



Instituto Superior Minero Metalúrgico  
Dr. Antonio Núñez Jiménez  
Facultad Humanidades

# *Trabajo de Diploma*

*En opción al título de Licenciada en  
Bibliotecología y Ciencias de la Información*

*Propuesta de un servicio de información para la  
colaboración entre Bibliotecas Personales  
Digitales y la Biblioteca del ISMM.*

*Diplomante: Evelyn Otero Caballero*

*Tutores: Ing. Daniel Mendiola Ellis*

*Lic. Adys Dalmau Muquercia*

**Moa-2010**



*“...milito en el grupo de los impacientes, y milito en el bando de los apurados, y de los que siempre presionan para que las cosas se hagan, y de los que muchas veces tratan de hacer más de lo que se puede...”*

*Fidel Castro Ruz*

*Dedicatoria*  
*Dedicatoria*



*“A la familia Caballero Rigual”*

*Por ser lo más grande e importante que poseo.*

*Agradecimientos*  
*Agradecimientos*



*A mis infalibles tutores:*

*Adys Dalmau*

*Daniel Mendiola*

*Por la confianza, dedicación y horas de trabajo.*

*A mi novio:*

*Marlo Leyva Tarafa*

*Por su amor, permanecer a mi lado y la disposición de los medios.*

*A mis amigos de todos los tiempos:*

*Vrenelys Nolasco*

*Alberto Bradshaw*

*Lisandra Capó*

*Claribel Rodríguez*

*Edelyn Beltrán*

*Por su preocupación, ayuda y apoyo total.*

*A mi inolvidable grupo de B. C. J. 2005-2010:*

*Por los años y momentos compartidos de universidad.*

*A la Revolución, y en especial a:*

*Nuestro Cmt., Fidel Castro*

*Por permitir y darnos la oportunidad de servir a esta sociedad.*

*Y finalmente a todos los que me asistieron en esta recta final, siéntanse incluidos en*

*estas líneas.*

*Muchísimas Gracias.*

*Resumen*  
*Resumen*



En el trabajo se hace un análisis de aspectos concernientes a la clasificación de las bibliotecas, destacando las llamadas digitales personales y se aborda una panorámica nacional e internacional. Se comienza con la base conceptual y se incorporan elementos fundamentales detallados, entre estos los principales gestores bibliográficos que permiten la creación y gestión de las bases de datos personalizadas, y se brindan elementos sobre los estilos bibliográficos, dado que, estos deben ser adoptados según el criterio de cada autor.

Se aborda el diseño de un servicio de información, a partir de la metodología propuesta por Setién; se incorporan elementos distintivos para la evaluación y control de su efectividad.

La estructura del informe contiene elementos indicativos para la implementación futura de un servicio basada en la propuesta y se recomiendan algunas consideraciones.

Finalmente se anexan las estructuras de las herramientas empleadas para el logro de los objetivos y el cumplimiento de las tareas planteadas, y que apoyan la investigación para su mejor comprensión y guía.

*Índice*  
*Índice*



<b><u>Introducción</u></b> .....	<b>1</b>
Breve Panorámica.....	1
La Biblioteca del ISMM.....	1
<i>Breve caracterización de las Bases de datos de la Biblioteca del ISMM</i> .....	3
<i>Impacto de las NTIC en los servicios de información de la Biblioteca del ISMM</i> .....	4
Infotecnología.....	4
Problemas detectados.....	6
Pregunta de investigación .....	6
Objeto de Estudio.....	6
Campo de acción .....	6
Premisas .....	6
Hipótesis .....	7
Objetivos .....	7
Métodos y Técnicas .....	7
Tareas .....	8
Tipo de investigación.....	8
Norma utilizada para la confección de la bibliografía .....	8
Estructura capitular .....	9
<b><u>Capítulo I</u></b> .....	<b>10</b>
Contextualización teórica .....	10
Conceptos principales .....	10
<i>Biblioteca Digital</i> .....	10
<i>Biblioteca Virtual</i> .....	10
Breve panorámica de las Bibliotecas Digitales en Cuba y el Mundo.....	11
Computerized Documentation Systems/ Integrated Sed of Information Systems .....	16
Bibliotecas Localizadas o Tradicionales.....	17
Bibliotecas Personalizadas .....	19
Creación de Bibliotecas personales .....	22

---

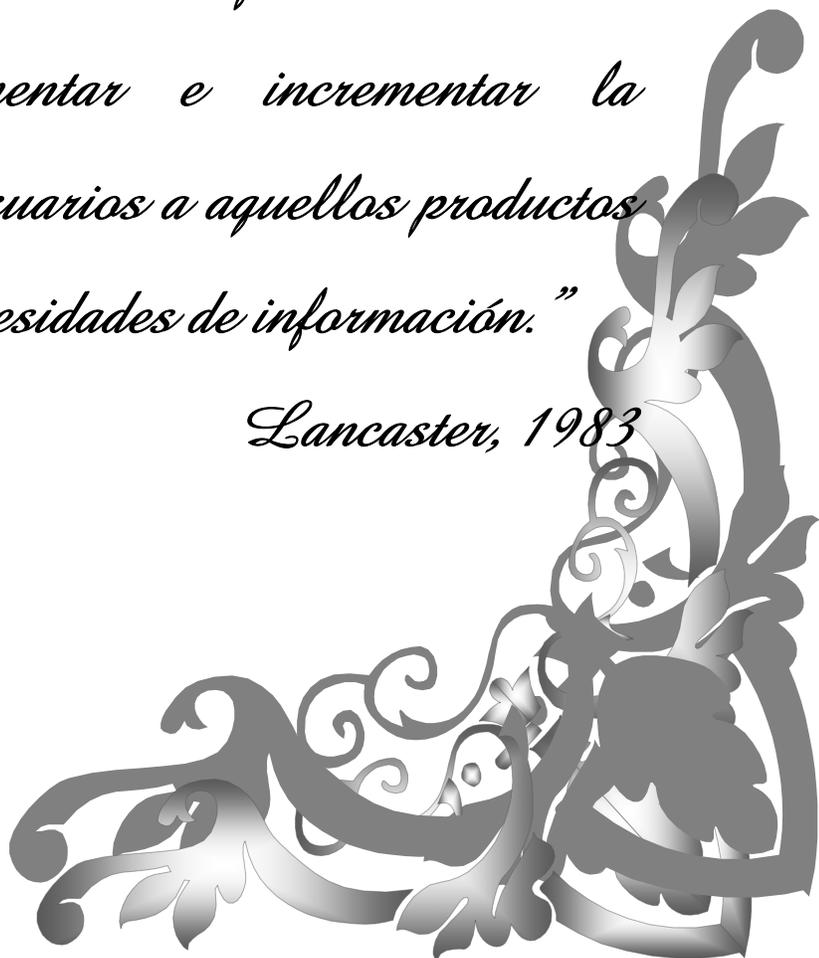
Bases de Datos Bibliográficas o Referenciales .....	23
Gestión de Bibliografía .....	23
Consideraciones.....	31
Formatos o Estilos bibliográficos .....	31
<b>Capítulo II .....</b>	<b>33</b>
Servicios: aspectos conceptuales, prácticos y de diseño .....	33
<i>Características del diseño</i> .....	35
<i>Pasos a tener en cuenta al hacer el diseño</i> .....	36
<i>Tipificación de necesidades informativas.</i> .....	36
<i>Regímenes de trabajo en que operan los servicios de información</i> .....	36
Relación entre necesidad de actualización de BDP y gestión a nivel de Bibliotecas (usuario-biblioteca).....	37
Servicios de creación y actualización. Sugerencias de diseño .....	37
<i>Servicios asociados a las BDP</i> .....	38
Comportamiento del CDS/ISIS en el ISMM.....	40
Consideraciones.....	40
<b>Capítulo III .....</b>	<b>42</b>
Diseño del servicio de colaboración de Bibliotecas Digitales Personalizadas.	42
Resultado de la aplicación de las encuestas.....	42
Metodología para la organización del servicio .....	45
<i>Metas</i> .....	45
<i>Tareas/ ¿Qué hacer?</i> .....	45
<i>Objetivos, Resultados esperados/ ¿Porqué hacerse?</i> .....	45
<i>Tiempo/ ¿Cuándo hacerse?</i> .....	45
<i>Procedimientos/ ¿Cómo hacerse?</i> .....	46
<i>Material, Equipamiento/ ¿Qué recursos son necesarios?</i> .....	47
<i>Personal/ ¿Quiénes lo harán?</i> .....	47
<i>Local/ ¿Dónde se hará?</i> .....	47
Recomendaciones para su implementación.....	48

---

Deficiencias que constituyen obstáculos a salvar .....	49
Propuesta de indicadores para la evaluación del servicio .....	49
Elementos de control para la efectividad del servicio .....	50
Canales de retroalimentación .....	50
Consideraciones.....	50
<b><u>Conclusiones</u></b> .....	<b>52</b>
<b>Recomendaciones</b> .....	<b>53</b>
<b><u>Bibliografía</u></b> .....	<b>54</b>
<b><u>Anexos</u></b> .....	<b>60</b>

*“...cualquier servicio de información debe diseñarse para fomentar e incrementar la accesibilidad de los usuarios a aquellos productos que satisfagan sus necesidades de información.”*

*Lancaster, 1983*



*Introducción*  
*Introducción*



### **Breve Panorámica**

El mundo ha transitado por tres etapas importantes referidas a su relación con la categoría universal “información”. La información puede ser usada con múltiples propósitos según se mire, de aquí su naturaleza polisemántica y la posibilidad de producirla, almacenarla, transmitirla, recuperarla y transformarla.

Las bibliotecas han sido generadoras y receptoras del devenir informativo de la humanidad y por ello constituyen el centro de desarrollo y sostén de los procesos ligados al desarrollo de la humanidad que inevitablemente asocian el desarrollo de procesos relacionados con la información y desde la segunda mitad del siglo XX con la tecnología informática y la revolución científico-técnica. En las universidades donde se concentra un potencial importante para los procesos informativos, las bibliotecas constituyen su pulso y para el desarrollo genérico o específico es insoslayable la adaptación y evolución de sus procesos internos, luego como tareas impostergables debe evaluarse sistemáticamente la incorporación de novedades en servicios y productos, así como su estado natural y comparativo.

El descubrimiento de tendencias en las demandas informativas y el mantenimiento del nivel de satisfacción de los usuarios enfocarán este y otros trabajos en la biblioteca del ISMM, como objeto determinante en los procesos docentes, investigativos y social-proyectivo de la institución y al que se debe prestar atención continua.

### **La Biblioteca del ISMM**

El Instituto Superior Minero Metalúrgico se fundó en 1976, desde ese entonces se ha erigido como un importante eslabón en la Industria Cubana del Níquel ya que es la principal institución académica del país en la rama Geólogo-Minera y Metalúrgica.

La Biblioteca, lugar consignado al depósito de información, está vinculada con los inicios del Instituto, que desde entonces apoya el desarrollo de las actividades académicas fundamentales: la docencia, la investigación y el postgrado, proporcionando el acceso a los recursos de información, ya que es el lugar destinado al depósito de los mismos; sus servicios se ofrecen en las salas de Literatura Universal, Ciencias Técnicas y Humanidades; son de interés los servicios automatizados por la relación que representan para el servicio a desarrollar, por tal razón se mencionan los siguientes:

- Búsqueda Bibliográfica Electrónica: brinda la posibilidad de buscar información en diferentes bases de datos bibliográficas de los fondos.
- Servicio de Referencia: orientación y asesoramiento al usuario en el uso y aprovechamiento de las fuentes secundarias y obras de referencia.
- Servicio de Monografías en Formato Electrónico: los apuntes, escritos y compilaciones que reflejen el resultado de una investigación científico técnica podrán ser considerados una publicación monográfica.
- Entrega de Información en Régimen de D.S.I. (Diseminación Selectiva de Información)

Por otra parte la biblioteca cuenta con bases de datos que contienen más de 32000 registros bibliográficos; la Biblioteca Digital actualmente con 1017 materiales bibliográficos para las diferentes especialidades del centro; se disponen de recursos de información en Internet y la versión electrónica de la revista Minería & Geología que ofrece los principales resultados científicos en las Ciencias Geológicas, la Minería, la Metalurgia y el Medio Ambiente. Se mantienen relaciones con instituciones nacionales e internacionales por medio de donaciones. Muestra asimismo un Catálogo Automatizado en el que se introducen los registros en las bases de datos automatizadas, lo cual realizan los especialistas en gestión de información según el sistema CDS/ISIS para Windows (WinISIS), que establece sus propias normas.

La búsqueda bibliográfica electrónica da la posibilidad de proveerse de información en:

1. Bases de datos bibliográficas por especialidades que se encuentran en el catálogo electrónico con respaldo bibliográfico en los fondos. En este catálogo existen las siguientes bases de datos a texto completo:
  - a. Biblioteca digital.
  - b. Normateca digital.
2. Bases de datos remotas a través de la página Web del centro, <http://intranet.smm.edu.cu>
3. Internet para los usuarios que poseen cuentas de acceso a este servicio <http://www.google.com>

Así mismo la búsqueda especializada contribuye a ofrecer asesoría al personal académico de la Universidad y a investigadores del entorno en las búsquedas de información y en la localización de fuentes documentales especializadas. Esta herramienta está normalizada de la siguiente forma, debe hacerse personal y exclusivamente se dará al personal académico de la Universidad. Contiene un Modelo de Solicitud de búsqueda bibliográfica especializada ver Anexo 2; y para ser llenado por el especialista ver Anexo 3.

