientes habilidades:

- Habilidades autodidactas para el aprendizaje
- Habilidad para usar herramientas tecnológicas
- Capacidad de investigación
- Capacidad de abstracción, observación, análisis y síntesis
- Habilidad para expresarse correctamente con forma oral y por escrito
- Capacidad de trabajo en equipo

Además de los siguientes conocimientos:

- conocimientos básicos de matemáticas

- conocimientos de inglés (comprensión de textos)
- conocimientos de computación (manejo de paquetería básica)

Respecto al perfil de egreso, el plan de estudios pretende que el alumno al momento de concluir sus estudios posea conocimientos sobre:

- Los principios que dan sustento teórico a la disciplina. Su naturaleza y alcance
- El desarrollo histórico del pensamiento bibliotecológico
- Las relaciones cognoscitivas existentes entre la bibliotecología y otras disciplinas relacionadas con la información
- Las proposiciones filosóficas y sociológicas relacionadas con la sistematización del conocimientos, así como las relaciones existentes entre estos paradigmas y los diversos métodos aplicados para la organización de la información
- Las teorías vinculadas con el estudio cultural, social, político y económico de la población real y potencial, de los diferentes usuarios de los recursos y servicios documentales
- Los referentes teóricos y metodológicos indispensables para la gestión y difusión de los procesos y servicios de información, desarrollar competencias lingüísticas y comunicativas, y la formación de recursos humanos en el área
- La generación, la producción, el tratamiento, la distribución y la comercialización de los materiales documentales en sus diversas formas
- La conceptualización, historia y tipología de la bibliografía. Uso de las normas bibliográficas internacionales para elaborar bibliografías
- La historia y desarrollo de la bibliografía mexicana
- El software de computación para aplicarlo en actividades profesionales y disciplinarias
- La creación y desarrollo de bases de datos bibliográficas orientadas a los procesos y servicios de información

- La automatización integral o parcial de los servicios y procesos bibliotecarios y de información
- Las características y aplicaciones de los sistemas de telecomunicaciones usados en la transmisión de información
- Principios teóricos, métodos, técnicas y medios apropiados para llevar a cabo la práctica docente
- La legislación bibliotecaria nacional e internacional, derecho de autor y a la información
- Los fundamentos teóricos, los métodos y técnicas de investigación para generar, evaluar, adaptar y comunicar resultados de investigación

Además de las habilidades y aptitudes para:

- Organizar la información documental
- Buscar y recuperar información pertinente y relevante para los usuarios
- Identificar y adquirir la información y los documentos pertinentes y relevantes, para que las unidades de información respondan a sus comunidades
- Administrar los procesos y los servicios inherentes a cualquier unidad de información
- Comunicarse por escrito o verbalmente con todas la personas involucradas en su actividad profesional
- Actuar profesionalmente en cualquier entorno social propio de las diferentes unidades de información y comunidades de usuarios
- Trabajar de manera individual o colectiva según las distintas actividades a realizar
- Preparar programas y actividades relacionadas con la formación de usuarios y recursos humanos profesionales y no profesionales
- Realizar investigación formativa
- Preparar bibliografías con distintos estilos bibliográficos
- Aplicar las tecnologías de computación a procesos y servicios bibliotecarios y de información

- Identificar, analizar y exponer las posiciones de los principales teóricos, así como realizar deducciones e inducciones a partir de los conceptos y principios relacionados con la bibliotecología y estudios de la información
- Gestionar los recursos de información existentes de acuerdo con las características de las unidades de información así como de las comunidades de usuarios
- Gestionar el desarrollo, análisis y organización de las diferentes colecciones documentales y servicios de información
- Realizar procesos de enseñanza y aprendizaje relacionados con la formación de usuarios y recursos humanos
- Comunicarse adecuadamente con todos los involucrados en la prestación de servicios, así como con los usuarios de la institución
- Utilizar las tecnologías de computación que le permitan contribuir al funcionamiento óptimo de los procesos y servicios bibliotecarios y de información
- Elaborar, interpretar y aplicar políticas y procedimientos requeridos para el funcionamiento adecuado de las unidades de información
- Interpretar y aplicar las leyes, reglamentos y normas vinculadas con las relaciones laborales propias del entorno bibliotecario
- Elaborar, interpretar y aplicar los análisis de costos y presupuestos que le permitan fundamentar las asignaciones, estudios de mercado, etcétera
- Identificar, establecer relación y negociar con los diferentes productores y distribuidores de materiales documentales y fuentes de información pertinentes y relevantes de acuerdo con las colecciones, servicios y usuarios determinados
- Interpretar y aplicar diferentes normas bibliográficas
- Interpretar y aplicar las normas y sistemas vinculados con la representación de los documentos

- Interpretar la legislación y aplicar las leyes, reglamentos y normas referentes a las diferentes unidades de información
- Determinar perfiles e identificar necesidades de información de usuarios
- Seleccionar e identificar las obras de consulta
- Aplicar el método científico en proyectos de investigación básica y aplicada
- Preparar programas para formación de usuarios y recursos humanos en las diversas unidades de información

Estas habilidades están encaminadas a que el Licenciado en Bibliotecología y Estudios de la Información sea el profesional que conozca diferentes tipos de recursos de información, tanto impresos como en otros formatos, que los organice y sistematice, que planee, organice y administre servicios bibliotecarios y de información para satisfacer las necesidades informativas de distintos sectores de la población, apoyándose en las tecnologías de la información, y que lleve a cabo investigación para encontrar solución a los problemas derivados de su práctica profesional y de las características del entorno económico, social y cultural en que desarrolla sus actividades profesionales.

### *3.6.2 Asignaturas de la Licenciatura de Bibliotecología y Estudios de la Información a Distancia*

De esta manera el plan de estudios está estructurado por un total de 51 asignaturas agrupadas en seis áreas de conocimiento, de las cuales 42 son obligatorias y 9 optativas (4 sobre temas humanísticos, 3 optativas libres y 2 de Temas selectos de bibliotecología). Estas materias deben ser cursadas en ocho semestres, para acumular un total de 360 créditos.

