

Cuba. Ministerio de Educación. (2010). *Resolución Ministerial No. 150/2010*.

Cuba. Ministerio de Educación. (2002). *Acerca de la Literatura infantil: Selección de Lecturas*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación, 169 p.

Cuba. Ministerio de Educación. (2001). *Centro para la Educación: la lectura y su promoción*. La Habana: CIED, 64 p.

Cuba. Ministerio de Cultura. Ministerio de Educación. (1998). *Programa Nacional por la lectura*. La Habana: MINED, 18 p.

Cuba. Ministerio de Educación. (2009). *Currículo para la biblioteca Escolar*. La Habana: Editorial Sistema de Información para la Educación del país, p. 100.

Cuba. Ministerio de Educación. (2008). *Resolución Ministerial 119/08*.

Cuba. Ministerio de Educación. (1960). *Artículo 47. Ley No. 856 Nueva Ley Orgánica del Ministerio de Educación*, del 6 de julio de 1960.

Castellanos, Doris. (2002). *Aprender y enseñar en las escuelas. Una concepción desarrolladora*. Ciudad de la Habana: Editorial Pueblo y Educación.

Fowler Calzada, Víctor. (2000). *La lectura ese poliedro*. Biblioteca Nacional José Martí, p. 92.

García Alzola, Ernesto. El proceder. (2010). *Cuadernos de Educación y Desarrollo*, 2(18).

García, Gilberto. (2002). *Compendio de pedagogía*. Ciudad de La Habana. Editorial Pueblo y Educación.

Enrique Ureña, Camila. (1975). *Invitación a la lectura: (notas sobre apreciación literaria)*. La Habana: Pueblo y Educación, 180 p.

Herrera, Luis R. (2009). *Magia de la letra viva, formar lectores en la escuela*. La Habana. Editorial Pueblo y Educación.

Izquierdo Cáceres, José M. (1978). La Biblioteca Escolar. p. 27-38. En *Educación*, Año VIII, N. 30. Julio-Septiembre.

Jacob, Esther. (1993). *¿Cómo fomentar lectores?* Buenos Aires, , p. 141

Jaramillo, Darío. (1997). Memorias de un lector vicioso, Revista *El libro en América Latina y el Caribe*, No. 84:18, CERLALC, UNESCO, julio-Diciembre.

Loma, C. y Osorio, A. (1993). *Enseñar Lengua. Hacia una nueva concepción del aprendizaje del español como lengua materna*.

Martínez Llantada, Marta. (2005). *Metodología de la Investigación educativa*, p. 62-67.

Millares Carlo, Agustín. (1971). *Introducción a la historia del libro y de las bibliotecas*. México: Fondo de Cultura Económica.

Montaño Calcines, Juan R. (2004). *Tras las huellas del texto. Una reflexión Sobre la lectura*. La Habana: Pueblo y Educación.

Pérez Pérez, Isel. (2001). Hábitos de lectura en la actualidad. Algunas consideraciones. La Habana: En *Educación*. No. 104. Sep.-Dic., 2001. p. 33-35.

Pérez Pérez, Isel. (2004). *Proyecto de transformaciones en la Escuela Primaria*. Material Digitalizado, Abril.

Rivero Verdecia, Arnaldo. (1997). *Una aproximación a la comunicación, la propaganda y la promoción de la lectura: Selección de tema*. La Habana: Universidad de La Habana: Facultad de Comunicaciones, 297 p.

Rodríguez Pérez, Leticia. (2009). *Las cosas que se quedan*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación, p. 89.

Roméu Escobar, Angelina. (2009). *Didáctica del idioma español II Parte*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación, p. c89.

Roméu Escobar, Angelina. (2007). *El enfoque cognitivo, comunicativo y Sociocultural*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

Sarto, Manuel. (1984). *La animación de la lectura*. Madrid, 1984. p. 18

Tarsia, P. A. (1998). *Vida de don Francisco de Quevedo y Villegas, caballero del Orden de Santiago, secretario de su Majestad y Señor de la Villa de la Torre de Juan Abad*. Ed. M. Prieto Santiago y F. B. Pedraza Jiménez, Aranjuez, Ara Jovis.