#### Breve caracterización de las Bases de datos de la Biblioteca del ISMM

Las bases de datos son de carácter bibliográfico, (catálogo de libros y artículos de publicaciones periódicas) que describen los datos de los diferentes documentos impresos existentes en los fondos de la biblioteca, que a su vez responden a los intereses de la comunidad universitaria. Se cuenta con una base de datos de documentos electrónicos a texto completo. Todas estas bases de datos están soportadas por el Sistema de Bases de Datos WinISIS, como se enuncia anteriormente y donde más adelante se le dedica un breve acápite

*Impacto de las NTIC en los servicios de información de la Biblioteca del ISMM*

En la institución las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, (NTIC), han estado representadas por el uso de las computadoras para la automatización de la información, gestión de la información y servicios de información, destacándose el uso de Internet para las búsquedas bibliográficas y el uso del correo electrónico como canal para interactuar con los usuarios. No se cuenta con un sistema de gestión integrado que facilite el trabajo bibliotecario. Con la aparición y uso de estas tecnologías se aprecia un incremento de los usuarios que solicitan búsquedas bibliográficas; se ha diversificado y especializado más, el trabajo de las especialistas; se resuelven preguntas de información con mayor rapidez; se incrementa la información en formato digital para procesar y poner al acceso de los usuarios y se intensifica la necesidad de formar una cultura informacional en los usuarios, fundamentalmente en los estudiantes. A su vez, estas tecnologías han contribuido a modificar en los usuarios los hábitos en cuanto al uso y manejo de la información, que en la institución mayormente se ve reflejada en que los usuarios piensan que en Internet lo encuentran todo, y prescinden de buscar informaciones muy elementales en un libro u otro documento en los cuales perfectamente puede aparecer la información que buscan, esto está dado también en que en ocasiones solicitan un servicio de búsqueda en Internet con preguntas formuladas que piensan que las respuestas, que deben obtener a partir de un análisis, una investigación y en muchos casos un análisis lógico le aparezca en Internet, tal y como le preguntan.

**Infotecnología**

La Infotecnología es una cultura de trabajo, basada en un grupo de modernas herramientas informáticas para la navegación, la búsqueda, la revisión y el procesamiento de la información en formato digital.

Permite que profesionales e investigadores sean capaces de: Identificar las principales *Fuentes de Información*; Seleccionar las *Herramientas* más adecuadas de *Búsqueda y Revisión de Información*; Construir *Perfiles Especializados de Búsqueda*; Trabajar con *Bases de Datos Remotas*; ganar en cultura de cómo construir sus *Bibliotecas Personales Digitalizadas*.

Escribir sus artículos y trabajos científicos en los formatos que exigen las principales revistas y editoriales del mundo. (G. Rodríguez, 2006)

La Infotecnología deja de ser una disciplina de la Bibliotecología y la Documentación para convertirse en un componente esencial de la cultura básica de los profesores y estudiantes universitarios. En Cuba, por ejemplo, desde aquella fecha se imparten cursos sobre infotecnología, dirigidos a investigadores y profesores universitarios. Los estudios infotecnológicos comprenden, entre otros aspectos, el conocimiento y el uso los recursos de información disponibles en la Web y el conjunto de aplicaciones, herramientas y procedimientos de trabajo indispensables para desarrollar la docencia, la investigación y los estudios universitarios en el nuevo entorno tecno-social, donde comienza a delinearse lo que se ha dado a conocer como la Web 2.0.5. (Torricella, et. al, 2007)

Como se dijera anteriormente, la infotecnología viene acompañada de una serie de preeminencias que facilitan el trabajo digital. En relación con las Bibliotecas en formato digital se hará tema en el presente.

Es válido saber que existen términos designados para estos tipos de bibliotecas, por ejemplo: Biblioteca Electrónica, Biblioteca Digital, Biblioteca Híbrida, Biblioteca Virtual, etc. Estos conceptos llegan a ser de fácil comprensión para muchos, ya que significaría lo mismo; una simple biblioteca, donde sus colecciones y fondos estén en formato digital y no impreso; pero para varios autores la denominación para cada caso difiere; en el caso de esta investigación se hace alusión a los conceptos de Biblioteca Digital y Biblioteca Virtual.

A partir de lo expuesto se plantea como:

### **Problemas detectados**

- La biblioteca ISMM no dispone de un servicio destinado a las Bibliotecas Personales Digitales, en lo adelante (BDP), aún cuando existen usuarios que han desarrollado las BDP para sus investigaciones, superarse o impartir clases.
- Servicios como la Diseminación Selectiva tampoco están adaptados a los cambios producidos por las nuevas tecnologías, lo que conlleva a que los usuarios poseedores de bibliotecas personales actualicen por medio de la autogestión; en algunos casos omitiendo criterios de validación y de organización de la información, que además quedan fuera del conocimiento de la biblioteca y disminuyen su socialización.

### **Pregunta de investigación**

¿De qué forma se podrá satisfacer la actualización informativa y documental de las Bibliotecas Digitales Personales en sincronismo con la Biblioteca del ISMM?

### **Objeto de Estudio**

Servicios de información basados en bibliotecas digitales.

### **Campo de acción**

Bibliotecas Personales Digitales.

### **Premisas**

- La biblioteca del ISMM, utiliza el ISIS como catálogo automatizado, lo cual hace a este servicio centralizado, con la ausencia de un servicio personal o dirigido y solo información que supedita a ser específica.
- No existe un índice de seguimiento de los usuarios y aunque se establecen perfiles, no se realizan servicios de actualización y comparación a sus bibliotecas personales.
- Existe gran cantidad de formatos, en los que los usuarios pueden clasificar, referenciar, organizar y recuperar, entre otros procesos, la información.

- Permiten automatizar los procesos sobre la información programas tales como: EndNote, JabRef, Reference Manager.
- Un pequeño grupo de usuarios que utilizan los programas ya mencionados en su gestión bibliográfica y que han conformado sus bases bibliográficas personalizadas.

### **Hipótesis**

El uso de las tecnologías de la información, junto a la utilización de herramientas y criterios de gestión y recuperación, posibilita el diseño de un servicio de colaboración entre propietarios de bibliotecas digitales personales y la biblioteca del ISMM creado a la medida de los usuarios.

### **Objetivos**

- I. Objetivo General
  - Diseñar un servicio de colaboración entre bibliotecas personales y la biblioteca del ISMM para estudiantes y profesores del ISMM.
- II. Objetivos Específicos
  - Identificar y agrupar las Bibliotecas Digitales Personales (BDP).
  - Examinar las principales necesidades de los usuarios, para la creación del servicio de información.
  - Demostrar la necesidad de socialización de la información contenida en las BDP.

### **Métodos y Técnicas**

La investigación en Bibliotecología y Ciencias de la Información, como cualquier otra investigación, utiliza métodos y técnicas de investigación generalmente aceptados.

Estas técnicas son la observación, encuestas, entrevistas, cuestionarios, el análisis de contenido, entrevista a expertos, etc., para este caso se utilizó la encuesta a nivel empírico y como nivel teórico el análisis de contenido, ver Anexo 1.

De igual forma existen modelos y metodologías que se adecuan al objetivo propuesto. Marta Gómez, José A. Acevedo, Daniel J. Rojas y Emilio Setién Quesada plantean pasos a seguir para su cumplimiento. En el caso de esta investigación se tomó la oferta de E. Setién, quien en su libro “Servicios de Información” proporciona siete cuestiones previas importantes a tener en cuenta y luego trece razones para la posterior implementación”; estas últimas no serán tenidas en cuenta ya que abarca la implementación y evaluación, y nuestro tema solo se limita a la propuesta.

### **Tareas**

- Análisis del trabajo de La Biblioteca en cuanto a aspectos tecnológicos de servicio.
- Analizar el impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en Cuba y el Mundo con respecto a las Bibliotecas.
- Fundamentar el diseño de los servicios de información.
- Aplicar un estudio de necesidades aparejado con un estudio de usuarios.
- Diseñar el servicio en cuestión.

### **Tipo de investigación**

Exploratoria: Los estudios exploratorios son aquellos que se efectúan normalmente cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes.

### **Norma utilizada para la confección de la bibliografía**

ISO 690-1 para textos impresos; 690-2 para textos electrónicos.

**Estructura capitular**

El informe está dividido en tres capítulos: Capítulo I, donde se plasman los conceptos más relevantes que constituyen el fundamento teórico del tema, además de situar al lector en los inicios y comportamiento de las bibliotecas digitales/virtuales, sus componentes esenciales que complementan su creación. El Capítulo II, ofrece los patrones principales para la guía del diseño de un servicio, así como algunos apuntes importantes para el que se propone. El Capítulo III, brinda finalmente el objetivo principal de esta investigación, la propuesta del servicio para la colaboración entre las Bibliotecas Digitales Personales y la Biblioteca del ISMM con sus pasos detallados y con criterios a tener en cuenta para su evaluación y control.

*Capítulo 9*  
*Capítulo 9*



### **Contextualización teórica**

La infotecnología, como hemos visto, puede nutrirse de los elementos tradicionales de la tecnología, pero de forma sistémica involucra al menos dos actores fundamentales el usuario, tanto institucional como individual, y las tecnologías, para este caso las asociadas con la informática y las comunicaciones, luego, nos enfrentamos a conjuntos de relaciones e interacciones que sobre la base de la información hacen que un mismo proceso pueda tomarse como servicio, producto u otra categoría. Estas multiplicidades de comportamiento nos conducen inevitablemente a planteamientos conceptuales, teóricos o de proyecto. Luego, comenzaremos con el sistema de conceptos a utilizar en lo que sigue.

### **Conceptos principales**

#### **Biblioteca Digital**

Es una colección estructurada y organizada de documentos digitales, desarrollada según una política y un esquema conceptual, que ofrece a sus usuarios servicios de valor añadido, fundamentados precisamente en la colección, o en aspectos relacionados con la misma. (Tramullas)

¿Qué no es una biblioteca digital? (Tramullas)

- Una base de datos con interfaz Web.
- Una digitalización de texto puesta en la Web.
- Una recopilación de enlaces más o menos organizados.
- Un OPAC con capacidad de incluir enlaces al Web.
- Una recopilación de documentos en PDF, RTF, HTML o PS.

#### **Biblioteca Virtual**

Visto desde el usuario, una biblioteca virtual constituye una experiencia, se accede a sus servicios a distancia, en general a través de la computadora e Internet. Al usuario se le brinda la posibilidad de ingresar a la biblioteca virtual “como si” ingresara a una biblioteca habitual ofreciéndole acceso a un conjunto de recursos propios y de otras bibliotecas.

El usuario recorre las secciones de la biblioteca virtual un poco como recorre la biblioteca de su barrio o institución, buscando los servicios que necesita: consulta el catálogo, accede a libros y revistas, busca información en la sección de referencia, dialoga con el personal de la biblioteca cuando no encuentra lo que busca. (Babini y Fraga, s.a.)

Las bibliotecas virtuales/digitales son “un efecto” que producimos del lado del usuario, y logramos esto mediante la tecnología que nos permite ofrecerle al usuario acceso no sólo a nuestras colecciones y servicios, sino también a un conjunto de recursos de información de terceros. (Babini y Fraga, s.a.)

La diferencia entre la biblioteca digital y la virtual es que la primera consiste en una colección de información multimedia en una red accesible en una ubicación determinada, mientras que la virtual comprende enlaces a una o varias fuentes de información, aunque ambas pueden accederse a través de Internet (Sánchez y Pérez 2001 citado en Batista, 2007)

A consideración una biblioteca digital dispone de formatos multimedia a partir de textos e imágenes, audio, video y enlaces, los cuales el usuario puede tener a partir de los recursos informáticos e informativos en un mismo lugar; sin embargo una biblioteca virtual, como su nombre lo indica simula la realidad, el usuario está previsto de proveerse de estos elementos multimedia, que pueden romper las barreras del espacio.

### **Breve panorámica de las Bibliotecas Digitales en Cuba y el Mundo**

A partir de finales de los años 80 las bibliotecas comenzaron a introducir las computadoras para agilizar la velocidad de procesamiento de información. Luego comenzaron a automatizar sus catálogos y colecciones. Años más tarde el uso de la red era básicamente local y se empieza a utilizar para consultar catálogos de otras bibliotecas y conectar algunos de ellos entre si creando los catálogos colectivos. (Ponjuán, 2004)

La aparición y rápida difusión de Internet y el Web, produjeron un cambio cualitativo en las bibliotecas especialmente en la consulta y creación de los catálogos, en la búsqueda y recuperación de información y hasta en la concepción de la propia institución. (Ponjuán, 2004)

En la actualidad se pueden encontrar bibliotecas que solo existen en la red, poseen documentos concebidos en un ambiente digital que no tienen restricciones de accesos ni temporales ni espaciales. (Ponjuán, 2004)

En Cuba, el sistema de bibliotecas universitarias adoptó como norma para la automatización de sus acervos el CDS/ISIS, que posteriormente se difundió con amplitud a otras instituciones. Esta acción marcó una pauta importante en la automatización de las bibliotecas en el país, fundamentalmente en las bibliotecas universitarias. (Cabrera; Coutín, 2005)

Durante estos años, comenzó también el desarrollo de modelos de recuperación de información cliente-servidor, que crearon las bases para un acceso abierto a grandes volúmenes de información.