Las materias agrupadas por áreas del conocimiento son las siguientes:

### *Organización Bibliográfica y Documental*

#### Asignaturas:

- Fundamentos de la Organización Documental
- Catalogación I
- Catalogación II
- Catalogación por Tema
- Sistema de Clasificación Dewey
- Sistema de Clasificación LC
- Indización

Estas materias tienen como objetivo estudiar los principios, normas y sistemas para la organización bibliográfica y documental.

### *Administración de Servicios de Información*

#### Asignaturas:

- Fundamentos de la Administración
- Administración de Servicios bibliotecarios y de Información
- Administración de Recursos Humanos
- Mercadotecnia de la Información
- Evaluación de Unidades de Información

Las asignaturas tienen como objetivo estudiar los aspectos relacionados con la administración de los servicios bibliotecarios y de información que tiene lugar en las bibliotecas y otras unidades de información documental.

### *Recursos Bibliográficos y de Información*

#### Asignaturas:

- Historia del libro y de las bibliotecas I
- Historia del libro y de las bibliotecas II
- Recursos de Información
- Teoría y Técnica Bibliográfica
- Industrias Editoriales y de la Información

- Desarrollo de Colecciones
- Bibliografía Mexicana: Siglos XVI-XIX
- Bibliografía Mexicana Contemporánea

Tiene como objetivo conocer la evolución y características de los recursos y fuentes de información utilizadas para proporcionar servicios bibliotecarios y de información, así como su relación con las necesidades de información de distintas comunidades.

### *Servicios Bibliotecarios*

Asignaturas:

- Fundamentos de los Servicios de Información
- Bibliotecología Social
- Lectura, lectores y bibliotecas
- Servicios Bibliotecarios y de Información
- Consulta I
- Consulta II
- Usuarios de la Información

Tiene como objetivo estudiar el desarrollo y las características de los servicios bibliotecarios y de información en relación con las demandas de la sociedad.

### *Tecnología de la Información*

Asignaturas:

- Computación Aplicada a la Bibliotecología
- Tecnología de la Información en Bibliotecas
- Bases de Datos
- Telecomunicaciones en las Unidades de Información
- Sistemas y Programas de Automatización de Bibliotecas
- Administración de Sistemas Automatizados
- Recursos Digitales y Multimedia

Su objetivo es conocer y aplicar la tecnología disponible para la organización de la información documental, así como para la prestación de servicios bibliotecarios y de información.

### *Investigación y Docencia en Bibliotecología*

#### Asignaturas:

- Fundamentos de la Bibliotecología
- Bibliotecología en México
- Introducción a la Investigación
- Métodos de Investigación Cuantitativos
- Métodos de Investigación Cualitativos
- Didáctica de la Bibliotecología
- Seminario de Titulación I
- Seminario de Titulación II

Su objetivo es conocer y utilizar los métodos y técnicas pertinentes para la solución de los problemas de investigación que se presentan en la práctica profesional, así como conocer el desarrollo de la disciplina en general y en México, además de los aspectos relacionados con su didáctica.

Las materias optativas igualmente se agrupan por su orientación temática, quedando así:

#### Optativas Humanísticas:

- Bibliotecología Humanidades I: Curso Introducción a la Historia del Arte I
- Bibliotecología Humanidades II: Curso Introducción a la Historia del Arte II
- Bibliotecología Humanidades III (2 cursos): El Vínculo Bibliotecología-Humanidades I y El Papel Ético y humanístico del Bibliotecólogo
- Bibliotecología Humanidades IV: Curso El Vínculo Bibliotecología-Humanidades II

- Bibliotecología Humanidades V: Comunicación y motivación de personal
- Bibliotecología Humanidades VI: Liderazgo para el desarrollo comunitario y su aplicación en bibliotecas
- Bibliotecología Humanidades VII: Curso Mujeres, información y bibliotecas, una perspectiva humanística y social
- Bibliotecología Humanidades VIII: El museo como espacio de información, documentación y comunicación

#### Optativas Libres:

- Análisis de Textos
- Bibliotecas Académicas
- Bibliotecas Escolares
- Bibliotecas Nacionales
- Bibliotecas Públicas
- Catalogación de Materiales No Impresos
- Catalogación de Manuscritos y Libros Raros
- Catalogación de Materiales Cartográficos
- Conservación de Documentos
- Organización de Archivos

#### Temas Selectos de Bibliotecología:

- Temas Selectos de Bibliotecología I
- Temas Selectos de Bibliotecología II
- Temas Selectos de Bibliotecología III
- Temas Selectos de Bibliotecología IV

En total el alumno deberá cursar nueve asignaturas optativas.

Por otra parte, en los dos primeros semestres el alumno cursará seis asignaturas obligatorias por cada uno. En el 3er. semestre cursará seis asignaturas obligatorias y una optativa humanística; en el 4to. semestre serán cinco obligatorias y dos optativas humanísticas; en 5to. semestre cursará cinco

obligatorias, una optativa humanística y una optativa libre; en el 6to. cinco obligatorias y una optativa libre; en el 7mo. Semestre cinco obligatorias y una optativa de Temas Selectos de Bibliotecología I,II, III ó IV y en el 8vo. Semestre cursará cuatro asignaturas obligatorias, una optativa libre y una optativa de Temas Selectos de Bibliotecología I, II, III ó IV.

El presente Plan propone la seriación indicativa entre las asignaturas; sin embargo, se recomienda que el alumno curse éstas en el orden sugerido por el mapa curricular.

Las estrategias metodológicas están concebidas en forma de guías, la cuales incluyen un enfoque metodológico propio de la modalidad a distancia, como son: consulta, visita de museos virtuales, participación en foros, búsqueda en recursos electrónicos (entre los que destacan fuentes de información electrónicas, bases de datos, colecciones y revistas electrónicas).