Temoféiv, L. (2000). *Fundamentos teóricos de la literatura*. Moscú: Editorial Progreso, 1979.

Van Dijk, A. *El discurso como estructura del proceso. Estudiar sobre el discurso 1*. Barcelona Gedesa (compendio).

Vigotsky I. S. (2000). *Pensamiento y Lengua*. La Habana. Editorial Pueblo y Educación.

Servicio de referencia. QuestionPoint, un recurso para la experiencia

M.Sc. Herbert Rogers: Editor de publicaciones Científicas. Especialista en documentación y referencista en la Instituciones Enoch Pratt Free Library & Maryland State Library Resource Center. Baltimore, U.S.A. hbrogers09@gmail.com

M.Sc. Javier Santovenia Díaz: Licenciado en Información Científica Técnica y Bibliotecología. Profesor en el Instituto Politécnico "Fernando Aguado y Rico". Editor de revistas científicas, La Habana, Cuba. interactivo@infomed.sld.cu

Introducción

En el contexto de las redes sociales complejas, los ciudadanos, con acceso a la red de redes

pueden gestionar la información que necesitan para posteriormente compartirla en sus organizaciones educativas.

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) tienden a abaratare, por lo que cada vez llegan a mayor cantidad de personas, especialmente los estudiantes universitarios de diferentes regiones, con una mayor preparación intelectual se disponen a acceder a los servicios de referencia colaborativos que son diseñadas e implementadas en redes sociales bibliotecarias; estos usuarios proceden a realizar preguntas cada vez con mayor nivel de complejidad, con la expectativa de satisfacer sus crecientes necesidades de información para sus respectivos proyectos educativos.

Hace relativamente poco tiempo el bibliotecario-referencista, quien tiene bajo su responsabilidad el servicio de referencia en la institución bibliotecaria que labora, limita su campo de acción y responde a las preguntas formuladas por sus usuarios-especializados, categorizados por sus respec-

tivas instituciones. En la actualidad el servicio de referencia en las unidades de información ha evolucionado, como lo han hecho los demás servicios bibliotecarios, especialmente el diseño del servicio de consulta y referencia que se definía como el encargado de satisfacer presencialmente, las demandas informativas de los usuarios de una forma precisa. (Laborda Barrios, 2015).

Los bibliotecarios-referencistas tienen en cuenta, y en todo momento, que los usuarios que acceden a la Internet, especialmente quienes solicitan los servicios de referencia que ofrecemos a través de nuestras redes de bibliotecas universitarias, especializadas, están agrupados desde sus instituciones en los denominados grupos de interés temáticos, listas de discusión, listas de distribución entre otras, en las que interactúan con profesores universitarios, consultores internacionales, tutores, investigadores; sin lugar a dudas estas agrupaciones han ganado en sus procesos de gestión de información personal y entre sus colegas altos nivel de eficiencia, rapidez y exactitud con la introducción de las nuevas tecnologías en sus campos de investigación e innovación, lo que constituye un reto para las redes bibliotecarias.

Actualmente, los bibliotecarios-referencistas quienes están asociados a proyectos colaborativos se enfrentan al reto de la necesaria y profunda auto-preparación para el aprendizaje permanente mediante la transferencia en tiempo real de las mejores prácticas y experiencias adquiridas, con vistas al necesario reciclaje de técnicas, estrategias y procedimientos de trabajo a partir de las diferentes culturas organizacionales, lo que constituye un fortalecimiento de relevante valor para responder con profundidad y precisión a todas las preguntas que formulan los usuarios, las cuales no han podido satisfacer por otras vías, lo que les motiva solicitar los servicios de información referativa.