En esta década de los 80's, el acceso en línea a los catálogos de las bibliotecas progresa con el empleo de diversas tecnologías: por una parte, se utiliza Internet en su forma no gráfica en el ámbito de la investigación y las universidades; otra, las telecomunicaciones comienzan a desarrollarse aceleradamente y ofrecen servicios de acceso telemático; además, las grandes bibliotecas en el mundo implementan sus propios sistemas de acceso en línea a la información, se perfeccionan los catálogos en línea. (Cabrera; Coutín, 2005)

El tema de las bibliotecas digitales es actualmente uno de los puntos de giro en cuanto al cambio de paradigmas en la Ciencia de la Información y la Bibliotecología, en tanto supone el acceso universal a la información, que engloba varios aspectos, la biblioteca digital no existe como una institución aislada, sino en cooperación con bibliotecas o instituciones afines, para que el intercambio de información se convierta en algo fluido; la tecnología, como elemento indispensable en el que se sustenta la evolución de la biblioteca tradicional; la mentalidad de los profesionales y usuarios de las bibliotecas debe progresar aún más y orientarse hacia las nuevas metodologías y procedimientos de la sociedad de la información, e incorporarse a la nueva faceta digital de las bibliotecas. (Cabrera; Coutín, 2005)

---

No solo identifican recursos de información de calidad, sino que se vuelven partícipes en el desarrollo de nuevas formas de comunicación académica. Trabajan con los académicos para hacer los datos de investigación accesibles al público en formas utilizables. (Webb, 2001 citado en Tramullas, s.a)

Las bibliotecas digitales en general apoyan actividades bien específicas en diversos contextos: instrucción, educación a distancia, formas nuevas de consumo de la cultura, gestión de recursos digitales, acceso virtual a museos y galerías, lectura en línea de partituras musicales, audiciones, entre otras. Estas bibliotecas necesitan evaluarse como sistemas y como proveedoras de servicios para determinar cuan provechosas, usables y económicas pueden ser y cuan eficaces en su misión. (Cabrera; Coutín, 2005)

El nacimiento de Internet y las bibliotecas virtuales ha generado bastante controversia sobre el papel que juegan los profesionales que se ocupan de ellas.

Aunque algunos “visionarios” vaticinaban que la Red favorecería el surgimiento de investigadores libres, sin necesidad de intermediarios como los bibliotecarios, la realidad es que ha sido necesaria la aparición de profesionales capaces de organizar y controlar la información electrónica ofrecida a los usuarios (Sowards, 2000 citado en Faba y Nuño)

Así, en este nuevo proceso de gestión de bibliotecas virtuales juega un papel superior la figura del profesional que se ocupa de estas organizaciones y que ha visto transformarse su entorno, su forma de trabajo, e incluso sus perspectivas. Aunque son varias las denominaciones asignadas a esta nueva figura, bibliotecario digital; intermediario de la era digital; profesional de la información en el nuevo milenio, etc; se piensa que es más adecuada la expresión “profesional de bibliotecas virtuales ” para referirse a un especialista en información que gestiona y organiza la biblioteca virtual, y que se encarga de la planificación, la extracción de datos y conocimiento, los servicios de referencia digitales, los servicios de información electrónica, la representación, extracción y distribución de información, la coordinación, las búsquedas en CD-ROMs y en Internet WWW, y el acceso y la recuperación de información multimedia (Sreenivasulu, 2000 citado en Faba y Nuño)

El objetivo último de toda Biblioteca Virtual es facilitar al usuario el acceso a la información, para ello, el profesional de estas organizaciones debe asumir una serie de responsabilidades y funciones:

Funciones básicas de los especialistas en información (Ingwersen, 1999 citado en Faba y Nuño)

- A. Organización del conocimiento.
- B. Control y filtrado de la información
- C. Habilidades de gestión.

Hace ya, más de una década los profesionales de la información han dejado de ser intermediarios pasivos entre el usuario y el documento, para convertirse en expertos en la búsqueda, recuperación, análisis y procesamiento de la información. Su misión es elaborar productos y servicios informativos de valor añadido que satisfagan las necesidades de información a sus usuarios.

Este nuevo profesional no puede estar ajeno a los cambios que ocurren en el entorno actual y debe estar preparado para afrontar con éxito todas las exigencias del entorno, desempeñando un papel más dinámico que le permita adaptarse a estos cambios.

Las bibliotecas virtuales también tienen usuarios internos que son los profesionales que trabajan en la biblioteca y esperan ver facilitada su tarea para lo cual solicitan que la plataforma de la biblioteca virtual les permita, entre otros: generar estadísticas de visitantes, recibir comentarios y consultas de los visitantes, compatibilidad de los procesos técnicos de la biblioteca tradicional con la virtual, ambiente amigable para ingresar datos, soporte y capacitación para el personal, y otros servicios internos. (Babini; Fraga, s.a.)

Cuando ingresamos a una biblioteca virtual debemos ver claramente sintetizados cuáles son los servicios que ofrece, y a qué público se dirigen. A la vista debe poder encontrarse un buscador para solicitar el tema y ver un listado de documentos, en lo posible en texto completo, listos para leer, archivar, imprimir.

---

Además, debiera ser posible consultar directorios de enlaces de interés: otras bibliotecas virtuales, cursos y eventos sobre el tema buscado, directorio de investigadores sobre el tema y proyectos en curso, grupos de discusión, y una amplísima selección de enlaces a sitios de interés para diversos aspectos relacionados con el tema en cuestión. Y también esperamos que la biblioteca virtual nos brinde la posibilidad de contactarnos directamente con ellos vía correo electrónico o Chat. (Babini y Fraga)

En el caso de la visita a una biblioteca virtual especializada, son los bibliotecarios quienes agregan valor, realizando una considerable inversión de recursos para filtrar y evaluar información de modo que los usuarios obtengan una selección de información relevante a los temas que los ocupan. Este enfoque nos acerca a la definición de biblioteca virtual que publica *American Society for Information Science (ASIS)* en su *Thesaurus of Information Science, 1998*: “Sistemas en los cuales los recursos de información se distribuyen vía redes, más que teniéndolos físicamente en un lugar”.

En EE.UU. y otros países se utiliza preferentemente el concepto de bibliotecas digitales, que ASIS define como “bibliotecas cuyos contenidos están principalmente en formato electrónico y que son accesibles mediante computadoras. Los contenidos pueden tenerse localmente o ser remotamente accesibles mediante redes de comunicación”. (Babini y Fraga)

Desde el lugar de los profesionales que se ocupan de las bibliotecas virtuales, existe una generosa producción y debate sobre el alcance de los conceptos biblioteca digital, electrónica, virtual, etcétera. Para una misma descripción de servicios hay una cierta preferencia por llamar a esa biblioteca “digital” (por ejemplo en EE.UU., Canadá y México), “electrónica” (por ejemplo en el Reino Unido), o “virtual” (por ejemplo en España, Argentina y Brasil). (Babini y Fraga)

En la mayoría de los casos, las bibliotecas virtuales/bibliotecas digitales (BV/BD) son un servicio más de las bibliotecas tradicionales, que aprovechan la plataforma de las redes de comunicación para dar a los usuarios acceso remoto a servicios y productos.

Más allá del origen institucional de las bibliotecas virtuales, pareciera que las más exitosas son aquellas que no compiten con las bibliotecas tradicionales sino que las complementan agregando valor con servicios que sólo son posibles a través de la red de comunicaciones.

---

### **Computerized Documentation Systems/ Integrated Sed of Information Systems**

Más conocido como CDS/ISIS, es un sistema de almacenamiento y recuperación de información, manejado por un conjunto de menús diseñado específicamente para el manejo por ordenador de bases de datos estructuradas. Una de las mayores ventajas ofrecidas por el diseño general del sistema consiste en que CDS/ISIS es capaz de manipular un número ilimitado de bases de datos cada una de las cuales puede consistir en un conjunto diferente de datos elementales. Si bien algunas posibilidades CDS/ISIS requieren algún conocimiento y/o experiencia con sistemas de información por ordenador, la mayor parte de las aplicaciones del sistema han sido diseñadas para que puedan ser manejadas por personas que tengan poca o ninguna experiencia anterior con computadoras. (Del Bigio, 1998)

Para aquellos usuarios avanzados o con acceso a profesionales informáticos, CDS/ISIS ofrece herramientas integradas de programación que permite el desarrollo de aplicaciones especializadas y/o extensiones de las que originalmente ofrece el programa. (Del Bigio, 1998).

CDS/ISIS permite construir y manejar bases de datos estructuradas no numéricas, es decir, bases de datos constituidas en su mayor parte por texto. Dicha base puede consistir en un simple fichero de direcciones o un archivo más complejo como puede ser el catálogo de una biblioteca o un directorio de proyectos de investigación. Cada unidad de información almacenada en una base de datos consiste en un conjunto de elementos datos, cada una de las cuales contiene una característica particular de la entidad a la que describen. Por ejemplo una base de datos bibliográfica puede contener información de libros, informes, artículos de revistas, etc. Cada unidad puede consistir en este caso, elementos de datos tales como autor, título, fecha de publicación, etc.

La característica particular de CDS/ISIS es que ha sido diseñado específicamente para manejar campos (y por consiguiente registros) de longitud variable, lo que permite, por una parte una utilización óptima de disco de almacenamiento y por otra, una completa libertad a la hora de definir la longitud máxima de cada campo. (Del Bigio, 1998)

---

El lenguaje de recuperación de CDS/ISIS se basa en el álgebra booleana que provee una forma conveniente de expresar operaciones lógicas entre conjuntos; cada término de búsqueda asociado con un registro dado puede, de hecho, considerarse que representa el conjunto de todos aquellos registros asociados con ese término. Por lo tanto al establecer operaciones lógicas entre términos de búsqueda se puede definir con precisión el conjunto de los registros a ser recuperados en respuesta a la necesidad planteada. (Del Bigio, 1998). La clave para una búsqueda eficiente y efectiva en un conocimiento profundo de los términos de búsqueda disponibles en una base de datos determinada. *Es importante por lo tanto que el usuario se familiarice con el diccionario de términos de búsquedas disponibles para la base de datos que consulta* y con las reglas para generar los índices de los registros en esa base de datos. (Del Bigio, 1998).

### **Bibliotecas Localizadas o Tradicionales**

Esta biblioteca puede aceptarse fácilmente por lo que llamamos una biblioteca tradicional: lugar destinado al depósito de información registrada. Su principal objetivo es la provisión de información a partir del depósito y conservación del patrimonio documental. Oferta un conjunto de servicios que permiten al usuario encontrar respuestas a sus consultas: (Ponjuán, 2004)

- Sala de Lectura.
- Consulta y Referencia.
- Educación a usuarios.
- Préstamos Inter.Bibliotecarios.
- Préstamos internos.
- Préstamos externos.

En la actualidad los cambios tecnológicos, sociales, económicos, culturales operados en la sociedad demandan de las bibliotecas adaptación para poder satisfacer las nuevas necesidades.

Estas en el empeño de cumplir con su objetivo principal han roto con algunas ideas tradicionales (ejemplos de este sistema de ideas son el libro como tipo documental principal y el papel como soporte por excelencia) al incorporar la diversificación de los soportes de información, introducción del uso de las tecnologías para el tratamiento de la información, presentación de nuevos servicios de acceso remoto, entre otros. Todas las modificaciones introducidas han permitido que estos sistemas puedan propagar información a un mayor número de usuarios. Bajo la impronta tecnológica están las génesis y el desarrollo de las bibliotecas electrónicas, digitales y virtuales que, sin dudas ha conllevado al replanteamiento de las herramientas, métodos y técnicas, habilidades y conocimientos del trabajo bibliotecario. (Ponjuán, 2004)

Es interesante el trabajo de una biblioteca, según está definido, por la Actividad Científico Informativa (ACI) contiene operaciones destinadas a la plena satisfacción de las necesidades de un usuario, y estas conforman lo que sería el Ciclo de Vida de la Información ver Anexo 4.

Como parte de este ciclo existen elementos comunes entre estas bibliotecas tradicionales y las bibliotecas digitales, (Ponjuán, 2004)

- Las características (sobre todo temáticas) de los documentos que ingresan están en función del tipo de biblioteca y de la comunidad de usuarios que atiende.

En el caso de las BDP las temáticas solo responden a las características profesionales, de investigación o de interés de cada individuo.

- En la biblioteca los registros describen los elementos de contenido y de forma de los documentos (registros bibliográficos).

Igual pasa en las BDP, existen estos registros que son identificados por campos.

- Los registros bibliográficos reflejan las características más relevantes de una fuente de información documental (título, autor, lugar de publicación, editorial, año de publicación, etc.).

---

Esas características se asientan en un soporte que puede ser digital o impreso (fichas catalográficas) y se anotan siguiendo algún código- norma de descripción bibliográfica, reglas de catalogación- que constituyen elementos de apoyo al sistema.

- En la biblioteca existen catálogos manuales y automatizados que agrupan los registros bibliográficos. Existen bases de datos que pueden contener no solo los elementos más relevantes de un documento que permiten su posterior recuperación, sino también el texto completo. En los catálogos se deben representar todos los documentos que posee el sistema, ello lo convierte en herramientas de búsqueda y recuperación y facilita y dinamiza el acceso a los documentos. (Ponjuán, 2004)

### **Bibliotecas Personalizadas**

Con el advenimiento de la era de la información algunos presagiaron la decadencia de las bibliotecas tradicionales, sin embargo, es indudable la influencia que ejercen las tecnologías de la información y las comunicaciones en el almacenamiento y difusión de los conocimientos que antes tuvieron dichas bibliotecas. (Díaz et. al.).

A partir de las facilidades que brinda la Web actualmente, se desarrollan proyectos de bibliotecas digitales personalizables que se crean, mantienen y comparten el ambiente Web. (Schmidt, et al. 1997 citado en Torricella, 2008).

Los sistemas de información están diseñados para estar disponibles en línea y facilitar a sus usuarios y grupos de usuarios la personalización de la información disponible en el sistema en función de los requerimientos del trabajo de cada usuario en particular y permita además compartir la información.

Mientras las BDP, son la versión moderna que da continuación a la costumbre tradicional de construir bibliotecas personales en soporte de papel, sólo que ahora, por ser digital, se le adiciona la posibilidad de compartirse; por otra parte, las bibliotecas personalizables constituyen sistemas de información en línea que se acceden en la Web, es decir, a través de la red. Los usuarios no la poseen, no la llevan a la casa (copiarla en su computadora) como se puede hacer con las bibliotecas digitales personalizadas. (Torricella, 2008)

---

*En las BDP los usuarios finales pueden reutilizar y compartir la información bibliográfica que la biblioteca ha elaborado y con esto convertirse en un nuevo tipo de actor activo, donde también pudiera participar, incluso, en producción de información bibliográfica para la biblioteca de su institución. (Torricella, 2008)*

Los recientes avances en el ámbito de las bibliotecas digitales han propiciado el rápido desarrollo de las mismas y el incremento de proyectos realizados en bibliotecas universitarias relacionados con la organización, gestión y accesibilidad a colecciones de documentos en distintos formatos a través de Internet e Intranet, así como la proliferación de servicios virtuales ofrecidos a usuarios. Indudablemente se obtienen grandes aportes en nuestros profesionales al cultivar una cultura infotecnológica adecuada; logrando el surgimiento de miles BPD de referencia; BPD a texto completo; un salto cualitativo en la producción intelectual de nuestros profesores investigadores y estudiantes, etc. También con la popularización del soporte magnético y la explosión de un gran volumen de información no sólo han cambiado los sitios donde se guarda la información sino que también ha cambiado el soporte de esta.