### *3.6.3 Requisitos de ingreso y egreso de la Licenciatura de Bibliotecología y Estudios de la Información a Distancia*

En lo concerniente al ingreso a la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información, en la modalidad de Educación a Distancia, los alumnos se deberán ajustar a lo dispuesto en los artículos 2º y 4º del Reglamento de Inscripciones vigente, los cuales establecen:

Artículo 2º.- Para ingresar a la Universidad es indispensable:

- Solicitar la Inscripción de acuerdo con los instructivos que se establezcan
- Haber obtenido en el ciclo de estudios inmediato anterior un promedio mínimo de siete o su equivalente
- Ser aceptado mediante concurso de selección, que comprenderá una prueba escrita y que deberá realizarse dentro de los periodos que al efecto se señalen

Para los alumnos de la UNAM:

- Solicitar la inscripción de acuerdo con los instructivos que se establezcan
- Haber obtenido en el ciclo de estudios inmediato anterior un promedio mínimo de siete o equivalente

Artículo 4º.- Para ingresar a licenciatura el antecedente académico indispensable es el bachillerato.

En cuanto al Ingreso, Permanencia y los Exámenes, debido a que la Licenciatura está incorporada al Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia, los artículos 2º, 6º y 8º del Reglamento del Estatuto del Sistema marcarán los procedimientos que se deberán llevar a cabo para dichas situaciones.

Además, como requisito específico de la Licenciatura, se deberá aprobar el “Modulo Introdutorio SUAyED”, el cual está dirigido a alumnos de primer ingreso de las licenciaturas a distancia del Sistema Universidad Abierta de la Facultad, la estructura de módulo la conforman cinco cursos propedéuticos. El primero es Recursos de Internet para estudiantes SUAyED, el segundo Estrategias de aprendizaje a distancia, el tercero Desarrollo de habilidades informativas, el cuarto Lectura y Redacción y finalmente el quinto sobre Matemáticas básicas.

Finalmente, los requisitos de egreso de la Licenciatura son que el alumno deberá haber cursado y aprobado el 100% de los créditos y el total de asignaturas contemplados en el Plan de Estudios.

Posteriormente al cumplimiento de este requisito, para obtener el título profesional, el alumno cumplirá con lo señalado en el Reglamento General de Estudios Técnicos y Profesionales, el Reglamento General de Servicio Social y el Reglamento General de Exámenes de la Universidad Nacional Autónoma de México, que señalan lo siguiente:

- Haber cursado y aprobado el total de asignaturas y haber acreditado el 100% de los créditos establecidos en el plan de estudios

- Presentar la constancia de haber realizado el servicio social, de acuerdo con la legislación universitaria
- Presentar constancia de aprobación del examen de comprensión de una lengua extranjera moderna (inglés, francés, italiano, alemán o portugués) expedida por el Departamento de Lenguas Extranjeras de la Facultad de Filosofía y Letras (DELEFYL) o por el departamento de lenguas de la Facultad de Filosofía y Letras o por el centro de enseñanza de lenguas extranjeras (CELE). En el caso de alumnos a distancia, presentarán constancia de idioma de los centros autorizados por los centros sede y la jefatura de la división SUA
- Aprobar el examen profesional. El examen profesional comprenderá una prueba escrita y una réplica oral

La prueba escrita de acuerdo con el documento “Modalidades de Titulación y Manual Operativo. Puede tener cualquiera de las siguientes modalidades:

1. Tesis
2. Tesina
3. Informe académico por actividad profesional
4. Informe académico por artículo académico
5. Informe académico de investigación
6. Informe académico por elaboración comentada de material didáctico para apoyar la docencia
7. Informe académico por servicio social
8. Informe académico por trabajo de campo
9. Traducción comentada, solo para los colegios de letras clásicas y modernas.

De esta manera es como está estructurada la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información en su modalidad a distancia.

### *3.7 Diagnóstico*

Actualmente la Licenciatura de Bibliotecología y Estudios de Información Modalidad a Distancia se imparte como parte de las carreras que ofrece la CUAED en su sistema de educación a distancia. La carrera esta soportada en el ambiente educativo virtual Moodle, la cual brinda distintas maneras de interacción entre los alumnos y tutores durante el proceso de enseñanza-educación; entre ellos podemos encontrar las que ofrecen los diversos módulos de la plataforma como el de tareas, el de foro, el diario, el de cuestionario, el de recursos, el de encuesta y el “wiki”. No todos estos son utilizados en la licenciatura, pero son herramientas que pueden implementarse.

De lo anterior se puede detectar una ventana de oportunidad para la posible implementación de un servicio de referencia virtual que pudiera auxiliar a los alumnos que cursan la licenciatura.

Si bien existe el “Modulo Introductorio SUAyED” donde se instruye a los alumnos sobre aspectos concernientes a la búsqueda en internet de recursos de información, el desarrollo de habilidades informativas, entre otros; éste es solo un curso propedéutico introductorio que difícilmente resulta suficiente para poder resolver todas las necesidades de información que los alumnos pudieran necesitar a lo largo de los 8 semestres que conforman el plan de estudios.

Es debido a esta situación que se sugiere la propuesta de implementación de un servicios de referencia virtual que pudiera cubrir estas necesidades de los discentes, porque consideramos que si bien es en gran parte responsabilidad del alumno que opta por este tipo de modalidad educativa el desarrollar este tipo de habilidades, también es obligación de la institución educativa poner a disposición del alumno servicios de información más adecuados a sus necesidades para apoyar su formación académica e intelectual.

### 3.8 Referencias

Facultad de Filosofía y Letras, División Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia. (2014). Presentación. Disponible en: <http://www.suafyl.filos.unam.mx/presentacion.html> [Consultado el 14 de marzo de 2014].

Universidad Nacional Autónoma de México. (2009). Modelo educativo de la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información: modalidad a distancia. México: Facultad de Filosofía y Letras, Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia.

Universidad Nacional Autónoma de México, Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia. (2013). ¿Qué es el Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia?. Disponible en: [http://suayed.unam.mx/que\\_es.php](http://suayed.unam.mx/que_es.php) [Consultado el 19 de abril de 2013].