Para satisfacer las expectativas de estos usuarios, es necesario que en los proyectos colaborativos bibliotecarios exista un incremento de las tecnologías de punta que permitan la optimización de los procesos de captura de información relevante de forma automatizada, con el objetivo de contribuir al perfeccionamiento de los micro-procesos relacionados con la selección, adquisición colaborativa de recursos informacionales para el Procesamiento Analítico-Sintético de la Información (P.A.S.I.) y su correspondiente organización en diferentes idiomas; para posteriormente proceder a la optimización del resto de los microprocesos vinculados directamente con el suministro de información precisa a partir de la búsqueda y recuperación, muchas veces utilizando

por parte de los bibliotecarios el Servicio de Mensajería Instantánea porque tienen a los usuarios en línea, esperando en tiempo real por la respuesta que necesita.

Los cambios e innovaciones constantes son básicos para el éxito de los servicios de referencia virtuales que se ofrecen a partir de los sistemas bibliotecarios especializados en una sola área del conocimiento, así como en diferentes temáticas con enfoque multidisciplinario. Para este fin es necesario la evaluación de los servicios bibliotecarios en el entorno actual, en un contexto más competitivo a tener en cuenta, sobre todo cuando nuestras instituciones bibliotecarias planifican su integración en proyectos colaborativos internacionales, donde la premisa básica se orienta hacia el desarrollo de servicios eficientes, brindados con una alta calidad, con una generación de nuevas habilidades y competencias, con un personal más comprometido, motivado, capacitado, y con estándares que garanticen las acciones adecuadas para la mejora continua. (Pérez Pupo; Lores Cruz; Pérez Randiche; Lores Cruz Arelis y Díaz Rojas Y. V. , 2014)

Como todo enfoque relacionado con las TIC, desde el paradigma social nos encontramos ante una dificultad, que puede ser soluble mediante los sistemas bibliotecarios de acuerdo a sus condiciones particulares. Se trata que para optimizar el proceso de gestión de la información para la toma de decisiones personales o empresariales, resulta de gran importancia el desarrollo de los servicios de referencia virtual que ofrecen, mediante un conjunto de acciones, las instituciones bibliotecarias.

Todas las acciones deben estar planificadas, organizadas, implementadas, controladas y evaluadas; para adoptar contextualmente las modificaciones necesarias. Estos sistemas referenciales deben incrementar las relaciones con las redes sociales académicas, lo que constituye una excelente vía para la retroalimentación, sin olvidar las metodologías relacionadas con los criterios de expertos que están agrupados por dominios de conocimiento en los ámbitos académicos.

Recordemos que los datos e informaciones clave para proyectos internacionales cada vez adquieren más valor, es decir, se ha producido un encarecimiento para su acceso, por este motivo, las instituciones que ofrecen servicios de referencia en línea a sus usuarios deben trabajar de forma cooperada para facilitar el acceso a la información pertinente y de calidad a los ciudadanos y, ahorrarles tiempo y esfuerzo, con el necesario respeto a las regulaciones vinculadas con el derecho de autor.

Bibliotecarios, son referencistas de los procesos enseñanza-aprendizaje

Los bibliotecarios referencistas como comunicadores especiales bien preparados en los respecta al uso de las TIC, pueden ser considerados como facilitadores, educadores, informadores, y potencialmente están en condiciones de contribuir al perfeccionamiento de los procesos enseñanza-aprendizaje, y ayudar a resolver los problemas provocados por el propio desarrollo de la Internet; que consiste en que diariamente se hospedan grandes cantidades de información en que no transcurren por sistemas de revisión capaces de garantizar su calidad, lo que provoca incertidumbre en los usuarios, para tomar sus propias decisiones, a partir de la información a la que puedan acceder. Por este motivo la comunicación en los procesos formativos de las Instituciones de la Educación Superior (IES) tiene como principal objetivo la interacción entre educando-educador, educando-educando (trabajo con pares) y educador-educador (trabajo en academia y trabajo en pares), siempre mediante el intercambio de mensajes que pueden abarcar contenidos curriculares y extracurriculares en el ámbito internacional. Además, esta dinámica requiere de un medio-canal, y dependiendo de éste la comunicación adquiere distintas modalidades: sincrónica por contigüidad, sincrónica en posición remota y asincrónica, por lo que los sistemas bibliotecarios que ofrecen los servicios de referencia colaborativos deben tener en cuenta esta realidad.