Mundialmente existen varias herramientas aplicables a los centros de información que siguen este enfoque, por ejemplo: LIBERTAS, GLASS, INFOLIB, SIABUC, etc.

Aunque el establecimiento de estos sistemas en nuestro país sería un gran adelanto, no constituye una solución viable al problema del atraso tecnológico que tenemos en esta esfera debido a los elevados precios de estos sistemas.

Además, gran parte de nuestros centros informativos se encuentran parcialmente automatizados, y la implantación de un nuevo sistema debe considerar la necesidad de mantener las bases de datos existentes o transformarlas al nuevo formato. El soporte de base de datos más popular en nuestro país es ISIS, dado que la herramienta más utilizada en nuestros centros de información es el CDS/ISIS versión 3.07. (Velásquez; et al.)

Todo trabajo científico o incluso técnico incluye referencias bibliográficas, ya sea bibliografía citada textualmente o simplemente bibliografía consultada.

---

En el caso de las bibliotecas tradicionales, en la era anterior a Internet, los usuarios colectaban sus referencias bibliográficas en tarjetas de cartulina o de papel, para luego utilizarlas en la confección de sus trabajos. Algunos autores escribían las referencias bibliográficas en hojas de papel que luego recortaban y pegaban en el epígrafe de las Referencias Bibliográficas de las publicaciones que estaban escribiendo, por supuesto, con la ayuda de una máquina de escribir.

De ahí surge el empleo término de “cortar y pegar” como una forma rápida y fácil de escribir artículos. Por supuesto que estas bibliografías se construían para uso estrictamente personal y la única forma de reutilizarlas en otro trabajo era fotocopiándolas para volver a cortar y pegar las referencias adecuadas. Esto constituía un impedimento para que pudieran compartirse con otros individuos o miembros de la comunidad de usuarios, eran realmente bibliotecas personales, lo que se podía compartir eran los trabajos impresos, no la biblioteca personal. A partir de esta idea y con las facilidades que brinda la Web actualmente, se desarrollan proyectos de bibliotecas digitales personalizadas, las cuales son reutilizables y pueden compartirse (Wesley y Malinowski 2005, citado en Batista, 2007). Por otra parte, también se desarrollan BPD que se crean, mantienen y comparten el ambiente Web (Schmidt et al. 1997, citado en Batista, 2007)

Los mencionados sistemas de información están diseñados para estar disponibles a todos en línea y facilitar a sus usuarios y grupos de usuarios la personalización de la información disponible en el sistema en función de los requerimientos del trabajo de cada usuario en particular y permita además compartir la información.

Mientras que las BDP pueden considerarse como una versión moderna que da continuación a la costumbre tradicional de construir bibliotecas personales en soporte de papel, sólo que ahora es digital y se le adiciona la posibilidad de compartirse; por otra parte, las bibliotecas personalizables constituyen sistemas de información en línea que se acceden en la Web, es decir, a través de la red. Los usuarios no la poseen no la llevan a la casa (copiarla en su computadora) como se puede hacer con las BPD.

---

En las BDP los usuarios finales pueden reutilizar y compartir la información bibliográfica que la biblioteca ha elaborado y con esto convertirse en un nuevo tipo de actor activo, donde también pudiera participar, incluso, en producción de información bibliográfica para la biblioteca de su institución. (Batista, 2007)

Las bibliotecas son el pilar de la educación de todas las comunidades y las bibliotecas especializadas son el mayor apoyo de conocimiento para los estudiantes de nivel superior, docentes e investigadores. Sin embargo las distancias geográficas y las restricciones en el uso de sus servicios impiden un eficiente aprovechamiento de los recursos que ponen a disposición de ellos.

Además en estas épocas cambiantes, con renovaciones políticas, sociales y tecnológicas las bibliotecas deben ampliar sus responsabilidades y su horizonte laboral: redes, bases de datos, análisis estadístico, evaluación, diseminación y comercialización de la información, nuevos tipos de usuarios, nuevas disciplinas, nuevos formatos de información, imágenes, hipertextos, educación a distancia, telecomunicación, protección de la información, derechos de autor, criptografía y correo electrónico.

### **Creación de Bibliotecas personales**

Crear una biblioteca personal puede verificarse de varias formas:

1. Localizada
2. Electrónica para usuarios conectados a la red
3. Electrónica para usuarios no conectados a la red pero con acceso
4. Mixta.

En los casos 2, 3 y 4 la forma normal es a través de los así llamados gestores de bibliografía, entre ellos tenemos JabRef, EndNote, Referente Manager y otros. Todos ellos se constituyen como herramientas software que manejan bases de datos bibliográficas y a su vez permiten tener idea de las localizaciones físicas o electrónicas de los documentos. Una característica importante es que permiten manejar las normas y formatos establecidos para la gestión documental y bibliográfica actual.

---

De los gestores puede decirse que existen dos categorías importantes a tener en cuenta:

- a. Cuando el gestor es personalizable y personal.
- b. Cuando el gestor respalda una institución y por lo tanto no puede ser personal.

Se hace importante entonces la compatibilidad en los formatos, formas de acceso y los métodos de asegurar los derechos de los usuarios, y las formas de compartir la información.

También se hace latente la necesidad de retroalimentación entre las formas de gestión de los usuarios y la biblioteca, actualizar las formas de colaboración, gestión, organización y compartición de la información gestionada y de conjunto evolucionar en la creación de nuevos servicios o formas nuevas, sustantivas y evolucionadas de los servicios ya existentes.

### **Bases de Datos Bibliográficas o Referenciales**

Son aquellas que no disponen de la información final, sino que remiten al usuario a otra fuente de información que le permitirá ampliar su consulta; estas a su vez se dividen en: Bibliográficas y Directorios. Son las primeras que se desarrollaron como perfeccionamiento de los métodos manuales de tratamiento de la información contienen información relativa a documentos, es decir, proporcionan la referencia del documento (descripción bibliográfica, resumen del contenido y un conjunto de palabras claves, autor y otros datos).

Ejemplo de estas bases de Datos se tiene el Corrent Contents, el Science Citation Index, entre otras. Sin embargo la inclusión de resúmenes cada vez más extensos le da un valor de uso mayor a las mismas.

Estas tienen una importancia trascendental en las investigaciones ya que representan una selección de la bibliografía mundial.

### **Gestión de Bibliografía**

La confección de una correcta bibliografía es uno de los principales retos que los profesionales deben implicar en su labor de formación y educación a usuarios; problemas como la desorganización alfabética, la inconciencia y, en ocasiones, el desconocimiento de las normas, estilos o formatos bibliográficos, crean un caos en la idoneidad de la misma y en muchos casos la desconfianza de la veracidad de los documentos utilizados.

En las bibliografías suele ofrecerse información sobre el autor, título de la obra, casa editora, lugar y fecha de publicación y, en ocasiones, sobre el estilo o el tipo de los libros, el tamaño y otras características físicas de la publicación; estos elementos se acompañan del formato para la cita y de su acotado en el texto. (L. Rodríguez, s.a.)

Elementos como el título, el autor, la fecha de edición u otros, que describen la fuente de donde se extrajo la información (libro, revista, tesis, página Web, etc.), se unen en la bibliografía sobre la base de un formato o estilo bibliográfico, que indican la forma y el orden que deben presentarse estos elementos en la bibliografía. (L. Rodríguez, s.a)

La etapa primera —y diríamos crucial— del proceso bibliográfico es el momento en el cual se consulta una fuente y se decide tomar alguna idea, texto o cierto tipo de información de ella. Este es exactamente el momento cuando el lector debe anotar o tomar los datos requeridos según el tipo de fuente de que se trate. Haber establecido el estilo de descripción que utilizará para realizar la bibliografía de su trabajo es una decisión previa muy importante, porque de ella dependen, en cierta medida, los datos y la forma en que los debe tomar.

Esto reviste una importancia especial en el caso de los recursos dispuestos en Internet. Puede que unos días después sea demasiado tarde para reencontrar el documento consultado, además del esfuerzo que implica reencontrarlo.

Los datos requeridos y su orden en cada caso pueden ser diferentes, según la norma o estilo bibliográfico seleccionado, pero generalmente existe un grupo de datos comunes a los diferentes estilos (Cañedo, 2008 citado en L. Rodríguez, s.a)

Una vez que se conforme la referencia bibliográfica de cada fuente consultada, deberán acotarse en el texto y ordenarse según las orientaciones del estilo utilizado. Con el desarrollo tecnológico, este proceso ha ganado en agilidad y comodidad para quienes deben realizarlo, sobre todo para los investigadores, y esto fue posible a partir de la creación de los gestores bibliográficos, basados en su gran mayoría en la norma la ISO 690, en este caso, la ISO 690-1 y 2 (...)

---

Los gestores bibliográficos permiten organizar las fuentes de información consultadas e interactuar con procesadores de texto, como Word y OpenOffice Writer, para generar de manera automática la cita y la bibliografía en el cuerpo del trabajo. Esta es una de sus ventajas principales, pero incluyen muchas otras. (L. Rodríguez, s.a).

A continuación se mencionan los más conocidos:

Papyrus:

Sólo disponible en versión DOS, aunque ya se ha anunciado una versión para Mac, su bajo precio, su versatilidad y la gran cantidad de funciones que incluye, lo hacen uno de los mejores programas de este tipo, sobre todo si tenemos en cuenta la relación calidad/precio. La versión más actual es la 7.0 que soporta una gran cantidad de estilos de citación, un aceptable, aunque limitado, editor de textos para la introducción de registros y un módulo de importación de registros incluido en el programa sin coste adicional, que permite importar de las bases de datos más variadas, posibilita la creación de nuevos filtros y el proceso de importación, aunque algo lento con ordenadores poco potentes, es muy fiable, detectando registros duplicados con bastantes facilidad. Permite trabajar con la mayoría de los programas estándar de proceso de textos y la documentación que lo acompaña es muy completa y didáctica, si bien y como en el resto de los programas, tiene el inconveniente para nosotros del idioma inglés.

Muchas de las funciones que presentaba Papyrus desde hace tiempo, como el recuento de ocurrencias en los campos indizados o la posibilidad de personalizar los filtros de importación, han sido asumidas más tarde por sus rivales más difundidos.

Al pertenecer a una pequeña pero dinámica empresa, las grandes actualizaciones se dilatan en el tiempo, lo que representa, junto con la obsoleta interfase DOS, su principal desventaja; por el contrario, los pequeños cambios y las actualizaciones son frecuentemente complementados con un excelente y personalizado soporte técnico.

Procite:

Uno de los más veteranos, disponibles en versiones para MS-DOS, Mac y Windows, también en versión para red. Si tenemos en cuenta características como edición de registros, tipos diferentes de registros, campos por registro, estilos de citación, compatibilidad con procesadores de texto, etc., Procite siempre encuentra algún rival que lo supera, sin embargo en la mayoría de las ocasiones ocupa un segundo puesto que le lleva a ser el más completo de su clase.

Destaca en la generación de listas bibliográficas por materias a partir de cualquier campo y en la integración con el procesador de textos Word de Microsoft, permitiendo la posibilidad de acceder a los registros de una base de datos de Procite directamente desde Word, ahorrando los pasos intermedios que necesitan los demás programas cuando insertan llamadas y generan bibliografías a partir de un texto. Esta propiedad, denominada por los creadores del programa "Cite While You Write" o "Cita mientras escribes", sólo está disponible para el procesador de textos Word de Microsoft. La importación de registros se realiza mediante un módulo opcional denominado BiblioLink, con diferentes opciones y versiones, no está integrado en el programa, debiendo ejecutarlo separadamente. En la versión para Windows más reciente Procite 3.2.1, incluye un paquete opcional denominado Internet Enable que se compone de los programas NetCite más Book Where? Pro.

Netcite está integrado en el programa y permite capturar información procedente de Internet a partir de Netscape; inserta automáticamente el URL en un campo específico, permite incluir el resto de la información presente en Netscape en otros campos con la función de copiar y pegar.

La información se almacena así en forma de registros de Procite con todas sus potencialidades de organización, búsqueda, salida y la adicional de lanzar una URL desde el propio programa. Book Where? Pro busca simultáneamente en catálogos de bibliotecas ubicados en Internet que utilizan el protocolo Z 39.50 y descarga los registros seleccionados directamente a una base de datos de Procite.

Reference Manager:

También disponible en versiones para MS-DOS, MAC y Windows, Reference Manager ha pasado en sus últimas versiones de ser un programa fácil de usar pero poco versátil, orientado sobre todo al campo de la biomedicina, a ser el programa que tiene la mayor cantidad de formatos predefinidos de registros y campos definibles por el usuario, de manejo sencillo, más de cien estilos de citación y un módulo opcional de captura de registros bibliográficos, sencillo de usar, perfectamente integrado y que contiene la mayor parte de los servicios en CD-ROM y On-line.

Como ventaja adicional presenta la compatibilidad con un producto de alerta bibliográfica médica, de la misma empresa, llamado Reference Update. Derivadas de la facilidad de uso, vienen sus principales desventajas, con una interfase en la edición manual de registros algo rígida, lenta y con un editor de textos insuficiente para la edición de los campos más largos.