#### **Otros documentos de interés:**

Universidad Nacional Autónoma de México, Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia. (2012). Antecedentes. Disponible en: <http://www.cuaed.unam.mx/portal/acerca.php> [Consultado el 17 de marzo de 2013].

## **Capítulo 4 Propuesta del Servicio de Referencia Virtual para la Licenciatura de Bibliotecología y Estudios de la Información a Distancia**

### *4.1 Punto de convergencia*

A lo largo de este escrito se han mostrado las características teóricas más representativas del servicio de referencia virtual y la educación a distancia, a partir de los cuales, en este último apartado se tratará de encontrar un punto de convergencia entre estos dos conceptos, para posteriormente elaborar una propuesta de un servicio de referencia virtual en apoyo a la formación de estudiantes de bibliotecología a distancia.

Los servicios de referencia virtual generalmente se pueden encontrar como parte de los servicios que ofrece una biblioteca, tanto porque de esta manera se ha concebido tradicionalmente su funcionamiento, como también porque así se procura en buena medida atender a un grupo de usuarios más grande, sin embargo, dada sus características de funcionamiento, objetivos, economía y alcance resulta posible considerar dicha modalidad de servicio una opción viable para ayudar a alcanzar las metas de los sistemas de educación a distancia, ya que esencialmente la biblioteca busca ser un puente entre la información “cruda” y los usuarios, quienes transformarán ésta en conocimiento.

Esta labor eminentemente social-educativa puede funcionar generalmente en dos contextos, ya sea inmersa en una institución educativa o como parte de un sistema de bibliotecas públicas gubernamentales con funciones más bien encaminadas a la cultura. A partir del primer caso se propone que las bibliotecas están intrínsecamente relacionadas con los sistemas de enseñanza, ya que tradicionalmente han servido para dar soporte a los contenidos y objetos de aprendizaje de cualquier modelo de enseñanza-aprendizaje formal. Las bibliotecas de instituciones escolares siempre han tenido como razón de ser apoyar los contenidos curriculares y las actividades tanto de aprendizaje como

de evaluación del plan de estudios a través de una plataforma de servicios de información.

Aunado a lo anterior, se puede reconocer que actualmente debido al desarrollo de las TIC, las bibliotecas tuvieron que modificar su forma de trabajo, pasando del esquema tradicional a uno digital y/o virtual. Los servicios de referencia no fueron la excepción y evolucionaron para brindar servicio a usuarios virtuales, los cuales en buena medida fueron estudiantes surgidos de los sistemas modernos de educación a distancia. Así lo manifiesta Lam (2003) cuando menciona que en las recientes décadas han sido testigo de un creciente interés por la referencia virtual de parte los bibliotecarios, debido a la rápida inmersión de los programas de educación a distancia ofrecidos por una gran cantidad de universidades, y por el enorme crecimiento de información propiciado por el uso extensivo de Internet, por tal razón se considera que la referencia virtual es fundamental en la era de la información.

Así, desde una perspectiva bibliotecológica, se puede decir que resulta una necesidad imperativa de la profesión tender a los ambientes virtuales para prestar servicios acordes a los nuevos paradigmas que plantean la sociedad de la información y la sociedad del conocimiento. De esta manera si la educación esta rompiendo sus barreras físicas y geográficas la biblioteca puede tender a lo mismo, en orden de poder diversificarse y también ayudar a los nuevos modelos educativos.

Por el lado de la educación a distancia, también se encuentran voces que sugieren la necesidad de estrechar lazos entre la biblioteca y los organismos educativos que ofrecen cursos a distancia. Esto se puede proponer a partir del hecho de que la figura del docente, en los sistemas educativos a distancia más actuales, ha dejado de ser necesariamente la fuente principal de información en el proceso de enseñanza-aprendizaje, aunque continua siendo responsable de la calidad de los contenidos que se pretenden transmitir, así como también de la selección y creación de los soportes y recursos que generarán el aprendizaje. Esto nos sugiere una necesidad por parte de los docentes en el sentido de saber aprovechar los recursos de información disponibles en la red.

Asociado a esto, se ubica que García (2007) dedica un apartado especial de su obra para hablar acerca de cómo encontrar información en Internet, lo cual resulta extremadamente significativo si tomamos en cuenta que el servicio de referencia virtual es la herramienta por excelencia desarrollada en el seno de la biblioteca para estos fines. Esto sin duda alguna constituye una ventana de oportunidad y una posibilidad de trabajo interdisciplinario muy interesante.

Otra reflexión que sugiere este cruce de caminos nos la da García (2009) cuando enumera las ventajas que en la actualidad han hecho que la educación a distancia viva un crecimiento muy considerable, y que también se haya consolidado como una modalidad educativa seria, efectiva y con un potencial enorme. Las ventajas que más llaman la atención en este análisis son las de macro-información, recuperación inteligente, democratización de la información y la interdisciplinariedad. A partir de éstas es que se puede sugerir fuertemente una posible incursión de la bibliotecología, específicamente del servicio de referencia virtual, como auxiliar en el desarrollo de habilidades informativas esenciales para los docentes y discentes inmersos en procesos educativos a distancia.

Además del desarrollo de habilidades informativas, las posibilidades del servicio de referencia virtual en el contexto de la educación a distancia son muy interesantes, porque debido a las características de los nuevos entornos educativos virtuales y las ventajas de la referencia virtual podrían diseñarse o adecuarse herramientas de dicho servicio, con la finalidad de apoyar con servicios de información las actividades de enseñanza, aprendizaje, y desde luego, también las de selección de contenidos, desarrollo de soportes y recursos educativos.

Como punto final, es conveniente recordar lo dicho por Janes (2003) sobre que los bibliotecarios están viviendo una época de grandes cambios en su profesión debido a las herramientas tecnológicas surgidas últimamente, no obstante menciona que se debe aprovechar esta situación a manera de que en lugar de hablar de cómo éstas los afectan, será mejor plantear cómo ellos las afectarán.