QuestionPoint recurso disponible para la comunidad bibliotecaria

- Se están dando pasos precisos para la incorporación de bibliotecarios referencistas cubanos en el proyecto Questionpoint. Este es un proyecto auspiciado por el Online Computer Library Center (OCLC). QuestionPoint.org es el recurso dedicado a la comunidad bibliotecaria y proporciona noticias, información de actualización de productos, materiales de capacitación, documentación y apoyo. servicio por ordenador en línea, hospedado en la dirección: <http://www.questionpoint.org/>. Más de 57.000 bibliotecas en 112 países y territorios alrededor del mundo usan los servicios de OCLC para localizar, adquirir, prestar y preservar material bibliográfico.

A continuación ofrecemos las ventajas del servicio QuestionPoint

1. Posibilita llegar a los usuarios de diferentes maneras:

Comunicarse con los usuarios a través de sesiones de chat en tiempo real, widgets o formularios web. Los subprogramas o widgets se integran fácilmente con la mayoría de los sistemas de administración de bibliotecas, LibGuides y materiales didácticos: dondequiera que haya un usuario con una consulta.

Merlo Vega (2000), concede primordial importancia a la entrevista de referencia, porque considera que es el modo más efectivo para recolectar las consultas, que pueden ser de diferentes tipos, afirmando que "se trata de la conversación que el referencista mantiene con el usuario con la intención de delimitar y clarificar las demandas de información de este; cuanto más especializado sea el tema planteado por el usuario más detallada será la entrevista".

Consideramos que cuando se utiliza la vía del chateo, la entrevista es más real cuando utilizamos como vía de comunicación el chateo porque los ciudadanos dialogan el tiempo real y es posible entonces enfatizar algún aspecto específico.

También se puede utilizar el correo electrónico, a través de formularios web o de una dirección de correo.

2. Ahorrar tiempo con un sistema basado en la nube

Para tener acceso a este sistema, solo necesita un navegador Web. No se requieren descargas ni aplicaciones adicionales por parte del cliente.

Valdez Alvarado firma, que uno de esos conceptos es el "Cloud Computing", nadie puede discutir el poder del modelo de la nube y los beneficios que puede traer a cualquier organización o incluso al gobierno. Hoy en día conducidos en gran manera por la crisis financiera creciente de la economía global, mas y mas organizaciones están cambiando hacia la computación en la nube como una manera de envío de bajo costo, soluciones de mercado rápidas para operaciones y servicios críticos

3. Administrar las consultas realizadas en persona y por teléfono

La administración en línea de las transacciones de referencia permite efectuar un seguimiento de las consultas realizadas por teléfono o personalmente, en la biblioteca. De este modo, usted podrá realizar tareas de seguimiento, asignaciones de consultas y

derivaciones mediante el uso de una única interfaz integrada, basada en la Web.

4. Guardar y compartir los conocimientos obtenidos localmente

Trabaje junto con otras bibliotecas en su grupo para compartir colas de chat, derivaciones de consultas y una base de conocimiento común. También podrá obtener acceso a la base de conocimiento global, desarrollada a partir de las contribuciones de toda biblioteca miembro de QuestionPoint.

5. Obtener los informes detallados para saber cómo se utiliza su biblioteca

Nuestros informes estándares proporcionan información precisa sobre los patrones de uso, tipos de consultas realizadas y muchos otros parámetros.

6. Ofrecer un servicio de referencia las 24 horas del día

La Cooperativa de referencia 24/7 de QuestionPoint suministra el personal necesario para el servicio de chat, designando profesionales de las bibliotecas que participan del servicio y suministrando personal de refuerzo de QuestionPoint para cubrir cualquier vacante. Su equipo de Calidad se ocupará de que su comunidad reciba asistencia de referencia individual, confiable y en tiempo real.

7. Ampliar las horas de cobertura

Al ser miembro de la cooperativa, se incrementan automáticamente las horas de cobertura, sin necesidad de incorporar más personal: todas las bibliotecas pueden participar realizando solo una modesta contribución de sus recursos humanos a la cooperativa cada semana.