Research Information Systems, empresa que comercializa Reference Manager, es una subsidiaria del ISI editor del famoso Science Citation Index y de los Current Contents, recientemente ha adquirido a Personal Bibliographic Software, la empresa creadora de Procite, aunque han declarado mantener los dos productos separadamente, proporcionando mantenimiento para ambos programas.

RefViz:

Es un curioso gestor bibliográfico y analizador visual de datos. Está diseñado para investigadores que necesitan evaluar referencias rápidamente, planear futuros proyectos, etc.). Hace poco ha aparecido un Endnote Web, que se puede combinar con el Endnote, ya que este último todavía resulta muy limitado en sus funcionalidades. (Luna, s.a)

BiblioScape:

Uno de los gestores potentes. Su salida fue posterior a los grandes (Endnote, ProCite, Reference Manager), para organizar los documentos y poder hacer citas automáticamente.

Existe una versión para Web con servidor (BiblioWeb y BiblioWebHosting). Hay una versión gratuita para empezar a manejar este gestor. Se trata de BiblioExpress. (Luna, s.a).

Pybliographer:

Es un gestor de Referencias Bibliográficas que trabaja exclusivamente para Linux. (Luna, s.a).

Bibus:

(Aplicación para Linux, Mac y Windows). Es uno de los pocos gestores que trabaja con Microsoft Word y Open Office a la vez para integrar registros bibliográficos y citas. Para Mac existen muchas aplicaciones que pueden servir para ir gestionando bibliografía, directorio de recursos, revistas, etc., aunque se recomienda al Endnote por su tradición y buen funcionamiento. Otros programas de utilidad son el BibDesk, Bookends y Reference Miner. (Luna, s.a).

EndNote:

Al contrario que otros programas EndNote ha estado dedicado desde su inicio al entorno Macintosh, no obstante dispone de versiones para DOS y Windows, siendo el único que ya ha implementado una versión de 32 bits, aunque no tiene versión para uso en red.

Está especialmente implantado en el mundo universitario americano, con descuentos especiales para estudiantes y personal académico. Presenta la mayoría de las funciones de los principales, con capacidad de importar bases de datos de Procite o Reference Manager, lo que facilita la migración desde otros programas bibliográficos.

No permite generar listados bibliográficos ordenadas por materias y los tipos de registros predefinidos no son numerosos. Sin embargo las últimas versiones disponen de campos específicos para URL de Internet y la posibilidad de acceso directo desde el procesador de textos Word de Microsoft.

EL modulo de importación, opcional, se llama EndLink, integrado en el programa principal proporciona filtros suficientes para la mayoría de las bases de datos.

Zotero:

El gestor de referencias bibliográficas en línea Zotero. Fue desarrollado por el *Center for History and New Media* de los Estados Unidos. Su última versión 1.0.7 fue presentada en el mes de julio de 2008.

---

Es un software gratuito de código abierto. Funciona como una extensión del navegador Firefox de Mozilla. Puede utilizarse en los sistemas operativos: Windows, Mac OS X, Linux, BSD y Unix. Exporta ficheros hacia BibTeX, Endnote, Refer, BibIX, MODS XML y RIS. Importa ficheros desde BibTeX, EndNote/Refer/BibIX, ISI (parcialmente), MODS XML, Ovid (parcialmente), PubMed, RIS (parcialmente). Incorpora estilos de citas como: APA, Chicago/Turabian, Harvard, MLA, entre otros. Incluye formatos de archivo de lista de referencia como HTML y RTF. Se integra con procesadores de texto como Microsoft Word y OpenOffice.org Writer. Se conecta con bases de datos en línea como: ArXiv, CiteSeer, IEEE Xplore y PubMed.

Zotero no es como otros programas que se instalan en la PC y este puede usarse cuando se desee, sino que es un complemento del navegador de Mozilla y sólo trabaja en línea hasta el momento. Para usarlo, primero debe instalarse Firefox (la versión más avanzada) y luego descargar Zotero desde <http://www.zotero.org>.

La selección de uno u otro gestor depende de distintos factores, entre ellos, su efectividad para la tarea a realizar y la disposición o carencia de los recursos económicos necesarios para adquirir Endnote, así como de las facilidades de acceso a Internet para el caso de Zotero.

El Word del Office 2007 integra también un gestor bibliográfico, localizable en el menú *Referencias*. Puede que este le sea útil también. Todo depende de que la realización de la bibliografía de su trabajo no se le vuelva "un dolor de cabeza" y quede con la mayor calidad posible.

#### JabRef:

Es una aplicación de código abierto con la que podrás administrar fácilmente las referencias bibliográficas de libros, artículos, manuales, conferencias, tesis doctorales, folletos, etc.

---

El formato de fichero que emplea JabRef es BibTeX, el estándar bibliográfico de LaTeX. JabRef permite agrupar las referencias bibliográficas por palabras clave, localizar obras en función de un patrón de búsqueda, añadir tus propios campos, etc. Jabref es una de esas aplicaciones que no puedes de dejar de descargar, ya que debido a sus particulares prestaciones y su increíble funcionamiento, la misma te facilitara la correcta administración de textos y de toda información bibliográfica que poseas almacenada en el disco duro de tu ordenador.

JabRef es un sencillo programa desde la cual podrás gestionar toda clase de anotaciones o referencias bibliográficas de apuntes, libros y otros materiales de estudio, por lo cual coincidimos en que es la versión moderna del tradicional apunte en hojas papel de referencias bibliográficas. Cabe destacar que el formato de archivo nativo con el que trabaja Jabref es el BibTeX, el formato bibliográfico estándar de LaTeX.

Datos del Programa:

- Nombre del programa: JabRef
- Tipo de licencia: Programas de dominio público
- Sistema Operativo: Windows Xp, Windows Vista, Ubuntu (Linux)

JabRef es una aplicación especialmente diseñada para gestionar referencias bibliográficas. Por ello su uso es más extendido entre gestores de fondos documentales, pero su uso es perfectamente válido para cualquier persona que quiera gestionar su fondo bibliográfico personal.

El formato nativo de archivo utilizado por JabRef es BibTeX, el formato bibliográfico estándar de LaTeX (formato de preparación de documentos) y entre otras características, podemos destacar que al ejecutarse en una máquina virtual de Java (versión 1.5 o superior), debería ejecutarse tanto en Windows como en Linux y Mac OS X.

### **Consideraciones**

Como se puede observar, existen numerosos gestores de referencias bibliográficas, pero sin embargo muchos de ellos son pagos y para un pequeño investigador, estudiante o profesional de la salud, su adquisición puede resultar costosa. (Luna, s.a)

Los gestores de referencias bibliográficas están diseñados para:

- Facilitar la integración, importación y organización de referencias bibliográficas obtenidas de distintas fuentes (catálogos, bases de datos, Internet, etc.) dentro de una base de datos personalizada.
- Crear bibliografías y listas de lecturas recomendadas en un formato estándar. Las bibliografías así generadas pueden ser editadas, impresas y exportadas.
- Desarrollar de forma automática la lista de referencias bibliográficas de los documentos citados y las notas a pie de página al final de un documento de texto. (LUNA, s.a)

Teniendo en cuenta los diferentes entornos, existen dos tipos de Gestores de Referencias Bibliográficas:

1. Las clásicas aplicaciones de escritorio, para instalación en el disco duro.
2. Las aplicaciones Web de gestión bibliográfica. (LUNA, s.a)

### **Formatos o Estilos bibliográficos**

Existen disímiles estilos bibliográficos. Entre ellos, la norma ISO 690: 1987 (UNE 50-104-94) es el marco internacional de referencia apropiado, al establecer un conjunto de pautas básicas para la presentación de las citas bibliográficas de documentos impresos y publicados.

Sobre la base de esta norma, diversas instituciones: universidades, sociedades, consejos editoriales y otras muchas agrupaciones científicas, han creado sus propios estilos de descripción bibliográfica. (Rodríguez, C, s.a)

Entre la gran diversidad de estilos existentes, pueden mencionarse:

- *Estilo Vancouver*: de uso frecuente entre las revistas médicas. Se basa en gran parte en el estilo de la *National Library of Medicine*.
- *Estilo APA*: Creado por la *American Psychological Association* (APA), goza de gran popularidad en esta esfera del conocimiento, así como en otras.
- *Estilo Harvard*: Muy utilizado en física, ciencias naturales e, incluso, en las ciencias sociales.
- *Estilo MLA*: Desarrollado por la *Modern Language Association* (MLA). Se emplea con frecuencia en la realización de informes y trabajos de investigación. (RODRIGUEZ, C, s.a)

*Capítula 99*  
*Capítula 99*



**Servicios: aspectos conceptuales, prácticos y de diseño**

Servicio: Acción o efecto de servir. Organización y personal destinado a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada.

Constituyen la operación de salida de todo proceso informativo y por lo tanto su razón de ser. Cuando se brinda un servicio de información se materializa la teoría, se produce un contacto entre el profesional y el usuario y se convierte en realidad la vocación de comunicación que tiene la profesión biblioteca informativa.

Los servicios constituyen la actividad fundamental de cualquier institución de información, puesto que a través de ellos se establecen las relaciones con los usuarios del sistema. Todas las actividades de selección, adquisición, procesamiento y organización del fondo de búsqueda, están en función de satisfacer las necesidades de los usuarios y, en consecuencia, deben contribuir a la organización más eficiente de los servicios y modificarse en virtud de las experiencias que se logren a través de estos. (Setién, 1983)

El objeto de cualquier servicio es brindar al usuario la información precisa, en función de satisfacer sus necesidades y valorarán el sistema, en la medida en que estos productos y servicios satisfagan sus necesidades informativas. Las acciones de entrega constituyen la actividad fundamental de la entidad puesto que a través de ellas se establecen las relaciones con los usuarios. Las cuales determinan la forma de concebir y desarrollar dicha entrega. (Orozco; et.al., 2006).

Es importante tener en cuenta que el usuario ha modificado su comportamiento y, ante la avalancha informativo documental, prioriza sus necesidades y exige no solo productos conforme a pautas y normas, sino también, servicios de calidad personalizados. Desean obtener tanta información como sea posible y con el menor esfuerzo, ello impone a los Sistemas el reto de sintetizar y preparar la información de acuerdo con las necesidades de los usuarios potenciales.

---

A la atención de los usuarios se dedicarán los técnicos o especialistas más calificados del centro, quienes han de cooperar con los usuarios y de que tienen la obligación de lograr el mayor grado de comunicación posible con estos, mediante un trato inteligente y amable, que inspire a los usuarios la confianza necesaria para formular sus necesidades y para emitir sus opiniones sobre la calidad de los servicios que reciben, sin reservas. (Setién, 1983)

Cuando hablamos de servicios, no podemos olvidar el concepto de *satisfacción del usuario*; que es el fenómeno que viene determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales, por tanto la satisfacción varía según el contexto social.

Este concepto hay que entenderlo como un proceso que se diferencia entre las expectativas del usuario y/o cliente y la percepción de los servicios y/o productos; pero para saber cuál es el grado de satisfacción se evalúa mediante técnicas de investigación, que son utilizadas en la Bibliotecología y Ciencias de la Información, que es a lo que llamamos comúnmente *retroalimentación*; por eso es importante que la comunicación entre el usuario y el responsable de los servicios es la clave para la satisfacción y para la mejora del servicio; estar al tanto sus necesidades permite orientarlos hacia las fuentes documentales que van a satisfacer sus necesidades.

El mayor patrimonio de una Biblioteca, como de cualquier otra empresa, es la comunidad a la que sirve; la satisfacción del cliente es el auténtico núcleo o motor de la Calidad, su origen y también su destino final y definitivo, su razón de ser más universal. (Pinto, 1998).

En relación con la satisfacción del usuario, el único modo de medir la calidad en el servicio prestado, es determinar las características de las exigencias detectadas por el usuario que se puedan evaluar, o medir.

Tales características pueden ser (Pinto, 1998):

- Cuantitativas: retrasos, tiempos de espera, número de visitas para resolver un problema, tiempos de entrega.
- Cualitativas: condiciones ambientales, cortesía, amabilidad, confianza, seguridad del servicio.
- De servicio: duración del proceso desde la solicitud hasta la finalización del mismo, capacidad de respuesta ante imprevistos, personas que intervienen en el servicio, elementos complementarios, sistema de reclamaciones, comunicación proveedor-profesional-usuario, competencia de las personas, fiabilidad del servicio y satisfacción mutua alcanzada.

En el Triángulo de los servicios, ver Anexo 5, se puede observar mejor cómo en un sistema de información se relacionan todos los componentes del mismo:

*Sistema:* hace hincapié en que toda la organización desde la alta gerencia hasta los empleados operativos se desempeñen conforme a los referentes sistemas establecidos.

*Estrategia:* proporciona la dirección para lograr ventajas competitivas y se conecta con los sistemas y la gente por medio de los cuales se implementa y se hace realidad la estrategia.

*Gente:* incluye a todo el personal de la organización y es el recurso condicionante para cristalizar la realidad del servicio.

*Cliente:* hace que todos los componentes se orienten hacia él.

### Características del diseño

- Se debe ser funcional, lo que se quiere decir debe responder a la necesidad, uso o aplicación de un servicio o producto.
- Técnico, debe responder a las características de un producto, materias primas y técnicas utilizadas en la elaboración.
- Debe tener enfoque cultural, debe existir una interpretación de las características de la población a quien van dirigidas.
- Debe ser económico porque se debe analizar los costos de producción, construcción, distribución, promoción y mercadeo.

Pasos a tener en cuenta al hacer el diseño

- Estudios de usuarios (perfil temático).
- Necesidades informativas relación con categorías de usuarios.
- Necesidades informativas relación servicios que se prestan.
- Establecer objetivos.
- Establecer Metas.

Tipificación de necesidades informativas.