## *4.2 Aspectos esenciales del Servicio de Referencia Virtual*

A lo largo de los capítulos anteriores se han presentado los rasgos medulares del servicio de referencia virtual y el modelo educativo a distancia. A partir de esto se reconoció un punto de convergencia importante entre ambas temáticas. Tal convergencia abre la posibilidad de proponer una alternativa que pudiera ayudar a solventar las problemáticas de alumnos inmersos en la modalidad educativa a distancia en línea.

Con base en este punto de convergencia y en un análisis de los rasgos en común que comparten tanto referencia virtual como educación a distancia, un servicio de referencia virtual pensado para la Licenciatura de Bibliotecología y Estudios de la Información a Distancia, debe poseer las siguientes características básicas que guiarán su diseño y posterior implementación.

El primer rasgo que se debe considerar es la separación física que existirá entre docentes, alumnos y el referencista. Este factor será determinante debido a que, como se observó en el primer capítulo, la referencia virtual y la educación a distancia lo comparten; así, al momento de planear un servicio enfocado a la educación a distancia, se deberán considerar las mejores opciones tanto tecnológicas como intelectuales para trabajar y solventar los retos que implica la separación física entre los participantes de este proceso educativo.

El segundo rasgo determinante será la manera de interactuar entre los alumnos, docentes y el referencista. De acuerdo al análisis de los capítulos anteriores, la interacción puede ser síncrona y asíncrona. Cada forma de interactuar presenta ciertas ventajas y desventajas, lo importante debe ser buscar la que mejor se adapte a las necesidades de los usuarios y su aplicación resulte viable de acuerdo a los recursos con los que se cuenta.

Finalmente el tercer factor que se deberá tener en cuenta para el desarrollo de la propuesta será la tecnología que se empleará para la interacción entre las partes involucradas. La tecnología dependerá directamente de los dos

rasgos anteriores ya que será la herramienta clave para dar soporte y facilitar todas las actividades planeadas entre docentes, discentes y el referencista.

#### *4.3 Servicios de referencia virtual para la Licenciatura de Bibliotecología y Estudios de la Información a Distancia*

Tomando como base el punto anterior, a continuación se realizará un análisis de los servicios de referencia virtual expuestos en el primer capítulo, con la finalidad de deliberar su viabilidad como posibles soluciones a las necesidades de información de los alumnos de la Licenciatura de Bibliotecología y Estudios de la Información a Distancia. Este análisis también se realizará contrastando las actividades disponibles en la plataforma de Moodle, Moodle (2014).

En primera opción se propone el uso de correo electrónico para el intercambio de consultas entre el usuario y el bibliotecario. Este servicio se ha pensado por lo básico de su funcionamiento y sus requerimientos tecnológicos mínimos, ya que cualquier alumno con acceso a internet puede usarlo. Esta modalidad de servicio se ha mantenido vigente desde sus orígenes en la década de los años ochentas y estaría destinada a resolver dudas de usuarios que no necesitan respuesta inmediata. Cabe mencionar que las interfaces actuales de los principales servicios de correo electrónico facilitan la integración de mensajes entre usuarios en forma de conversación, permitiendo un mejor seguimiento a las consultas. Considerando los tres rasgos esenciales mencionados en el apartado anterior de este trabajo, podemos decir que el correo electrónico es totalmente compatible con ellos. La separación física no presenta ningún impedimento, la interacción es asíncrona, tomando en cuenta que es para consultas no urgentes, y los requerimientos tecnológicos no son complicados ni extensos. El uso del correo electrónico sería como una opción externa a la plataforma educativa de la licenciatura.

Como segunda opción se encuentran los formularios web. Esta forma de referencia virtual también fue una de las primeras maneras que surgieron hace

ya tiempo. Respecto a la viabilidad de su implementación para brindar soporte a los estudiantes de la licenciatura, se debe decir que no es tan recomendable debido a los requerimientos tecnológicos que demanda, principalmente. De acuerdo a los tres rasgos esenciales éste servicio pudiera no ser tan compatible ya que presenta problemas con el aspecto de la tecnología, principalmente; respecto a la separación física y la interacción no se han encontrado aspectos negativos relevantes. Además, cabe señalar que es una forma un poco desactualizada de interactuar con el usuario, debido a que por ejemplo, el correo electrónico fácilmente pudiera sustituirlo, así como también algunas funciones de la plataforma educativa como la de foro (interacción asíncrona). Por esto, en conclusión, resulta no recomendable y poco viable este servicio.

La tercera opción sería el uso de un servicio en línea estilo “Ask A” basado en la tecnología del “Chat”. Se ha optado por esta modalidad gracias a que en la actualidad existen programas de computadora con excelentes posibilidades en lo que a brindar referencia virtual se refiere. Dentro de éstos se ha seleccionado “Zoho Chat” como una forma viable de brindar este servicio debido a que es un programa basado en la web el cual no necesita de ninguna instalación, sólo basta con entrar a la página y registrarse como usuario para obtener una cuenta gratis. “Zoho Chat” no presenta ninguna complicación en relación a los tres rasgos esenciales que se reconocieron anteriormente. La separación física no tiene mayor relevancia ya que al operar directamente en internet de manera gratuita, lo único que requiere el alumno/usuario y el referencista es acceso a una computadora con internet. Respecto a la interacción, tampoco se identifica alguna complicación, ya que es una forma síncrona de interacción bastante flexible y útil, así lo deja ver su utilización en bibliotecas y centro de documentación especializados alrededor del mundo; en México podemos mencionar al Colegio de México como ejemplo. Por último, el aspecto tecnológico queda bien cubierto por esta programa ya que es sencillo de utilizar, no tiene requerimientos técnicos complicados, no es necesario que funcione dentro de la plataforma educativa y no tiene ningún costo, Zoho Chat (2014).

Por otro lado, la plataforma educativa Moodle sobre la que opera la Licenciatura de Bibliotecología y Estudios de la Información a Distancia posee un módulo específico de chat, el cual le permite a los participantes tener una discusión sincrónica en tiempo real dentro de un curso en Moodle. Esta función de la plataforma hace realmente válida la implementación de un chat destinado para brindar referencia virtual. Esta sería una forma ideal de brindar el servicio de referencia virtual debido a que esta es en completa compatibilidad con los tres rasgos esenciales que se han venido mencionando como guía para seleccionar los servicios de referencia virtual.