8. Trabajar con todos los grupos que le resulten útiles:

Al disponer de opciones flexibles para la afiliación a grupos, las bibliotecas pueden integrar múltiples grupos de referencia simultáneamente: un sistema de bibliotecas, un consorcio local, una iniciativa estatal o un grupo dedicado a un tema específico, por ejemplo.

A finales del año 2005, y como parte del soporte editorial que ofrece la revista regularmente, tanto

a lectores como a autores, la revista científica *Acimed*, especializada en ciencias de información para la salud inició su Servicio de asistencia bibliográfica y referencia virtual en Bibliotecología y Ciencias de la Información, una oferta dirigida a estudiantes de pregrado y posgrado, en particular a aquellos, que realizan estudios con el propósito de obtener nuevas categorías académicas como diplomados, maestrías y doctorados. Dicho servicio es un esfuerzo de un grupo de especialistas, miembros del colectivo de realización de *Acimed* en cooperación con varios equipos de profesionales de ramas del conocimiento referidas.

Y tal vez, en este momento sea oportuno para hacer un alto y explicar, antes de continuar, el soporte que ofrece *Acimed* a sus contribuyentes y lectores, como parte de su política para facilitar a los autores el proceso de publicación y a sus visitantes la búsqueda y localización de información necesaria, tanto en la revista como fuera de su dominio.

Servicio que ofrece el proyecto *Acimed*

El proyecto *Acimed*, ejecutado por la revista de Información de las Ciencias de la Salud, se ha propuesto ofertar un servicio personalizado de referencia bibliográfica a los investigadores para facilitar el proceso de publicación de sus trabajos. Dicho servicio comprende múltiples aspectos, como: generación de ideas para la realización de trabajos, el asesoramiento metodológico; la adaptación- fragmentación, síntesis y elaboración de resúmenes-, de trabajos de diploma, maestrías y doctorados de interés para revista; la indización de las contribuciones según los tesauros DeCS (Descriptores de Ciencias de la Salud) y DeCI (Descriptores en Ciencias de la Información), para los procesos de búsqueda y recuperación de la información, la elaboración de resúmenes en inglés; la verificación, adaptación, completamiento y reorganización de las referencias bibliográficas, según las normas que establece la revista; ésta última una tarea que puede implicar hasta una semana de labor para el caso de trabajos de revisión extensos con decenas de citas presentadas según normas ajenas a las exigidas por la revista; entre otras. Todas ellas facilitan considerablemente el trabajo del autor así como la reducción del tiempo que emplea en el acto de publicación. (Santovenia y Cañedo, 2006).

Ahora bien, como parte de esta misma política del quehacer editorial, se ha incorporado además, un servicio de asistencia bibliográfica y referencia virtual a quienes, para su actividad, en especial aca-

démica y de investigación, requieren de literatura en los campos de la bibliotecología y las ciencias de la información, sean estudiantes de pregrado o posgrado.

Para esto, los estudiantes de cualquiera de los niveles académicos –licenciatura, maestría y doctorado– se ponen en contacto con el servicio, mediante la cuenta de correo interactivo@infomed.sld.cu, explican sus necesidades e informan los plazos de tiempo de que disponen para localizar la bibliografía que requieren.

A continuación, un especialista del colectivo de Acimed realiza las búsquedas pertinentes, primero en forma retrospectiva y después en forma sistemática durante el período de tiempo indicado; consulta con otros especialistas e informa sus resultados a sus usuarios.

La estructura informativo referencial de este proyecto está en consonancia con el vertiginoso desarrollo de la sociedad moderna, que conlleva a la búsqueda de nuevas formas y estilos de acción para lograr las metas planteadas por los sistemas. Para las organizaciones de información, es cada vez más importante contar con capacidades para su continua adaptación y renovación sistémica. (Díaz Ríos y, Martínez Ramos, 2015).

A modo de conclusión

Los usuarios de diferentes regiones acceden a los Sitios Web de nuestras bibliotecas porque necesitan recibir un servicio rápido y eficiente. Por este motivo los bibliotecarios debemos ayudar a las personas a escoger los datos e información de mejor calidad disponible en Internet en los idiomas más comunes para este tipo de intercambio, que son los idiomas inglés, español, francés, e italiano, fundamentalmente.