- Información actualizada sobre los resultados alcanzados en un campo específico del conocimiento y en las disciplinas afines a este.
- Información sobre determinados datos, tales como cifras, métodos, etc.
- Información para emprender una nueva investigación o un nuevo proyecto.
- Información para cumplimentar o completar programas de estudio.
- Información de carácter general para enriquecer la cultura individual para elevar el nivel político e ideológico, o para el disfrute espiritual y estético o para el simple esparcimiento.
- Información organizada y recopilada para la prestación, utilización de documentos.

Regímenes de trabajo en que operan los servicios de información

- Diseminación Selectiva: entrega a los usuarios de manera individual y personalizada los documentos que son pertinentes a su solicitud o intereses.
- Publicaciones Informativas: orientadas a usuarios colectivos.
- Búsqueda Retrospectiva: frecuentes en bases de datos para hacer investigaciones.

---

**Relación entre necesidad de actualización de BDP y gestión a nivel de Bibliotecas (usuario-biblioteca)**

Las BDP constituyen un repositorio de información bibliográfica de los investigadores, el aparato que respalda los supuestos teóricos y metodológicos de los investigadores que realizan para las funciones sustantivas que desarrollan en la Universidad: docencia, investigación y extensión.

Las disímiles tareas en que está involucrado el profesor muchas veces lo limitan para realizar búsquedas bibliográficas para su actualización.

La Biblioteca Universitaria deviene como centro de apoyo a la actividad científica que realizan los investigadores y dentro de sus funciones está la Búsqueda Bibliográfica para las actividades fundamentales que desarrollan los profesores. De ahí que su responsabilidad con gestionar, preservar y difundir el acervo bibliográfico es esencial para la satisfacción de las demandas informativas de sus usuarios.

Si la Biblioteca del ISMM tiene registrado los perfiles de interés de los propietarios de las BDP y gestiona información a partir de esos intereses declarados, puede ser el vínculo idóneo para mantener la actualización de las BDP con la Información y a su vez la Biblioteca del ISMM se nutre de las gestiones personales que realizan los propietarios.

**Servicios de creación y actualización. Sugerencias de diseño**

El diseño es el proceso de creación visual que cubre las exigencias prácticas y cuya funcionalidad es comunicar mensajes. Incluye la ordenación, combinación y composición de formas comprendidas en el desarrollo industrial, organizativo y figurativo de los productos y los servicios. Es imprescindible no dejar pasar por alto aspectos funcionales y prácticos decisivos en su diseño.

### Servicios asociados a las BDP

Los servicios que ha continuación se mencionan puede que conceptualmente tengan algo en común, a continuación se esclarecen aspectos que pueden causar dudas.

#### I. Servicio de referencia

Según está concebido en la biblioteca: es la orientación y asesoramiento al usuario en el uso y aprovechamiento de las fuentes secundarias y obras de referencia.

En el sentido estricto, la palabra *referencia* describe el servicio por medio del cual, ante una solicitud del usuario, se envía, remite o refiere a este, a uno o varios documentos que son relevantes a sus intereses. También se puede remitir a otros fondos bibliográficos donde pueden hallar documentos de este tipo, cuando en el fondo de la institución donde es atendido no se puede satisfacer sus necesidades. Para este tipo de servicio son instrumentos de trabajo imprescindible los ficheros del Sistema, los repertorios bibliográficos y referativos, los índices, los catálogos colectivos. (Setién, 1983)

Es cierto que, “Dentro de las alternativas que las bibliotecas están ofreciendo a sus usuarios, se encuentran los servicios de referencia, los cuales para ganar en eficiencia en su prestación, se auxilian de las tecnologías de la información. En línea general emplean las computadoras y las tecnologías de comunicación para proporcionar información y ayuda a los usuarios en cualquier lugar o momento”. (Manso; et.al. s.a)

“Para el diseño, creación y organización de servicios de referencia adaptados a un usuario virtual se debe tener en cuenta que estos acceden de forma remota a la información, no tienen acceso fácil a los documentos físicos, no pueden o le es difícil desplazarse, necesitan inmediatez y valoran la personalización” (Pérez; et. al, 2000 citado en Manso et. al, s.a).

## II. Servicio Bibliográfico

La biblioteca del Instituto brinda la posibilidad de buscar información en diferentes bases de datos bibliográficas de los fondos.

El servicio bibliográfico: representa referencias bibliográficas, bibliografías, la información novedosa y la información sobre nuevas adquisiciones. Corresponden a información que se ofrecen sobre los documentos relevantes en las que se incluyen los datos descriptivos de estos.

Las bibliografías pueden reflejar documentos que se encuentren o no en el fondo pasivo de la institución. (Setién, 1983)

## II. Servicio Diseminación de la Información

Antes que todo decir que, “La diseminación selectiva es un tipo de búsqueda informativa que se propone mantener informado a los usuarios sobre la aparición de documentos relevantes, o sobre el ingreso de estos en el sistema informativo, a partir de las necesidades de los usuarios. Los perfiles de interés pueden ser: generales, particulares o singulares, según correspondan al universo de los usuarios del sistema, a un grupo de ellos o a un individuo. En todo caso, el sistema recuperará información para este servicio a partir de criterios de entrega relativamente constantes, basados en prescripciones de búsquedas únicas”. (Setién, 1983)

Esta acepción tiene dualidad de concepto. En su primer caso la diseminación como servicio, y en segundo lugar la diseminación como régimen de trabajo, es decir, servicios que por su contenido de trabajo conllevan a la diseminación de información.

Según como está consignado en la biblioteca del instituto: es el servicio dinámico que se origina a partir del proceso de análisis de la información y consiste en mantener informado en un periodo determinado, generalmente breve, al usuario a partir de los intereses específicos reflejados en prescripciones de búsquedas que integran el perfil de usuarios. La cooperación de los usuarios en la actualización de los perfiles es una contribución valiosa al trabajo de las especialistas, y a la actualización científica de las colecciones.

---

### **Comportamiento del CDS/ISIS en el ISMM**

Como ya se manifestó el WinISIS en el ambiente Web tiene limitaciones respecto a formatos de Hipertexto y por tanto extensibles a las plataformas Web. El WinISIS ofrece el servicio de búsqueda bibliográfica, donde el usuario tiene acceso a los registros guardados en las bases de datos de las bibliotecas del Instituto.

Para desarrollar servicios sobre esta plataforma se presenta algunos inconvenientes como los que a continuación se mencionan:

- Falta de un diccionario de términos que constituyan una guía para conformar su estrategia de búsqueda.
- Solo la operación de truncado permite la obtención de resultados.
- El campo de búsqueda admite 27 caracteres como máximo.
- Los diversos campos de acceso en la página Web están restringidos al campo de autor y por palabras claves.
- Existen dificultades respecto al salvado y recuperación de las búsquedas de información.

### **Consideraciones**

La diseminación está orientada a todos los profesores e investigadores del ISMM, partiendo de una identificación previa de perfiles de usuarios; para usuarios con BDP estos perfiles no están actualizados, a medida que las nuevas tecnologías avanzan, las personas se satisfacen y ven en ellas una vía más cómoda de trabajo, por tal razón surgen nuevas bibliotecas y aparejado a esta, nuevas necesidades.

Si la biblioteca toma como premisa que se ha convertido en un lugar de accesibilidad, verá en este nuevo servicio una forma más de obtención y referencia de información, dejando de convertirse en un asentamiento de información.

Queda demostrado que el servicio por diseñar va más allá de lo específico, no necesita prescripciones de búsquedas, no exige que la información sea relevante, no se limita a la orientación ni al asesoramiento, las búsquedas no solo tienen que ser en bases de datos bibliográficas; es un servicio abierto que de manera práctica ofrezca lo que solo necesite el usuario, ya sea de carácter general para enriquecer la cultura individual, para elevar los niveles políticos e ideológicos, de apoyo a actividades científicas o académicas, para el disfrute espiritual y estético o para el simple esparcimiento.

*Capítula 999*

*Capítula 999*



### **Diseño del servicio de colaboración de Bibliotecas Digitales Personalizadas**

Como el usuario es la razón de ser de cualquier servicio, las entidades de información para poder ejercer su función y ofrecer sus servicios deben hacer un estudio de los mismos, determinar sus intereses de información y sus características.

La aplicación de las encuestas, ver Anexo 1., marcó un importante papel en lo que ha diseño se refiere, ya que cada pregunta sirvió de apoyo para el procedimiento minucioso que se debe llevar en el mismo.

### **Resultado de la aplicación de las encuestas**

De la investigación puesta en marcha diez personas solo respondieron a la posesión de BDP, que solo aplicando un estudio de usuarios aparejado con un estudio de necesidades se obtuvo las siguientes clasificaciones.

El motivo por crear estas bibliotecas es relativamente común; investigaciones que conllevan al surgimiento de un sin número de documentos que con escasa diferencia exige a:

- ◆ Mantener organizada la bibliografía.
- ◆ Facilitar el trabajo de búsqueda.
- ◆ Gestión de Información.
- ◆ Investigación y Doctorados.

Un 50% de los encuestados responden que en alguna ocasión se hizo uso de los servicios de la biblioteca del ISMM, particularmente la biblioteca virtual, el resto utiliza o utilizó, servicios de otras bases de datos, Internet u otras bibliotecas.

Indudablemente los temas que abarcan las BDP son muy generalizados en todos los sentidos, temas como estos pueden ser de interés para los propios usuarios potenciales o finales del ISMM, beneficiándose así la Biblioteca del Instituto:

- I. Gestión de Información y el Conocimiento. Desarrollo Local.
- II. Restauración Minera.
- III. Mecánica. Informática. Ciencias de la Información.
- IV. Aplicaciones Web. Intranets. Bases de Datos.
- V. Manejo Costero. Presas de Relave.
- VI. Geomecánica. Agua en Excavaciones Subterráneas. Construcciones Subterráneas.
- VII. Cátodos para baterías de Litio.
- VIII. Didáctica. Pedagogía. TIC.
- IX. Química Teórica.
- X. Geomecánica. Cartografía de Deslizamientos. Geología Estructural.

Clasificación según categoría científica	Profesores (todos)	Uso de los Gestores B	Especialidad	Necesidades de Información
Doctores	3	JabRef	Química	Temas sobre Química en general
		EndNote	Informática	Temas sobre Informática en general
		EndNote	Geología	Sistemas de Información Geográfica y Geotectónica
Máster	5	EndNote	Ciencias de la Información	-
		EndNote	Química	-
		EndNote	2 Minas	Aves y Sistema de Información Geotectónica
				Explotación a Cielo Abierto y Maquinaria Minera
EndNote	Mecánica	Inteligencia Artificial		
Ingenieros	2	Zotero	Informática	Redes y Automatización
		EndNote	Minas	Rehabilitación, Restauración de Canteras.

### **Metodología para la organización del servicio**

#### Metas.

Lograr que los usuarios interactúen aún más con el sistema o biblioteca, partiendo de ventajas que brinda la Infotecnología como puntos de encuentro y de partida entre estos.

#### Tareas/ ¿Qué hacer?

1. Verificar que el trabajo de actualización en la biblioteca sea constante y cumpla con las políticas de entrada al sistema.
2. Analizar las vías por las que se obtienen los documentos.
3. Ordenación de responsabilidades por demandas de usuario, ejecutoria y utilización de herramientas.
4. Capacitar continuamente al personal escogido.
5. Designar consecuente de trabajo-conocimiento.
6. Establecer canales de retroalimentación.

#### Objetivos, Resultados esperados/ ¿Porqué hacerse?

- ◆ Facilitar la búsqueda y actualización de los diferentes tipos de usuarios, con tendencias a criterios exhaustivos o pertinentes.
- ◆ Resolver las deficiencias de desactualización de los fondos, teniendo en cuenta que los usuarios pueden hacer aportes.
- ◆ Incentivar la cultura infotecnológica.
- ◆ Obtener, como toda razón de ser de un servicio/producto la satisfacción del usuario.
- ◆ Organización de la información gestionada.
- ◆ Socializar la información.
- ◆ Aumento del acervo documental.

#### Tiempo/ ¿Cuándo hacerse?

Solo cuando las condiciones establecidas en las tareas definidas anteriormente sean totalmente cumplidas; sin embargo, se presupone status en línea.

Procedimientos/ ¿Cómo hacerse?

Paso # 1

Una vez identificadas las BDP se conforma un registro el cual dispondrá de los principales perfiles de las mismas, como formato del registro, incluyendo los elementos que se pueden ver en el Anexo 7.

Paso # 2

Verificar el formato en que se encuentran todos los documentos de las BDP. En caso de existir documentos impresos, tener en cuenta su referencia.

Paso # 3

Compatibilizar las herramientas para el intercambio de información y procesos de documentos. Ejemplo para la biblioteca del ISMM, el WinISIS y para los servicios de red los gestores individuales.

Paso # 4

Propuesta de formatos de intercambio y plataformas de conciliación, que incluyan los protocolos de red y los servicios de intranet del ISMM para conformar canales de comunicación entre las dos bibliotecas. Se sugiere como formato el estándar BiTex por ser el formato para bases de datos de más uso internacional; como plataforma el JabRef y Zotero ya que funcionan para los Sistemas Operativos de Windows y Linux. El uso de los mismos quedará a consideración de los encargados de implementar el servicio.

Paso # 5

Facilitar a través de la normalización y regencia por parte de la biblioteca del ISMM, los aspectos de estilos bibliográficos y de organización, para la adopción de procesamiento y recuperación compatibles con las diferentes formas de trabajo.

Paso # 6

Adopción y/o creación de herramienta de seguimiento y actualización del par usuario – biblioteca. Por un sistema de mensajes, chequeo y actualización adoptados por el colegio de los beneficiados, podrán ser en HTML, buzón de correo, etc.

Material, Equipamiento/ ¿Qué recursos son necesarios?

Recursos materiales: Planificación espacial y funcional de las instalaciones bibliotecarias a medio y largo plazo teniendo en cuenta las sugerencias de bibliotecarios y usuarios. No será necesaria la compra ya que los materiales dispuestos en la biblioteca pueden abastecer al servicio.