Como cuarta opción se propone la elaboración de FAQ o Preguntas frecuentes. Estas listas de preguntas respondidas son verdaderamente útiles y ampliamente recomendables, debido a su simpleza y a la utilidad que han mostrado tener al momento de ahorrar tiempo considerable a los usuarios que buscan respuesta rápidas a preguntas simples. La viabilidad resulta grande debido a que no requiere de grandes recursos tecnológicos, la interacción no es complicada (asíncrona) y la separación física no toma mayor relevancia. Además se considera una buena opción para incluir como un recurso de aprendizaje auxiliar para los alumnos de la licenciatura, la cual puede incluirse sin mayor complicación, por ejemplo en el módulo de actividad de base de datos de Moodle.

En quinto lugar encontramos las Knowledge Bases o Bases de Conocimiento. Estas herramientas también son de gran utilidad, sin embargo, su característica distintiva (estar guardadas en bases de datos) la hacen un tanto complicada para poder ser consideradas viables como una posible solución a las necesidades de información de los alumnos de la licenciatura de bibliotecología. Si bien esta herramienta no entra en conflicto con los rasgos de la separación física y la interacción, si encontramos una complicación difícil de sortear en el renglón tecnológico debido a que la inclusión a la plataforma de bases de datos externas para su interacción con los alumnos y los docentes resulta poco probable y demasiado complicada de llevarse a cabo. Por tal razón, en

conclusión no se recomienda la inclusión de una herramienta así, por el momento.

La sexta opción a considerar son los desarrollos suscitados por la Web-Based Instruction o enseñanza basada en la web. Dentro de este conglomerado se propone la elaboración de material educativo enfocado a desarrollar las habilidades informativas, tanto de alumnos como tutores, ya que el servicio de referencia virtual no está únicamente pensado para ayudar a los discentes. Material didáctico de esta naturaleza es fundamental para auxiliar a los alumnos y tutores en el aprovechamiento de los recursos de información que tienen a su disposición ya sea en la biblioteca (digital) de la institución educativa donde realizan sus cursos, o también en la internet. En el caso específico de la Licenciatura de Bibliotecología y Estudios de la Información a Distancia, una herramienta como ésta podría ser de gran utilidad para sus alumnos, debido a que a través de ésta podrían conocer los distintos recursos que la Universidad posee, como el acceso remoto a los acervos digitales y bases de datos de la UNAM. En lo que respecta a los rasgos básicos mencionados con anterioridad, no hay complicación respecto a la separación física ya que el recurso podría estar como un recurso de información en la plataforma educativa y así ser consultada en cualquier momento. La interacción entre los usuarios y el referencista sería prácticamente nula, sin embargo esto no lo priva de ser un recurso de información altamente valioso. Finalmente en el aspecto tecnológico tampoco se identifica ninguna complicación ya que la plataforma en la que opera la licenciatura puede albergar este recurso sin problemas.

Una séptima opción son los Pathfinders o exploradores y las Research Guides o guías de investigación. Estas guías son extremadamente útiles debido a que son herramientas especializadas producto de la investigación, selección y escudriñamiento del referencista de los recursos de información regados por toda la internet. De tal manera, se considera ampliamente necesario y se propone en este espacio el desarrollo de herramientas de este tipo para auxiliar las actividades de docentes y discentes de la Licenciatura de Bibliotecología y Estudios de la Información a Distancia. En cuanto a los rasgos esenciales que

se han mencionado a lo largo de este apartado, se encuentra que no existe ningún conflicto entre éstos y dichas herramientas; por el contrario, resulta básica e indispensable contar con este tipo de recursos. El servicio pudiera brindarse dentro de los recursos de la licenciatura que se albergan en la plataforma educativa.

Como octava opción se encuentran los Referral Services o servicios de referencia (de re direccionamiento). Estos servicios son altamente útiles y promueven la cooperación entre colegas e instituciones, es por esto que los encontramos viables y necesarios para los alumnos y tutores de esta licenciatura. Un servicio de referencia como este resulta una excelente opción también porque no presenta complicaciones significativas con respecto a la separación física, la interacción o la tecnología necesaria para su implementación; en realidad la trascendencia de estas herramientas se las da el referencista al refinarlas, corregirlas, actualizarlas, etc. Un servicio de referencia podría incrustarse en algún módulo a fin, de la plataforma de Moodle.

Una novena opción, propuesta para implementarse en la Licenciatura de Bibliotecología y Estudios de la Información a Distancia, es el empleo de redes sociales para brindar el servicio de referencia virtual. Aunque estas tecnologías son empleadas principalmente para esparcimiento, es innegable el desarrollo que han tenido y el potencial que poseen como herramientas de diseminación de información. En la actualidad el uso generalizado de las redes sociales permite que cualquiera con conexión a internet pueda compartir información con quien sea, este aspecto bien podría ser utilizado en un servicio de referencia virtual, a manera de poder además de auxiliar a los usuarios, el referencista también pudiera recibir una retroalimentación directa e inmediata. El empleo de redes sociales como una herramienta de referencia virtual no entra en conflicto con los aspectos básicos que se ha venido manejando, la separación física no interfiere en ninguna manera, la interacción es bastante fluida gracias a que puede llevarse a cabo de forma asíncrona o síncrona, todo dependerá de la frecuencia con que el usuario este en contacto con el referencista; y en el renglón

tecnológico tampoco se identifica algún aspecto negativo, ya que es fácil de usar y no genera ningún costo.