Entre las competencias para el desempeño de las funciones básicas está en conocimiento de idiomas y tener la habilidad de trabajar con programas informáticos en los idiomas antes mencionados.

En el contexto actual, gracias a la implementación de las TIC, se ha observado un tránsito cualitativamente superior, en lo que respecta a la eficiencia y eficacia, en el modo de realizar sus labores los bibliotecarios-referencistas quienes trabajan en proyectos colaborativos ante la presencia de usuarios más preparados con preguntas más complejas que debemos responder en el menor tiempo posible.

Por este motivo reiteramos, que es necesario profundizar de modo continuado y sostenible en los procesos de auto-preparación de los bibliotecarios-referencistas, porque como se conoce, en el mundo bibliotecario la gestión del aprendizaje va mucho más allá de las facilidades tecnológicas que alcancen los programas de computación, las bases de datos, repositorios y otros sistemas para el almacenamiento masivo de información, que se implementen de forma colaborativa.

Los bibliotecarios-referencistas, deben dedicar largas horas de estudio al estudiar las diferentes culturas, para evitar malas interpretaciones de ambas partes, tanto por parte de los usuarios al formular sus interrogantes, como por parte de los bibliotecarios durante el proceso de estudiar las preguntas formuladas por los usuarios, porque se debe recordar que los usuarios son personas quienes poseen diferentes hábitos, habilidades, psicologías, modos de comportamiento y culturas nacionales.

Ante la realidad que se ha incrementado la cantidad de ciudadanos generan y consumen información mediante los dispositivos móviles (tablets, smartphone, laptops, entre muchos otros); solo queda reafirmar, que constituye un llamado a que debemos trabajar en equipos en un ambiente de confianza mutua, con flexibilidad, con una visión más amplia ante la presencia de una realidad cambiante cultural y tecnológicamente a nivel internacional, a partir de la observancia de las mejores prácticas en nuestros proyectos colaborativos de redes bibliotecarias referativas. ■

Recibido: septiembre de 2015

Aceptado: noviembre de 2015

Bibliografía

Díaz Ríos, M. y Martínez Ramos, A. T. (2015). *On-line information services: implementation and development in Villa Clara*. Rev. EDUMECENTRO [serial on the Internet]. [cited 2015 Dec 19]. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742014000500007&lng=en

Laborda Barrios, Y. (2015). *Servicio de referencia 2.0. Una herramienta de comunicación con el usuario*. RCIM [revista en la Internet]. 2015, Jun [citado 2015 Dic. 19]; 7(1): 49-55. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18592015000100006&lng=es

Online Computer Library Center (OCLC) Recuperado de: <https://www.oclc.org/es-americalatina/questionpoint/features.html>

Ortega Barba, CF (2015). Internet en Educación Superior. *Revista de la edu-*

cación superior, 44(175), 177-182. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-27602015000300009&lng=es&tlng=es

Pérez Pupo, A.; Lores Cruz A.; Pérez Randiche L.; Lores Cruz Arelys y Díaz Rojas Y. V. (2014). *Evaluación de la calidad de los servicios bibliotecarios: un reto actual en bibliotecas médicas*. CCM [revista en la In-

ternet]. Sep [citado 2015 Dic, 19]; 18(3): 577-592. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812014000300026&lng=es

Santovenia Díaz Javier, Cañedo Andalia Ruben. (2006). *Servicio de asistencia bibliográfica y referencia virtual en bibliotecología y ciencias de la información*. ACIMED [revista en la Internet]. 2006 Jun [citado 2015 Abr 20]; 14(3). Recuperado de: <http://>

scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352006000300001&lng=es

Valdez Alvarado, Aldo. (2012). *Modelos de Negocio en la Nube*. RITS [online]. 2012, n.7 [citado 2015-04-20], pp. 1-2 Recuperado de http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1997-40442012000200002&lng=es&nrm=iso ,. ISSN 1997-4044