Personal/ ¿Quiénes lo harán?

El profesional de la Información: En todo Sistema de Información debe estar presente el componente “personas”, pues su éxito depende en gran medida de cómo estas personas manejan, usan y gestionan la información.

Recursos Humanos	Licenciadas en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Ingeniero Informático. Asesor Licenciado en Idiomas.
------------------	---

Las características que deben de presentar los profesionales que garanticen el buen funcionamiento del servicio son múltiples; pero es importante resaltar:

- ◆ Actualización e Información sobre el acontecer nacional e internacional.
- ◆ Habilidades tecnológicas.
- ◆ Capacidad de gestión.
- ◆ Dominio de idiomas extranjeros.

Local/ ¿Dónde se hará?

Área de servicios automatizados de la Biblioteca del Instituto Superior Minero Metalúrgico de Moa, porque esta reúne las condiciones espaciales y ambientales.

**Recomendaciones para su implementación**

- ◆ Si el usuario poseedor desea compartir o socializar el documento por vía de la Biblioteca del ISMM, puede seguir el procedimiento para su entrada y codificación según lo establecido por la Institución.
- ◆ Los aspectos de registro, licencia y actualización deben tener en cuenta el quehacer diario de las TIC en el centro, a partir de la Intranet, así como la integración de la biblioteca con sus usuarios.
- ◆ Al socializarse la información los trabajadores en este servicio actuarán como registradores y depositarios administradores de la misma, lo que a su vez redundará en nuevas socializaciones y formas comparativas.
- ◆ Los trabajadores de la biblioteca no tendrán autoridad, para decidir, ni disponer en las formas de organización, indización, etc., ni de las BDP o de los criterios manejados por los usuarios con BDP.
- ◆ Una vez compartidos y actualizados la información y los documentos en la Biblioteca del ISMM se compatibilizarán conforme al sistema de organización que se utilice.
- ◆ Para los Recursos financieros es necesario potenciar la autonomía de la Biblioteca como un único centro de gasto, de manera que pueda elaborar un plan de acción económica teniendo en cuenta las necesidades reales y potenciales y así utilizar los propios medios que la misma apodera.
- ◆ De igual forma los recursos informativos definen un programa integrador que desarrolle la colección, que tenga en cuenta los criterios del profesional y las expectativas/necesidades de los usuarios. Fomento y aprovechamiento de los recursos informativos en red, en este caso los servicios que brinda la Red del Centro, de las bases de datos electrónicas. Diseño de programas de expurgo, reubicación y preservación de documentos.

**Deficiencias que constituyen obstáculos a salvar**

- ◆ Limitantes en el uso progresivo y eficiente de la tecnología presente en el Instituto Superior Minero Metalúrgico de Moa para el acceso a la información, y en el uso y desarrollo armónico para la Infotecnología.
- ◆ Necesidad de elevar la cultura informacional de los investigadores.
- ◆ Dificultad en el acceso a Bases de Datos en Internet y a la obtención de artículos significativos.
- ◆ Disponibilidad de literatura a texto completo actualizada.
- ◆ Intercambio electrónico y de suscripción a fuentes especializadas.

**Propuesta de indicadores para la evaluación del servicio**

En el diseño del servicio la evaluación es uno de los procesos más importantes, puesto que posibilita la corrección de errores cometidos durante el diseño y el logro de los objetivos trazados en este proceso, alcanzar lo diseñado.

Para esta se han presentado estas dos variables con sus indicadores:

- 1) Elementos del diseño de servicios que validan y actualizan los resultados.
  - a) Actualidad de las temáticas: Verifica si se mantiene o varía la información especificada por el usuario.
  - b) Tecnología empleada: Determina si es factible o no la tecnología empleada en el servicio.
  - c) Capacitación del personal: Detecta posibles lagunas que tiene el especialista y que atentan contra el correcto desarrollo del servicio que se ofrecerá.
- 2) Elementos de satisfacción de las necesidades de los usuarios que dan la medida de que el servicio cumple sus objetivos.
  - a) Demandas cubiertas: Determinar si las demandas son cubiertas.
  - b) Nivel de satisfacción: De la medida del punto de satisfacción de los usuarios con el servicio que se le ofrece.

### **Elementos de control para la efectividad del servicio**

- ◆ El cumplimiento de los objetivos propuestos,
- ◆ El control del registro de usuarios,
- ◆ La existencia física y en buen estado de los materiales,
- ◆ La entrada de nuevos documentos y su normalización,
- ◆ Correspondencia entre los documentos y las demandas.

### **Canales de retroalimentación**

- ◆ Cuestionarios que permitan la actualización de aspectos significativos y relevantes del servicio.
- ◆ Monitoreo de las necesidades de información de los usuarios para ofrecer exactamente la información que necesita, mediante las vías que el plasme en el registro de usuarios.

### **Consideraciones**

Las personas que trabajan en la actualización de una BV actúan en un medio que cambia constantemente, minuto a minuto: la Web. Esto exige informarse sistemáticamente de las novedades para modificar y actualizar la propia BV.

Los contenidos de una BV que tienen poca exigencia en términos de mantenimiento son la información institucional sobre la biblioteca, su ubicación y horarios si tiene atención presencial, y la descripción de servicios y productos. (Babini; Fraga, s.a.).

Este servicio es muy económico, ya que los recursos con que puede contar están disponibles en el centro. Teniendo en cuenta que constantemente se actualiza y se buscan las maneras más adecuadas de saldar necesidades de cualquier tipo de usuario, ya que es la razón de ser de la Biblioteca, la misma no se beneficia en algunas ocasiones de los documentos que poseen los usuarios y estos a su vez no se llevan consigo documentos que pueden aumentar su caudal informativo.

El sistema puede contar con la última tecnología, y con la más relevante información, pero si el hombre no interviene mediante la aplicación de sus habilidades, conocimientos y razonamientos, de nada serviría contar con estos recursos. “...un buen y exitoso proveedor de información para satisfacer necesidades debe ser una combinación delicada y balanceada de comunicador, vendedor, negociador, diplomático, tecnólogo, político para contar con un suministro interminable de información, iniciativa y conocimiento, acoplado a habilidades de administración, gestión y de negocios.” (Hill, 1996 citado en Barroso, 2009)

*Conclusiones*  
*Conclusiones*



- Se logró el diseño de un servicio que resuelve un aspecto infotecnológico para la biblioteca del ISMM.
- Existe poca utilización de la Infotecnología en el Centro, como causa fueron encontradas solo diez usuarios con BDP.
- Los usuarios con BDP presentan demandas muy diversas, teniendo poca diversificación en cuanto al uso de los gestores.
- La información de las BDP responden a líneas de estudio e investigación, tanto para estudiantes como profesores que no tienen BDP.

*Recomendaciones*  
*Recomendaciones*



- Debe existir la planificación de actividades de formación de usuarios para evaluar las demandas y actualización del número de usuarios con BDP.
- Debe mantenerse la realización periódica de los estudios de usuarios, para detectar los cambios en los hábitos de información en los usuarios y en consecuencia introducir medidas que respondan, de manera eficaz, a las nuevas necesidades.

*Bibliografía*  
*Bibliografía*



1. ARGUELLO ALCOVER, J. *Proyecto de diseño de una nueva organización de información*. [on- line]. [Consultado en 2010/02/09]. Disponible en: <http://www.congreso-info.cu/UserFiles/File/Info/Info97/Ponencias/088.pdf>.
2. *Análisis de las necesidades de información de la organización*. [on- line]. [Consultado en 2010/02/09]. Disponible en: <http://www.uv.es/~macas/T11.pdf>
3. BABINI, D; FRAGA, J. *Alcances del concepto de biblioteca virtual, una experiencia personal*. [on- line]. s.a. [Consultado en 2010/02/09]. Disponible en: <http://168.96.200.17/ar/biblio/cap2.pdf>.
4. BATISTA PANEQUE, D. *Propuesta de un modelo para la biblioteca digital de despachos jurídicos de la Ciudad de México*. [on- line]. 2007. [Consultado en 2010/01/09]. Disponible en: <http://revistas.mes.edu.cu/eduniv/02-Libros-por-ISBN/959-16-0600/978-959-16-0592-4-Biblioteca-Digital.pdf>.
5. BORMANG, C.L. What are digital libraries? Competing visions. *Information Processing and management*. [on- line]. 1999. [Consultado en 2010/01/09]. Disponible en: biblioteca personal.
6. CABRERA FACUNDO, A. M y COUTIN DOMINGUEZ, A. Las bibliotecas digitales. *ACIMED*. [on line], 2005, vol.13, №.2. [Consultado en 2010/01/09]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S102494352005000200004&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102494352005000200004&lng=es&nrm=iso).
7. CAÑEDO ANDALIA, R. Algunas aproximaciones teóricas a los servicios de alto valor agregado, diseñados a la medida y orientados al conocimiento. *ACIMED*. [on line], 2006, vol.14, №.1. [Consultado en 2010/01/09]. Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14\\_1\\_06/aci01106.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_1_06/aci01106.htm).
8. DEL BIGIO, G. *CDS/ISIS: Manual de Referencia*. 1998. Centro de Información y Documentación Científica.

- 
9. DÍAZ ÁGUILA, M. L.; GONZÁLEZ RIVERO, O.; GUERRERO BATISTA, M. A. *Bibliotecas digitales personalizadas: una alternativa para la gestión de la información pedagógica*. [on- line]. s.a. [Consultado en 2010/01/17].  
Disponible en:  
<http://innovacion.ciget.lastunas.cu/index.php/innovacion/article>.
  10. *Diseño de un servicio de vigilancia tecnológica*. [on- line]. [Consultado en 2010/02/09].  
Disponible en:  
<http://www.idict.cu/UserFiles/File/Trabajos%20de%20Jornada%20Bibliotecaria/Orozco%20Sanchez,%20Naida,%20Serv.inf.%20para%20ciencias%20sociales.pdf>.
  11. *Diseño del Sistema de Información*. [on- line]. [Consultado en 2010/02/09].  
Disponible en: <http://www.csae.map.es/csi/metrica3/dsiproc.pdf>.
  12. *Estudio de necesidades sociales*. [on- line]. [Consultado en 2010/02/09].  
Disponible en: <http://www.farpr.org/estudio-necesidades-sociales>.
  13. *Estudios de necesidades y usos de la información: Fundamentos y perspectivas actuales*. [on- line]. [Consultado en 2010/02/09]. Disponible en:  
<http://www.agapea.com/libros/ESTUDIOS-DE-NECESIDADES-Y-USOS-DE-LA-INFORMACION-FUNDAMENTOS-Y-PERSPECTIVAS-ACTUALES-isbn-8497041666-i.htm>.
  14. FABA PÉREZ, C; NUÑO MORAL, M. V. *La nueva gestión en las bibliotecas virtuales*. [on- line]. s.a. [Consultado en 2010/01/09]. Disponible en:  
<http://www.aab.es/pdfs/baab74/74a2.pdf>.
  15. FELIU, E. *Propuesta de un modelo de sistema de información gerencial para mejorar el proceso de selección de personal en la dirección de relaciones de trabajo de la Universidad de Carabobo*. [on- line]. [Consultado en 2010/02/09].  
Disponible en:  
<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/sigselecc.htm>.

16. FERNANDEZ VALDEZ M .M y NUNEZ PAULA I. A. *Metodología para el estudio de las necesidades de información, conocimiento y aprendizaje en las bibliotecas y centros de documentación de salud*. [on- line]. [Consultado en 2010/02/09]. Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15\\_04\\_07/aci04407.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_04_07/aci04407.htm).
17. GARCIA SUAREZ, V. M. *La comercialización de productos y servicios de información en el sector bibliotecario-informativo*. [on- line]. [Consultado en 2010/02/09]. Disponible en: [http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol5\\_3\\_97/aci04397.htm](http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol5_3_97/aci04397.htm).
18. LÓPEZ GUZMÁN, C. *Modelo para el Desarrollo de Bibliotecas Digitales Especializadas*. [on- line]. 2000. [Consultado en 2010/01/09]. Disponible en: <http://www.bibliodgsca.unam.mx/tesis/tes7cllg/tes7cllg.htm>.
19. LUNA, D. Gestores de Referencias Bibliográficas ¿Cómo catalogar la información? ¿Cómo citar bibliografía? Las herramientas más apropiadas. [on- line]. 2008. [Consultado en 2010/03/28]. Disponible en: <http://www.intramed.net/contenidover.asp?contenidoID=51714>.
20. *Metodología de la Investigación I*. La Habana: Félix Varela. 2007.
21. MORALES-MOREJÓN, M. *Una tipología de servicios de información en el marco del enfoque servuccional: Propuesta de instrumento gerencial para la concepción y producción de servicios y focalización de factores de calidad*. [on- line]. La Habana: Centro de Investigación e Informática del Deporte (CINID)-INDER. s.a. [Consultado en 2009/10/11]. Disponible en: biblioteca digital.
22. MUÑOZ GOMEZ, M y RUBIANO MONTAÑO, P. *El bibliotecario digital: el perfil de un nuevo profesional de la información*. [on- line]. [Consultado en 2010/02/09]. Disponible en: [http://www.ciepi.org/fesabid98/Comunicaciones/m\\_munyo.htm](http://www.ciepi.org/fesabid98/Comunicaciones/m_munyo.htm).