Finalmente, mención aparte, otra opción que pudiera ser considerada por las excelentes y completas opciones que ofrece es el QuestionPoint desarrollado por OCLC. Este sistema de administración de referencia es de los mejores programas que se pueden encontrar hasta la fecha para proveer referencia virtual y más, ya que cuenta con características muy atractivas como la integración de chat, correo electrónico y Chat Widgets (Qwidgets) en un solo programa. También ofrece ayuda en tiempo real 24/7 a través de la “cooperativa” de referencia virtual que encabeza; otra gran característica que posee es la posibilidad de trabajar colaborativamente a nivel local y global a través de la selección, capacitación y actualización de personal y a través de redes de referencia (entendida como el re direccionamiento a otras fuentes pertinentes de servicios de información).

Con respecto a los rasgos esenciales mencionados con anterioridad, se ha encontrado que este sistema de referencia virtual cooperativa también constituye una forma ideal de brindar este servicio ya que es completamente compatible con dichos rasgos manejados. Sin embargo, es necesario decir que la implementación de un servicio de esta naturaleza se propone no sólo como una mejora de la Licenciatura de Bibliotecología y Estudios de la Información a Distancia, sino de todo el SUAyED de la UNAM misma, ya que su capacidad y sus alcances perfectamente pudieran cumplir con las necesidades de todo un sistema educativo, QuestionPoint (2014). Para conseguir implementar el QuestionPoint se considera primordial y altamente necesario la gestión de convenios entre instituciones e inclusive dentro de la misma UNAM, por lo que se exhorta a las autoridades correspondientes a no echar en saco roto esta propuesta.

#### *4.3.1 Colecciones que darán sustento al servicio de referencia virtual*

Una parte esencial para la creación de un servicio de referencia virtual como el que se propone aquí, es sin duda, las colecciones. Se ha considerado utilizar como materia prima para brindar sus servicios dos opciones. En primera opción se plantea la utilización de los recursos bibliográficos que la UNAM pone a disposición de sus alumnos en el portal de la Dirección General de Bibliotecas.

En este portal se pueden consultar, a través del “acceso remoto”, bases de datos, libros electrónicos, revistas electrónicas, catálogos, índices y directorios que podrán apoyar a los estudiantes y docentes en la realización de sus actividades curriculares.

Como segunda opción, se propone la utilización de recurso libres encontrados en la red, pertinentes respecto a los requerimientos curriculares de los alumnos y de las necesidades especiales de los docentes. Esta opción sin duda requerirá el empleo de habilidades especializadas por parte del referencista, en orden de poder identificar, seleccionar, organizar, recuperar y ofrecer recursos de información de calidad.

#### 4.4 Referencias

LAM, Kwan-Yau (2003). Exploring virtual reference: what it is and what it may be. En: Implementing digital reference services: setting standards and making it real. New York: Neal-Schuman Publishers, 31-39.

GARCÍA Aretio, Lorenzo (2009). ¿Por qué va ganando la educación a distancia?. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia, 15-67.

----- (2007). De la educación a distancia a la educación virtual. Barcelona: Ariel, 23-86.

JANES, Joseph (2003). Introduction to reference work in the digital age. New York: Neal-Schuman, 213 p.

MOODLE. (2014). Actividades. Disponible en <http://docs.moodle.org/all/es/Actividades> [Consultado el 14 de abril de 2014].

QUESTIONPOINT. (2014). At a glance. Disponible en: <http://www.oclc.org/questionpoint.en.html> [Consultado el 21 de abril de 2014].

Universidad Nacional Autónoma de México. (2009). Modelo educativo de la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información: modalidad a distancia. México: Facultad de Filosofía y Letras, Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia.

ZOHO CHAT (2014). FAQ and Help documentation. Disponible en: <https://zchat.wiki.zoho.com/faq.html> [Consultado el 20 de enero de 2014].

## Conclusiones

A lo largo de este trabajo se buscó presentar un panorama general de los servicios de referencia virtual y la educación a distancia, además de proponer un servicio de referencia virtual para la Licenciatura de Bibliotecología y Estudios de la Información a Distancia. A partir de esto se obtuvieron las siguientes conclusiones.

El avance tecnológico de las últimas décadas modificó la forma de trabajar de prácticamente todas las áreas del conocimiento, la bibliotecología no fue la excepción.

El servicio de referencia es dinámico por lo que se encuentra en constante cambio, así, en los últimos tiempos ha surgido la referencia virtual como una nueva modalidad gracias a los avances tecnológicos, sin embargo, aún existen muchas cosas que probar y mejorar de ésta. Es así que el bibliotecario de referencia debe aprender a beneficiarse de las nuevas herramientas tecnológicas, y a combinarlas con su creatividad en pos de la innovación para así ofrecer servicios más acordes a las necesidades actuales de sus usuarios.

Los avances tecnológicos y las herramientas derivadas de ellos deben ser vistas por el bibliotecario como oportunidades y no como amenazas o cosas ajenas al quehacer de la profesión, en la medida que esto se lleve a cabo, se obtendrán mejores resultados y usuarios más satisfechos.

El servicio de referencia, dada su naturaleza, aún tiene un largo camino que recorrer, por lo que la referencia virtual bien podría ser sólo una fase de éste. Lo importante siempre será procurar plantear y replantear nuevos acercamientos prácticos y teóricos, con el objetivo de brindar el mejor servicio de referencia a nuestra comunidad de usuarios.

La educación a distancia ha evolucionado dinámicamente desde sus primeros inicios y desde entonces ha mostrado el potencial que tiene como modalidad de enseñanza. En los últimos años los cambios propiciados por el desarrollo tecnológico ha confirmado estas potencialidades e inclusive ha consolidado como realidad la viabilidad de los modelos de enseñanza-

aprendizaje a distancia, de tal manera que actualmente en el mundo entero se podría decir que todo sistema de enseñanza superior que se precie de ser integral y de calidad brinda o busca brindar esta modalidad de enseñanza a sus alumnos.

Como resultado de este escrito se logró localizar un punto de convergencia entre la referencia virtual y la educación a distancia. Esta convergencia sugiere que el servicio de referencia virtual, en el contexto actual de las tecnologías de la información y comunicación, en primera instancia puede auxiliar a los actores inmersos en los nuevos modelos educativos a distancia para lograr sus objetivos académicos e intelectuales. Además se vislumbra una interesante oportunidad de trabajo interdisciplinario entre los bibliotecarios, docentes y alumnos de modalidades educativas a distancia.

