

Ciencia y Luz



Universidad Veracruzana
Dirección General de Difusión Cultural
Dirección de Comunicación de la Ciencia

Biblioteca Virtual

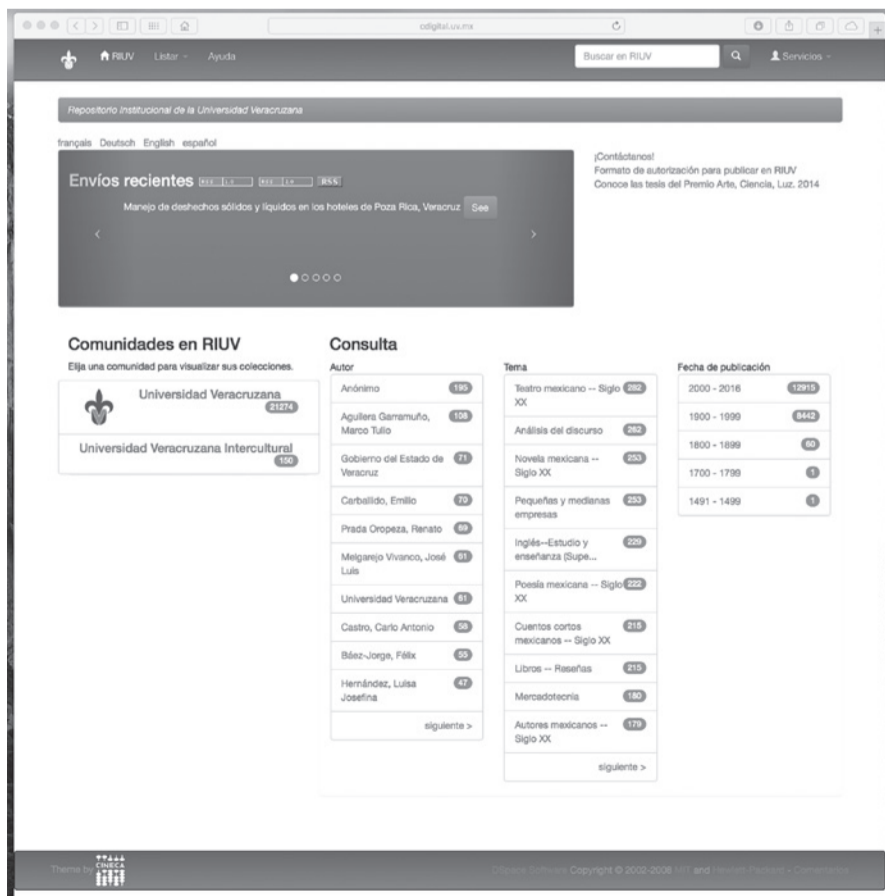
Dirección General de Bibliotecas

www.uv/bvirtual

La otra biblioteca para los universitarios.



En la medida en que los profesores utilicen y divulguen con sus alumnos las ventajas de obtener información de alto impacto en modalidad virtual, éstos se habituarán a rastrearla.



(Biblioteca Virtual UV)

En la era industrial el cambio era más lento. Aquello que usted aprendió en la escuela era valioso por un periodo más largo. En la era de la información, lo que usted aprende se vuelve obsoleto muy rápidamente. Lo que usted aprendió es importante, pero no tanto la rapidez con la que puede usted aprender, cambiar y adaptarse a la nueva información.

Robert Kiyosaki

Hoy en día el entorno digital y el Internet son una realidad en las funciones cotidianas de las sociedades con acceso a herramientas tecnológicas diversas. La modalidad virtual permite llevar a cabo desde operaciones bancarias y laborales, hasta actividades escolares, personales, de entretenimiento, e incluso hacer uso de una biblioteca en línea.

Evidentemente, las bibliotecas académicas, que generalmente forman parte de instituciones de educación superior, también se han incorporado a estos mecanismos en línea, gracias a la conexión a Internet.

Una opción más

En el arranque del siglo XXI, la Universidad Veracruzana, desde la Dirección General de Bibliotecas, ofreció una opción más a su comunidad de estudiantes y profesores, ávida de información. Se trata de la Biblioteca Virtual (BiV), que a partir de 2003 ha brindado servicios y recursos de información similares a los de una biblioteca física, pero en versión no presencial o a distancia.

Dado que la BiV es requerida por usuarios universitarios que demandan información de calidad, es importante que la transición de sus solicitudes y el seguimiento dado a sus peticiones informacionales sean igualmente de calidad. Para ello, BiV cuenta con el servicio de referencia o asesoría virtual, que básicamente es un tipo de módulo de atención al cliente, vía Internet u otros medios de comunicación, operado por profesionales de la información o asesores virtuales.

Servicio de asesoría

El servicio de asesoría informativa virtual de BiV integra distintos canales de comunicación, por medio de los cuales se puede acercar el usuario. Los puntos de contacto que establece el usuario con el asesor se desarrollan en dos vertientes comunicativas; por un lado, aquellas solicitudes atendidas en tiempo diferido, es decir, en un proceso asincrónico; y por otro lado, las atendidas en tiempo real, que llevan un seguimiento sincrónico.

Atención en tiempo real o diferida

Los usuarios de BiV con necesidades informacionales pueden generar sus preguntas desde cualquier ubicación geográfica; ya sea por correo electrónico, vía un siste-

ma denominado: formulario de consulta; a través de redes sociales, como Facebook y Twitter; o también mediante procedimientos convencionales, como el correo postal. Estas opciones entran en la categoría de atención en tiempo diferido.

En lo que respecta a la categoría de tiempo real, el servicio de asesoría virtual de BiV atiende las solicitudes básicamente mediante charla electrónica (chat); asimismo, son consideradas en esta categoría las referidas a la investigación, que son formuladas con fines temáticos en particular u objetivos académicos y exigen mayor tiempo para ser contestadas.

Información e investigación

En términos generales, el servicio de referencia virtual de BiV conduce dos tipos de consultas provenientes de los usuarios. En primer plano están las de tipo referencial, que incorporan preguntas informativas de corte general y requieren respuesta inmediata y breve. En el otro segmento están las referidas a la investigación, que son formuladas con fines temáticos en particular u objetivos académicos y exigen mayor tiempo para ser contestadas.

Conocimiento actualizado

Finalmente, un par de cuestiones para reflexionar: ¿los universitarios conocen esta otra biblioteca?; si es así, ¿recurren al servicio de asesoría informativa virtual?

En la medida en que los profesores utilicen y divulguen las ventajas de obtener información de alto impacto en modalidad virtual con sus estudiantes, éstos generarán hábitos no sólo para conocer su biblioteca virtual, sino para valerse de información trascendental que simultáneamente están consultando otros estudiantes en las mejores instituciones de educación superior del mundo.

En este sentido, la BiV brinda a la comunidad universitaria la oportunidad de acceder a la producción científica más actualizada.

**Biblioteca Virtual de la Universidad Veracruzana (BiV UV).*

Correo: rosasalas@uv.mx

Roberto Carlos Salas Castro*

Edición: Eliseo Hernández Gutiérrez

Ilustración: Francisco J. Cobos Prior

Dir. de Comunicación de la Ciencia, UV

dcc@uv.mx

Son los estudiantes quienes requieren de mayor ayuda en el proceso de búsqueda, acceso y recuperación de información académica de calidad.

¿Necesita información?

¡Pregunte!

Un referencista le puede ayudar

@sesoria Virtual

www.uv.mx/bvirtual

www.facebook.com/bivuv
www.twitter.com/bivuv