23. NUÑEZ PAULA I. A. *Guía metodológica para el estudio de las necesidades de formación e información de los usuarios o lectores*. [on- line]. [Consultado en 2010/02/09]. Disponible en: [http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol5\\_3\\_97/aci06397.htm](http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol5_3_97/aci06397.htm).
24. OROZCO SANCHEZ NADIA. *Centro de Estudios Sociopolíticos y de Opinión*. [on- line]. [Consultado en 2010/02/09]. Disponible en: <http://www.idict.cu/UserFiles/File/Trabajos%20de%20Jornada%20Bibliotecaria/Orozco%20Sanchez,%20Naida,%20Serv.inf.%20para%20ciencias%20sociales.pdf>
25. PÉREZ RODRÍGUEZ, A y RIBA ROMEVA, C. *Metodología para el diseño de Carcasa Álvarez Cabrales*. [on- line]. [Consultado en 2010/02/09]. Disponible en: <http://www.ingegraf.es/pdf/titulos/COMUNICACIONES%20ACEPTADAS/P8.pdf>
26. PINTO MOLINA, M. *Criterios de calidad total en la biblioteca según el modelo europeo de excelencia (EFQM)*. 1998. [on- line]. [Consultado en 2010/01/09]. Disponible en: <http://www.e-infosfera.es/maria.php>.
27. PINTO MOLINA, M. *Los usuarios/clientes de los servicios de información desde la perspectiva de la calidad: Consideraciones metodológicas*. [on- line]. [Consultado en 2010/02/09]. Disponible en: <http://www.cinfo.cu/Userfiles/file/Cinfo/CINFO99/V30N2A99/usuarios.htm>.
28. PONJUAN DANTE, G. *Sistemas de información: Principios y aplicaciones*. La Habana: Félix Varela. 2004.
29. RODRIGUEZ BARCENAS; G. *¿Qué es la infotecnología?* [on- line]. 2006. [Consultado en 2010/10/03]. Disponible en: <http://www.mailxmail.com/curso-cultura-infotecnologica/estado-arte>.
30. RODRÍGUEZ CASTILLA, L. *¿Le resulta difícil hacer la bibliografía? Los gestores de referencias bibliográficas pueden ayudarlo*. [on- line]. s.a. [Consultado en 2010/11/14]. Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol19\\_2\\_09/aci03209.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol19_2_09/aci03209.htm).

31. RODRIGUEZ CORDERO, M. L. *Consideraciones generales para la creación de una biblioteca virtual en el área de la salud*. [on- line]. [Consultado en 2010/02/09]. Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol10\\_6\\_02/aci01602.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol10_6_02/aci01602.htm).
32. ROJAS BENITEZ, J. L. *Diseño de Servicios de Información: Selección de Lecturas*. La Habana: Félix Varela. 2003.
33. SANCHEZ DIAZ, M y VEGA VALDES, J. C. Bibliotecas electrónicas, digitales y virtuales: tres entidades por definir. *ACIMED*. [on line], 2002, vol.10, №.06. [Consultado en 2010/01/09]. Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol10\\_6\\_02/aci05602.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol10_6_02/aci05602.htm).
34. TERRY GONZALEZ, M. *Servicios Comunitarios: Selección de Textos*. La Habana: Félix Varela. 2005.
35. *Tratamiento del concepto de necesidad en las Ciencias de la Información*. [on- line]. [Consultado en 2010/02/09]. Disponible en: [http://www.wikilearning.com/monografia/las\\_necesidades\\_de\\_informacion\\_y\\_formacion-tratamiento\\_del\\_concepto\\_de\\_necesidad\\_en\\_las\\_ciencias\\_de\\_la\\_informacion/8131-4](http://www.wikilearning.com/monografia/las_necesidades_de_informacion_y_formacion-tratamiento_del_concepto_de_necesidad_en_las_ciencias_de_la_informacion/8131-4).
36. TRAMULLAS, J. *Las bibliotecas digitales*. [on- line]. s.a España: Universidad de Zaragoza. [Consultado en 2010/01/09]. Disponible en: [http://www.mma.es/portal/secciones/formacion\\_educacion/grupos\\_ceneam/documentacion\\_espacios/pdf/tramullas.pdf](http://www.mma.es/portal/secciones/formacion_educacion/grupos_ceneam/documentacion_espacios/pdf/tramullas.pdf).
37. TORRICELLA MORALES, R. G y CARBONELL DE LA FÉ, S. *Infotecnología: la cultura informacional para el trabajo en la Web*. [on- line]. Ciudad de La Habana: Editorial Universitaria, 2008. [Consultado en 2009/11/25]. Disponible en: <http://revistas.mes.edu.cu/elibro/libros/378/9789591607.pdf/view>.
38. TORRICELLA MORALES; R. G; LEE TENORIO, F; HUERTA ESPINOSA, V. *Acceso abierto y software libre: premisas para la independencia tecnológica*. [on- line]. 2007. [Consultado en 2009/04/01]. Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol17\\_2\\_08/aci09208.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol17_2_08/aci09208.htm).

- 39.** VERGARA, K. *Conceptos y tipos de software: programas y definición*. [online]. 2007. [Consultado en 2009/12/05]. Disponible en: [http://www.bloginformativo.com/concepto\\_y\\_tipos\\_de\\_software.php](http://www.bloginformativo.com/concepto_y_tipos_de_software.php).
- 40.** WEEB, J. *Collections and systems: a new organizational paradigm for collection development. Library Collections, Acquisitions, Technical Services*. [online]. [Consultado en 2009/11/01]. Disponible en: biblioteca digital.

*Anexas*  
*Anexas*



Nombre:			
Profesor:		Otro:	
Especialidad:			
Correo electrónico:			
¿Posee biblioteca personal digital?		Si:	No:
¿Utilizan algún gestor para la conformación de las bibliotecas personales automatizadas, como el EndNote, Reference Manager, BiblioExpress, Zotero, Procite, JabRef?			
Si:	No:	¿Cuál?	
Son solo recolección de documentos guardados en un soporte en particular			
Si:	No:	¿Dónde están soportados?	
¿Cuál es el motivo por el cuál creó su biblioteca?			
¿Qué temáticas abarca? Mencíonelas:			
¿Qué temas les interesan en particular?			
¿Cuántos documentos integran su biblioteca personal; si es que posee?:			
¿Se benefician o se han beneficiado en algún momento de los servicios de la biblioteca del Instituto para mantener actualizada dicha biblioteca? ¿Cuáles servicios?			
¿Han colaborado con la adquisición de nuevos documentos de la biblioteca del Instituto?:			
¿Sustentan ustedes mismos su biblioteca?		Si:	No:
¿Mediante qué vía?	En bases de Datos:	Internet:	Por medio de otras bibliotecas:
¿Qué criterio merece la creación de un nuevo servicio dónde su biblioteca personal se actualice con documentos recientes y a la vez usted colabore con la nueva adquisición para la biblioteca del centro?			
Si tiene algún comentario, sugerencia o queja, agréguelo:			

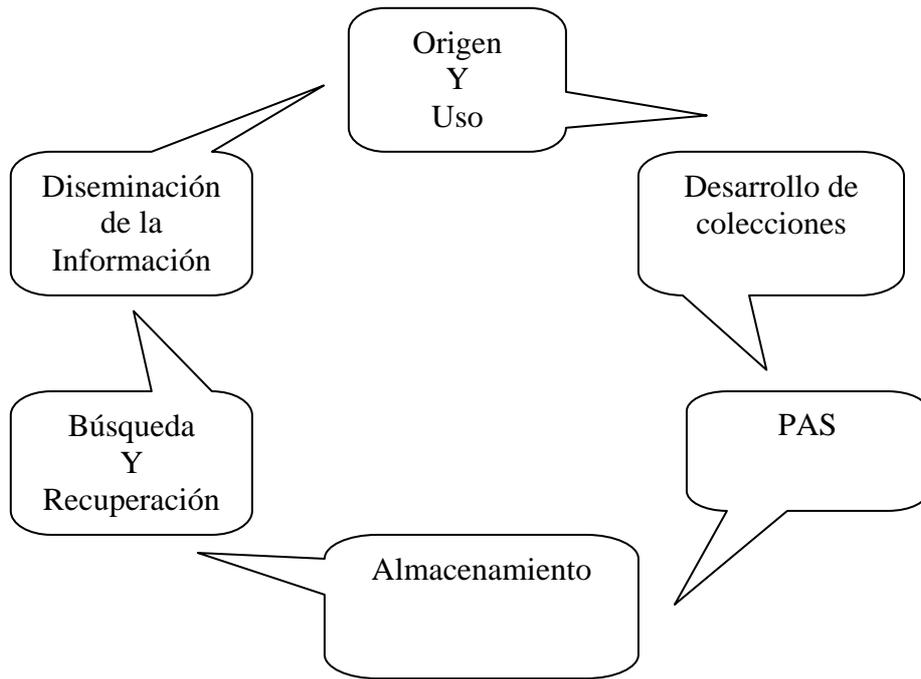
Anexo 1. Modelo de encuestas aplicadas usuarios externos potenciales con posibilidades de poseer bibliotecas personales y/o colección de documentos.

Solicita:			F/solicitud:
Estudiante: _____	Profesor: _____	SUM: _____	Otro usuario: _____
Especialidad:			Año:
Correo Electrónico:			
		Solicitud para	
Trabajo de Diploma:			
Tarea Docente:			
Cultura General:			
Investigación:			
Tareas de búsquedas:			
Palabras a utilizar para la búsqueda:			
Idioma en que desea recibir la información:			
Tiempo disponible para recibir los resultados de la búsquedas:			

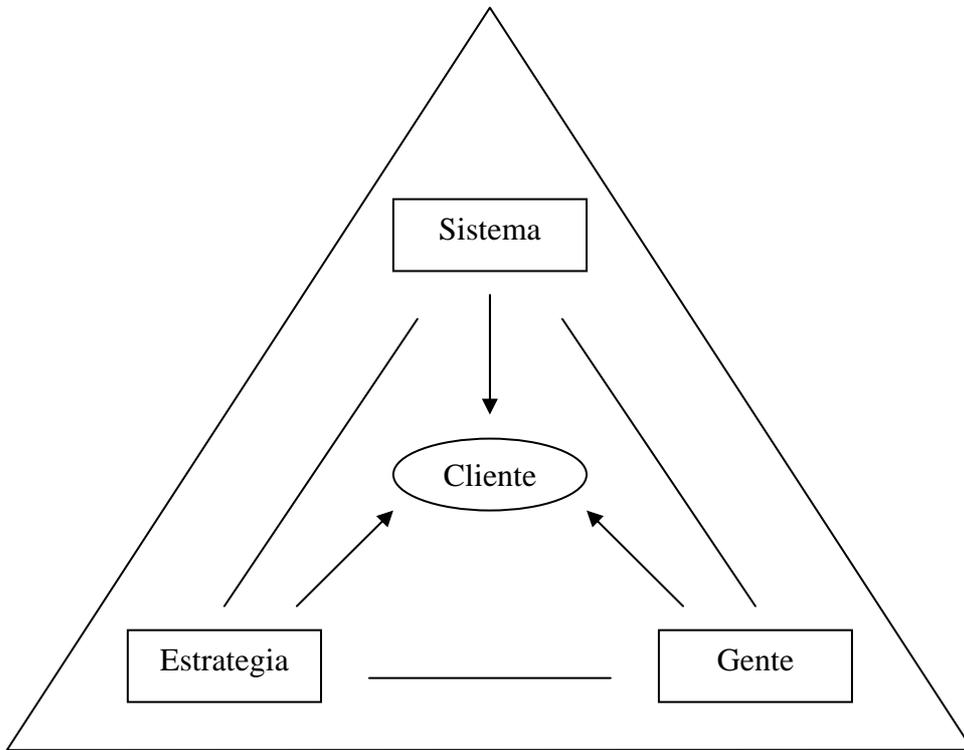
Anexo 2. Modelo de solicitud de búsqueda bibliográfica especializada.

Búsqueda tramitada por:		
F/concluida la búsqueda:		
	Fuentes utilizadas	
Bases de Datos ISMM: __	Bases de Datos remotas: __	Internet: __
Valoración por el usuario a los resultados de búsquedas entregadas:		

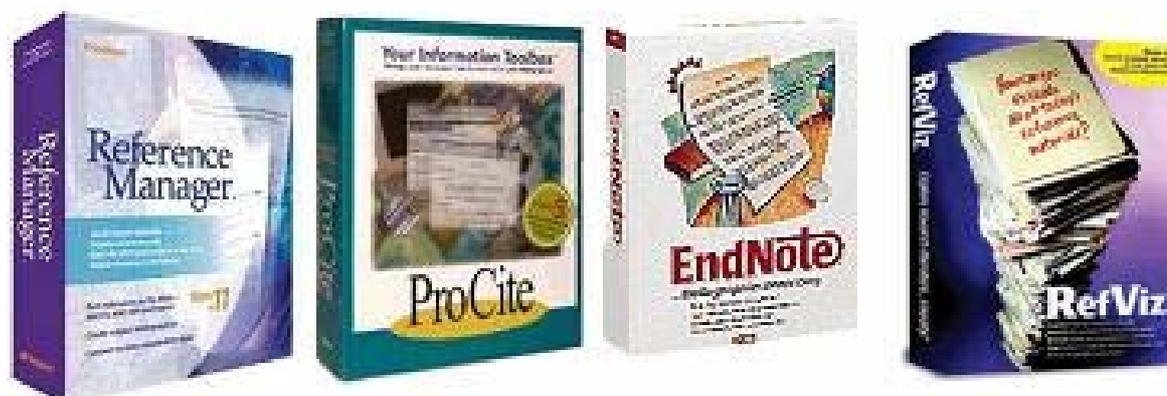
Anexo 3. Modelo que requiere ser llenado por el especialista.



Anexo 4. Ciclo de vida de la información.



Anexo 5. Triángulo de servicios.



Anexo 6. Principales Gestores de Referencia.

Nombre:					
Profesor:			Otro:		
Especialidad:					
Correo electrónico:					
Dirección IP de su equipo:					
Identificativo de acceso:					
¿Posee biblioteca personal digital?		Si:		No:	
¿Cuál gestor o manejador de referencia utiliza?					
EndNote	Reference Manager	Procite	JabRef	Zotero	¿Otro, cuál?
¿Qué temáticas abarca su biblioteca?					
Menciónelas:					
¿Qué temas les interesan en particular?					

Anexo 7. Formato para el registro de perfiles de usuarios con BDP.