## Obras Consultadas

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION - RUSA (2010). Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Service. *Reference & User Service Quarterly*. Vol. 50, no. 1, 92-96.

BAKKER, Trix (2002). Virtual reference services: connecting users with experts and supporting the development of skills. *Liber Quarterly*. no, 12, 124-137.

BARAJAS VILLARRUEL, Juan Ignacio (2009). La clasificación de los medios tecnológicos en la educación a distancia. Un referente para su selección y uso. *Apertura*. Año 9: no. 10, 120-129.

COFFMAN, Steve (2003). Going live: starting & running a virtual reference service. Chicago: ALA, 3-21.

COFFMAN, Steve y Arrett, Linda (2004). To chat or not to chat – laking. Another look at virtual reference, Part 1. *Searcher*. Vol. 12: no. 7. Consultado el 24 de marzo de 2013 en: [http://www.infotoday.com/SEARCHER/jul04/arret\\_coffman.shtml](http://www.infotoday.com/SEARCHER/jul04/arret_coffman.shtml)

COFFMAN, Steven y McGlamery, Susan (2000). The librarian and Mr. Jeeves. *American Libraries*. Vol. 31: no. 5. 66-69.

Facultad de Filosofía y Letras, División Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia. (2014). Presentación. Disponible en: <http://www.suafyl.filos.unam.mx/presentacion.html> [Consultado el 14 de marzo de 2014].

GARCÍA Aretio, Lorenzo (2009). ¿Por qué va ganando la educación a distancia?. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia, 15-67.

----- (2007). De la educación a distancia a la educación virtual. Barcelona: Ariel, 23-86.

----- (1994). Educación a distancia hoy. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia, 11-61.

GARCÍA Llamas, J.L. (1986). Un modelo de análisis para la evaluación del rendimiento académico en la enseñanza a distancia. Madrid: OIE.

HENRI, F. (1985). La formation a distance: definition et paradigme. Québec: Télé. Université.

HÖLMBERG, Börje (1977). Distance education: a survey and bibliography. Michigan: Kogan Page, 167 p.

JANES, Joseph (2003). Introduction to reference work in the digital age. New York: Neal-Schuman, 10-35.

KATZ, Bill (2003). Digital reference: An Overview. En: Digital reference services. New York: Haworth Information, 1-17.

KEEGAN, Desmond (1980). On the nature of distance education. Hagen: ZIFF.

LAM, Kwan-Yau (2003). Exploring virtual reference: what it is and what it may be. En: Implementing digital reference services: setting standards and making it real. New York: Neal-Schuman Publishers, 31-39.

LANKES, David (2003). The digital reference fallacy. En: Digital reference services. New York: Haworth Information, 35-44.

LINDBLOOM, Mary Carol, et. al. (2006). Virtual reference: a reference questions is a reference question... Or is virtual reference a new reality? New career opportunities for librarians. En: *New Directions in Reference*. Binghamton, NY: Haworth Press, 3-22.

LIU, Jia (2007). *The evaluation of worldwide digital reference services in libraries*. Oxford, UK: Chandos Publishing, 13-47.

McCLURE, C. R. Y Lankes, David. (2001). *Assessing quality in digital reference services: a research prospectus*. Disponible en: [http://dlis.dos.state.fl.us/bld/Research\\_Office/pdfs/VRDphaseIIITLitReview-1.pdf](http://dlis.dos.state.fl.us/bld/Research_Office/pdfs/VRDphaseIIITLitReview-1.pdf) [Consultado el 22 de mayo de 2013].

MOODLE. (2014). *Actividades*. Consultado el 14 de abril de 2014 en: <http://docs.moodle.org/all/es/Actividades>

MOORE, M.G. (1972). *Learner Autonomy: The second dimension of independent learning*. Collection of conference papers, Vol. II.

NEUHAUS, Paul y Marsteller, Matthew R. (2002). *Chat Reference at Carnegie Mellon University*. *Public Services Quarterly*. Vol. 1, no. 2, 29-41.

OCLC. (2012). *¿Qué es referencia virtual?*. Disponible en: <http://www.oclc.org/americalatina/es/questionpoint/about/virtual/default.htm> [Consultado el 19 de febrero de 2013].

PETERS, Otto. (1998). *Learning and teaching in distance education. Analyses and interpretations from an international perspective*. Londres: Kogan Page.

QUESTIONPOINT. (2014). *At a glance*. Disponible en: <http://www.oclc.org/questionpoint.en.html> [Consultado el 21 de abril de 2014].

RODRÍGUEZ Briz, Fernanda (2005). Los servicios de referencia virtual: surgimiento, desarrollo y perspectivas a futuro. Buenos Aires: Alfagrama, 24-38.

RODRÍGUEZ Vidal, Patricia L. (2005). Formación de referencistas en el nuevo entorno de la información y las bibliotecas. México: El autor, 2005. Tesis Maestría (Maestría en Bibliotecología y Estudios de la Información) – UNAM

SARRAMONA, J. (1991). Enseñanza a distancia. Tecnología de la educación. Madrid: Santillana.

SCHLOSSER, L. A. Y Simonson, M. (2010). Distance education: definitions and glossary of terms. Charlotte, North Carolina: IAP, 4.

Universidad Nacional Autónoma de México. (2009). Modelo educativo de la Licenciatura en Bibliotecología y Estudios de la Información: modalidad a distancia. México: Facultad de Filosofía y Letras, Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia.

Universidad Nacional Autónoma de México, Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia. (2013). ¿Qué es el Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia?. Disponible en: [http://suayed.unam.mx/que\\_es.php](http://suayed.unam.mx/que_es.php) [Consultado el 19 de abril de 2013].

WILSON, A. P. (2004). Library web sites: creating online collections and services. Chicago: ALA, 46-62.

ZOHO CHAT (2014). FAQ and Help documentation. Consultado el 20 de enero de 2014 en: <https://zchat.wiki.zoho.com/faq.html>